

## Société Cyber-Sentinelle

### CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE A DISTANCE

Entre les soussignés :  
M. Philippe LAGRANGE, Cyber-Sentinelle,  
Adresse : Chef-Lieu  
Code postal 74490 Ville : MEGEVETTE  
Téléphone : 04.50.35.19.16  
Portable: 06.24.00.35.07  
Siret : 52810473000015 - Code APE : 9511Z  
Ci-après dénommé « Le Prestataire »  
D'une part...

Et

La société ou particulier :

Représentée par

Ci-après dénommé « Le client » d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

#### **ARTICLE 1. – Objet du contrat**

1.1. Le présent contrat a pour objet la maintenance et le dépannage logiciel des matériels décrits dans l'annexe A.

1.2. Ce document définit les modalités du contrat de maintenance et de dépannage à distance des équipements et des ordinateurs installés à l'adresse.

1.3. Il est précisé que cette assistance à distance ne comprend pas le remplacement par nos services des composants et périphériques défectueux des ordinateurs (cartes mères, processeurs, ventilateurs, boîtiers d'alimentation, cartes graphiques, disques durs, cartes sons, barrettes de mémoire, webcam, imprimante etc.) Ces prestations, impossibles à exécuter à distance, ne peuvent donc entrer dans le présent contrat conçu et proposé pour répondre aux besoins de notre clientèle consciente que 90 % des pannes de leurs ordinateurs sont d'origine logicielle. Pour les 10% de pannes restantes, d'origine matérielle, se reporter à notre rubrique « Dépannage en atelier » sur [www.cyber-sentinelle.fr](http://www.cyber-sentinelle.fr),

## Société Cyber-Sentinelles

### **ART. 2. – Maintenance**

2.1. Le prestataire assurera un contrôle du matériel à la demande du client. Le prestataire, chargé de l'entretien, procédera aux vérifications, réglages, nettoyages logiciels de l'ordinateur à distance.

2.2. La périodicité de ces visites de contrôle sera fixée avec le client pour 4 interventions sur une période de 12 mois.

### **ART. 3. – Dépannage**

3.1. Sur appel du client signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne, le prestataire dépannera le matériel dans les délais les plus brefs. Ce délai rapide n'inclut pas un dommage matériel (commande en sus d'une pièce défectueuse par exemple et délais de livraison).

### **ART. 4. – Exclusions**

4.1. Sont exclues du présent contrat et donnera lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants : le matériel remplacé, l'achat des fournitures, l'adjonction de matériel, la modification des spécifications de la machine, l'utilisation de fournitures autres que celles préconisées par le prestataire, les variations ou défaillances du courant électrique ou pannes téléphoniques, les réparations ou entretiens effectués par des personnes étrangères au prestataire, le déplacement ou transport du matériel, le remplacement des pièces défectueuses quelque soit la cause.

### **ART. 5. – Accès à distance**

5.1. Les interventions seront effectuées par le prestataire, pendant les heures normales de travail les jours ouvrables du lundi au vendredi. Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les interventions seront facturées suivant accord conclu préalablement entre les parties.

### **ART. 6. – Limitation de responsabilité**

6.1. Le prestataire ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, y compris en cas de pertes de données ou d'information, le client devant avoir ses sauvegardes à jour.

6.2. Le prestataire ne pourra être rendu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.

6.3. Enfin, la responsabilité du prestataire ne pourra être recherchée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des prestataires, sinistres ou accidents.

### **ART. 7. – Durée du contrat**

7.1. Le présent contrat est conclu pour une durée de un an à compter du

## Société Cyber-Sentinelle

7.2. Il se poursuivra ensuite par une tacite reconduction par périodes d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis d'un mois au moins avant la fin de la période en cours, notifiée par lettre recommandée AR.

### **ART. 8. - Devoirs d'informations, de conseils et de mise en garde**

8.1. Le prestataire informatique s'engage, dans la mesure du possible, à un devoir d'informations, de conseils et de mise en garde. Ce devoir d'information est défini comme étant «l'obligation faite au prestataire de s'informer des besoins de son client, de l'informer de tout renseignement qui pourrait lui être utile concernant le matériel ou la prestation, de lui proposer une solution adéquate à ses problèmes et de le mettre en garde contre toutes les éventuelles limitations de la solution proposée». Le devoir d'obligation de conseils impose quant à lui d'orienter les choix du client, de lui indiquer les meilleures solutions, adaptées à ses besoins spécifiques. Enfin, le devoir d'obligation de mise en garde impose de prévenir le client de tout risque, contrainte ou aspect négatif quels qu'ils soient, de ses décisions passées ou présentes quant à son matériel informatique.

### **ART. 9. - Exécution de la prestation : obligation de moyens**

9.1. Le prestataire est tenu, au sujet de l'exécution de la prestation de maintenance, d'une obligation de moyens et non de résultats : il s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de sa prestation de maintenance.

En cas de litige, il appartiendra au client de démontrer que le prestataire n'a pas respecté cette obligation.

### **ART. 10. - Obligation de confidentialité**

10.1. Le prestataire est tenu à une obligation de confidentialité dans des services dans lesquels le système informatique traite des données confidentielles et sensibles du client.

### **ART. 11. - Les obligations du client.**

#### 11.1. Obligation de collaboration

Cette obligation est le corollaire direct de l'obligation d'information pesant sur le prestataire. La balance entre obligation d'information du prestataire et obligation de collaboration du client permet aux tribunaux de procéder à une répartition de la responsabilité entre les parties, étant entendu que le prestataire ne peut remplir son obligation d'information sans la collaboration active de son client. L'objectif est d'éviter que la responsabilité contractuelle du prestataire ne soit engagée dès lors que toute communication est rendue impossible du fait du comportement du client.

Le premier pan de l'obligation de collaboration du client réside dans l'obligation qui lui est faite de préciser clairement ses besoins et attentes.

En outre, le client doit se tenir à disposition du prestataire afin de lui fournir tous documents utiles à l'exécution de sa prestation, tels que données constructeur, factures d'achat, licences ou encore mode d'utilisation du matériel.

#### 11.2. Obligation de payer le prix.

Dans le cadre d'une prestation de maintenance, le prix est appelé « redevance », et conformément au droit commun, tout bénéficiaire d'une telle prestation doit payer cette

## Société Cyber-Sentinelle

redevance, ce qui est tout à fait logique.

### 11.3. Recevoir la prestation.

Exactement comme en matière de vente, le client doit « vérifier » l'exécution de ses obligations par le prestataire. Il doit donc accuser réception de la prestation de service. A l'instar du droit commun de la vente, le client peut donc purement et simplement recevoir la prestation, soit émettre des réserves, soit refuser de la recevoir.

### **ART. 12. – Prix**

12.1. Le montant est fixé à : € 150 pour l'année de la maintenance telle que prévue dans le présent contrat.

12.2. Ce tarif pourra être révisé ou modifié par le prestataire dans le cadre des lois et règlements en vigueur. En cas d'augmentation tarifaire supérieure à 5 %, un préavis d'un mois sera respecté sans contestation. Avant la fin du préavis, l'augmentation prévue sera appliquée.

Le client aura la possibilité de résilier le présent contrat ; faute par lui de le faire, la notification de prix s'appliquera à la date prévue.

### **ART. 13. – Conditions de paiement**

13.1. A compter de la date de signature du présent contrat, par prélèvement mensuel SEPA à raison de 12,50 € pendant 12 mois ( $12,50 \times 12 = 150$ ) ou par chèque ou virement bancaire.

13.2. Toutes pénalités bancaires liées à un défaut de paiement (du à une insuffisance de provision) seront à la charge du client.

13.3. Pour toute rupture du présent contrat par le client, celui-ci sera obligé de payer la totalité du coût de maintenance de celui-ci au prestataire.

### **ART. 14. – Attribution de juridiction**

14.1. Les précédentes conditions ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit français.

Pour tout litige susceptible de survenir, l'attribution expresse de juridiction est faite au Tribunal de Commerce d'Annecy.

Fait en deux exemplaires à \_\_\_\_\_ le

### **Signatures**

Pour

Et pour Cyber-Sentinelle,  
Philippe LAGRANGE

\_\_\_\_\_