



Numéro de Contrat :

Valable à partir du :

CONTRAT DE SERVICES INFORMATIQUES SOUS FORME D'ABONNEMENT

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

La Sas PARINET INFORMATIQUE, société dont le siège social est situé 3 rue Balzac, 24000 PERIGUEUX

Siret 327 601 563 000 64 représentée par **Mr Nicolas Parinet**, agissant en qualité de dirigeant associé,

Ci-après le "**Prestataire**",

D'une part,

Et

,demeurantà

Représenté par,

Ci-après le "**Client**",

D'autre part,

IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Sté PARINET INFORMATIQUE s'engage à fournir au client, à sa demande, des services pour maintenir, sécuriser, optimiser, faire évoluer son système d'information et assister les utilisateurs (plateforme technologique et solutions de gestion). Ces services prennent la forme d'un abonnement pour un nombre annuel d'heures d'interventions. Il permet de répondre de manière souple au problème posé par la complexité croissante des systèmes et de leurs interactions. C'est l'assurance de disposer d'un système d'information évolutif, performant et fiable. Il est mis en œuvre pour toute intervention téléphonique ou sur site.

ARTICLE 2. DÉFINITION DES SERVICES

En fonction des caractéristiques, des compétences et de l'environnement du système d'information, plusieurs services peuvent être nécessaires pour une utilisation optimale.

Pour assurer un meilleur fonctionnement, nous intervenons d'une manière préventive ou curative soit par prise en main à distance, soit sur site.

Pour répondre de manière la plus adaptée à vos besoins, la société Parinet vous propose une liste de services ci-dessous :

- **Gestion des serveurs** : Toute intervention concernant le serveur (gestion des rôles, des droits, sauvegarde... Voir si nécessaire de préciser le champ des interventions pour éviter les problèmes (Perte données et serveur sans garantie ; // article 3 responsabilité).
- **Gestion des postes de travail** : Toute intervention concernant les postes de travail (dossier, antivirus, matériel ...)
- **Gestion des périphériques** : Intervention concernant les imprimantes, les scanners...
- **La messagerie** : Toute intervention concernant la messagerie (non réception, réception partielle, archivage...).
- **La Supervision** : Sous-traitance à distance de l'auscultation en temps réel de la plupart des éléments du serveur.
- **Sauvegarde Externalisée** : Stockage et Gestion d'un volume de données images d'un ensemble de données situé chez le client. Cette option nécessite la supervision.
- **PRA ou PCA** : Toute intervention concernant la définition, la rédaction et le test de Plan de Reprise d'Activité ou Plan de Continuité d'Activité
- **Les interventions concernant les outils métiers non fournis par Parinet** : Mise à jour avec soutien de l'éditeur, Aide au Diagnostic Pb, Pb impression... Dans ce cas, il y a engagement de moyens pas de résultats.
- **Migration Sage et produits de gestion** : Installation des nouvelles versions, paramétrage particulier, Diagnostique PB ...
- **Paie sage** : Paramétrage particulier, clôture d'exercice...
- **DSN** : Contrat particulier concernant l'aide mise en place de la Déclaration sociale nominative.
- **Maintenance évolutive des outils métiers fournis par Parinet** : Au-delà du contrat Sage qui couvre la fourniture de nouvelles versions et l'assistance à l'utilisation du progiciel. Mise en place des nouvelles versions, changement de paramétrage...

Ne sont pas couverts par le présent contrat : **la formation** qui fait l'objet d'une convention et d'une facturation séparées, et le **contrat hot line Sage ou EBP** qui fait l'objet d'un contrat forfaitaire spécifique dont les modalités sont définies par l'éditeur. Celui-ci couvre l'assistance téléphonique à l'utilisation sur les produits Sage sous contrat et la fourniture les mises à jour de version fourni par Sage. Toutes autres interventions pourront être assurées au moyen du présent contrat.

ARTICLE 3. MAITRISE D'ŒUVRE DES TRAVAUX ET DIRECTION GÉNÉRALE

Le client assure la maîtrise d'œuvre des travaux que la Sté PARINET INFORMATIQUE exécute sous sa direction, quelle que soit la nature des prestations. La Sté PARINET INFORMATIQUE a un engagement de moyen et pas un engagement de résultat. Le client conserve en toutes circonstances la direction générale de la prestation. A ce titre, sous sa responsabilité, il définit les travaux à réaliser et prend les décisions nécessaires à leur bonne exécution : il conserve la responsabilité de décision et de choix, même dans le cas où le prestataire intervient dans les domaines de décision et de choix du client.

Les tests de conformité sont sous la responsabilité du client. Pour illustration, dans le cas de la paie, la Sté Parinet paramètre les solutions de gestion à partir des spécifications fournies par le client ou à son expert-comptable qu'il aura délégué. C'est au client ou à son expert-comptable de valider les paramétrages effectués.

ARTICLE 4. COMPTE RENDU ET VALIDATION DES PRESTATIONS EXÉCUTÉES PAR LA SOCIÉTÉ PARINET

La Société Parinet sera tenue d'établir le rapport d'exécution, dès lors que la mission dépassera le simple renseignement ou conseil téléphonique. De son côté, le client devra faire connaître par écrit ses décisions et ses choix techniques et d'une manière générale ses observations de toute nature, au responsable du planning chargé de suivre l'exécution des prestations et être l'interlocuteur unique du client. Le client n'adressera pas ses éventuelles observations disciplinaires directement au personnel de la Sté Parinet travaillant dans ses locaux, mais au responsable du planning désigné. Il ne peut être dérogé à cette disposition qu'en cas d'urgence ou au titre de la sécurité. Le client devra toujours confirmer par écrit au responsable du planning les observations de toute nature qu'il aurait pu présenter directement au personnel de la Sté Parinet. S'il le souhaite, le client tiendra à jour un cahier de ses observations.

ARTICLE 5. CONCOURS DU CLIENT POUR DES PRESTATIONS SPÉCIFIQUES

Lorsque le client fait appel à l'assistance technique de la Sté Parinet pour l'exécution de prestations spécifiques telles que, par exemple, la rédaction d'une analyse fonctionnelle ou le développement d'un programme informatique, etc..., il devra : fournir les documents et informations nécessaires aux intervenants de la Sté Parinet, mettre ces intervenants en contact avec les personnes de ces mêmes services, compétentes sur le sujet, ou intéressées par les prestations effectuées, et si ce n'est lui, désigner un responsable technique investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées par le prestataire.

ARTICLE 6. CONDITIONS MATÉRIELLES D'EXÉCUTION DES PRESTATIONS

Les services fournis par la société Parinet comprennent :

- La mise à disposition d'un spécialiste en informatique ou d'une équipe de spécialistes pour exécuter les travaux précités et dont le client assure la maîtrise d'œuvre.
- Et à titre accessoire : l'usage d'outils logiciels ou progiciels dont dispose la Sté Parinet, l'usage de la documentation technique de la Sté Parinet, le transfert d'un savoir-faire de la Sté Parinet permettant au personnel du client participant aux travaux, d'exécuter lui-même des prestations spécialisées.

Le client devra mettre à disposition des membres du personnel de la Sté Parinet, un espace de travail suffisant, un ou plusieurs postes de téléphone pour les communications professionnelles, un terminal, du temps machine, une connexion Internet de bonne qualité etc... Il devra laisser libre accès à la machine concernée et avoir réalisé toutes les sauvegardes préalables. Il devra également fournir le matériel informatique nécessaire aux réinstallations (disquettes, cd, documentations, etc...).

Pour réaliser certains travaux ou assurer des services, des membres du personnel de la Sté Parinet seront amenés à faire une prise en main à distance du système informatique. Par la signature du présent contrat, le Client autorise les membres du personnel de la Sté Parinet à accéder à son système informatique à distance ou sur site pour réaliser les travaux nécessaires à la réalisation des services demandés par le client.

ARTICLE 7. FORCE MAJEURE ABSENCE DU PERSONNEL DE LA SOCIÉTÉ PARINET

Le client accepte expressément que les interventions de la Sté Parinet soient suspendues de fait des cas suivants :

- Cas de force majeure : rupture de la fourniture d'énergie, des livraisons de matériels, des communications, grèves, incendie, guerre ou émeute, dégradation des locaux du client ou de la Sté Parinet, intempéries. La présente liste n'est pas limitative. La Sté Parinet sera déchargée de toute intervention dès lors que surviendront d'autres cas que ceux-ci avant énoncés, et présentant le caractère d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité aux deux parties.
- Les cas prévus par la législation du travail : absence maladie, accident du travail, congé maternité, congés annuels, congés de formation, licenciement ou démission des salariés de la Sté Parinet.
- Les cas de force majeure et les absences du personnel visés ci-dessus ne sont pas des cas de résiliation du présent contrat.

ARTICLE 8. MODALITÉS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

L'abonnement est souscrit à durée indéterminée pour des périodes de 12 mois dans la limite du crédit d'heures achetées (Annexe 2). Le contrat arrive donc à expiration soit au bout d'un an, soit au terme du crédit d'heures acheté. Dans cette seconde hypothèse les parties pourront soit convenir par avenant de l'achat d'un nouveau crédit d'heures pour permettre des interventions jusqu'au terme annuel, soit de la réémission d'un contrat avec un nombre d'heure supérieur. En tout état de cause, la

valeur monétaire du crédit d'heures non consommé pendant la période annuelle de 12 mois, reste acquise à la Sté Parinet sauf accord particulier avec le client.

Le coût horaire HT et TTC d'une heure d'abonnement est mentionné à l'annexe 2.

Le temps de déplacement aller de notre siège au site du client sera comptabilisé dans le contrat temps.

Une majoration pour les travaux de nuit et de week-end sera appliquée telle que mentionné à l'annexe 2. Une majoration de 20% pourra être appliquée dans le cas où les travaux nécessiteraient l'intervention d'un ingénieur certifié (réseaux, Télécom).

Les interventions en soirée (19h-20h) ou le Samedi feront l'objet d'un taux horaire du contrat x 1.5

Les interventions de nuit (>minuit) ou le dimanche feront l'objet d'un taux horaire de contrat x 2

Le nombre d'heures d'interventions convenu entre les parties est mentionné à l'annexe 2. Les factures sont payables net, sans escompte, selon les conditions habituelles de règlement du client. Tout paiement est réputé exécuté lorsque la Sté Parinet aura pleine possession des fonds correspondants. Le non-paiement du contrat d'abonnement à l'échéance prévue entraînera la suspension des interventions jusqu'à complet paiement du prix. La somme due portera intérêt moratoire aux taux de 1.5 fois le taux d'intérêt légal prorata temporis.

En cas de difficulté pour obtenir le paiement du contrat d'abonnement, le Sté Parinet sera en droit de réclamer : une participation de 77 Euros à titre forfaitaire en paiement des frais administratifs occasionnés par l'impayé (frais bancaires, agios, lettres de relance, etc...).

En outre, une pénalité de 20% sur le montant TTC des sommes dues pourra être réclamée nonobstant les dommages et intérêts supplémentaires résultant de l'impayé. Pour le cas où la Sté Parinet serait contrainte d'avoir recours à un service contentieux, l'intégralité des frais de recouvrement occasionnés par l'intervention de ce service sera imputée au client défaillant.

ARTICLE 9. PIÈCES DÉTACHÉES

La fourniture de pièces détachées sera facturée en sus du présent contrat.

ARTICLE 10. PROPRIÉTÉ

Les études et les logiciels à la réalisation desquels a participé le personnel de la Sté Parinet, sous la seule autorité technique du client, resteront la propriété de celui-ci. Le client exerce sur ces études et logiciels la totalité des droits moraux et patrimoniaux de l'auteur prévus par le Code de la propriété intellectuelle. La Sté Parinet s'engage expressément à ne pas utiliser les études et logiciels visés à l'alinéa ci-dessus pour ses besoins propres, ni à les commercialiser. Toutefois, la Sté Parinet se réserve le droit d'utiliser les enseignements qu'elle aura tirés de l'étude et de la réalisation des travaux qui lui sont confiés par le client, sans enfreindre l'obligation de confidentialité prévue à l'article 15 ci-après. La Sté Parinet pourra effectuer pour elle-même ou pour des tiers des travaux et

prestations de même nature que ceux fournis au titre du présent contrat et éventuellement concurrents de ceux que son personnel effectue pour le client en vertu du présent contrat.

ARTICLE 11. RESPONSABILITÉ

La société Parinet s'engage à exécuter les obligations à sa charge avec tous les soins en usage dans la profession et à utiliser les règles de l'art du moment. Il est expressément convenu que l'obligation à la charge de la Sté Parinet est une obligation de moyens dans la mesure où le client a la maîtrise d'œuvre des travaux exécutés et qu'il en contrôle l'exécution. Si la responsabilité de la Sté Parinet était retenue dans l'exécution du présent contrat, le client ne pourra prétendre à un total d'indemnités et de dommages et intérêts supérieur au double du montant de l'abonnement payé pour l'année au cours de laquelle le litige a été constaté sans dépasser le seuil de 10000€HT annuel.

ARTICLE 12. ASSURANCES

Chacune des parties s'engage à souscrire une police d'assurance garantissant les dommages pouvant survenir à ses biens et à son personnel. De convention expresse, le client et ses assureurs renoncent à tout recours contre la Sté Parinet et ses assureurs, sauf cas de faute intentionnelle, pour tout dommage survenant dans les locaux du client, soit aux biens dudit client, soit à son personnel, y compris les accidents corporels, et dont la Sté Parinet ou son personnel serait responsable.

ARTICLE 13. DURÉE

Le présent contrat prend effet à la date de sa signature. Il est conclu pour une durée indéterminée. Il s'exécute par tranche entière et irréductible de 12 mois. Il pourra être résilié par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec AR trois mois avant la date d'échéance de la période annuelle en cours. Cependant et en cas de manquement grave par l'une ou l'autre des parties à l'une de ses obligations essentielles, le présent contrat pourra être résilié, sans préavis, sous réserve d'en informer la partie défaillante par lettre recommandée avec A.R. Sont notamment considérés comme constituant la violation grave d'une des obligations essentielles du présent contrat : non intervention de la Sté Parinet, malgré mise en demeure adressée en recommandé AR. ; non paiement du prix de l'abonnement ; impossibilité d'accès aux locaux ou au matériel du client par son fait.

ARTICLE 14. DÉBAUCHAGE - EMBAUCHAGE

La société Parinet et le client s'engagent à ne pas débaucher ou embaucher le personnel de l'autre partie ayant participé à l'exécution du présent contrat pendant toute la durée de l'exécution de celui-ci et pendant les deux années qui suivront la cessation des relations contractuelles, sauf accord exprès et préalable entre les parties. Le client s'entend comme la personne morale co-contractante ainsi que

les personnes morales ou physiques en lien direct ou indirect avec le dit client. Cette disposition s'applique également pour la société Parinet.

ARTICLE 15. CONFIDENTIALITÉ

La société Parinet et le client s'engagent à conserver confidentiels les documents et informations concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, économiques, techniques, financiers, etc... auxquels ils auraient pu avoir accès au cours du présent contrat. Les deux parties prendront vis-à-vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer sous leur responsabilité le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents visés à l'alinéa ci-dessus. Les clauses du présent contrat et de ses annexes intervenant entre la Sté Parinet et le client, sont réputées être confidentielles et à ce titre, elles ne peuvent être publiées ni communiquées à des tiers non autorisés, à l'exception de l'administration.

ARTICLE 16. ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Tout litige ou toute contestation survenant à l'occasion des conventions passées en application du présent contrat seront de la compétence du Tribunal de Commerce de Périgueux, quelles que soient les conditions particulières de la prestation et les modalités de paiement acceptées, même en cas de pluralité de défendeurs, de demande incidente ou d'appel en garantie, nonobstant toute clause contrainte, même celles imprimées sur les conditions générales ou bons de commandes de nos clients.

La loi française régit le présent contrat.

Fait à.....
Le.....

Pour
.....
(Faire précéder la signature de
la mention « lu et approuvé »)

Pour la société PARINET
Monsieur Nicolas PARINET

Annexe 1 : Procédure d'intervention

1. En cas de panne, le client :
 - a. Appelle le n° indiqué ci-dessous.
 - b. Utilise son Espace extranet client

Parinet Informatique met à disposition de ces clients un espace extranet , accessible sur le site <https://www.parinet.fr/> à la rubrique Assistante .

Afin de pouvoir bénéficier de ce service, le client devra faire la demande auprès de l'équipe Parinet.

A la suite de la demande, l'équipe Parinet délivrera au client toutes les informations nécessaires afin que le client puisse se connecter à son espace extranet et bénéficier des services d'assistance et de suivi des demandes d'assistance.

- c. Envoi un email à advinfra@parinet.fr

Le client décrit le plus précisément possible les problèmes survenus, à la personne responsable du planning. Celle-ci saisit la demande et fait parvenir la demande à l'équipe concernée dans les 12 heures ouvrées à un technicien. Si besoin le technicien rappellera le client pour préciser le type d'intervention nécessaire.

Lorsque le technicien contacte le client par téléphone, il offre la solution technique la plus adaptée. S'il clôture l'intervention au terme de l'entretien téléphonique, un forfait de 15 minutes au minimum est facturé si la durée d'intervention est inférieure ou égale à 15 mn, dans le cas contraire le temps réel est débité. Si une intervention est rendue nécessaire, sur site ou en atelier, le responsable du planning fixe un rendez-vous.

Le client reçoit un mail, ou un appel des prévisions d'intervention dans les 4 heures. Un forfait de 15 mn sera décompté sur l'abonnement pour les opérations de diagnostic d'intervention sur site et prise de rendez-vous si le temps est inférieur à 15 mn sinon imputation au temps réel..

Lors d'un déplacement sur site, le technicien fera signer au client la fiche d'intervention spécifiant le motif, le diagnostic, le travail réalisé ou à réaliser. Le client peut à tout moment accéder à la synthèse des interventions réalisées et au suivi du quota d'heures consommées et restantes sur son espace extranet client.

Dès son retour en atelier, le technicien saisira le compte-rendu de l'intervention pour archivage et le crédit d'heures d'abonnement sera débité du nombre d'heures d'intervention.

2. En cas d'anomalie décelée par le superviseur grâce à la supervision, le superviseur prend la main sur le serveur pour valider le problème. Si nécessaire, il prend contact avec le client pour affiner le diagnostic.

Il corrige si possible l'anomalie. Dans le cas contraire, il déclenche une intervention sur site soit par les services Parinet soit par les fabricants ou par leurs représentants.

Il avertit par mail ou (et) Téléphone le client.

3. Réalisation des Interventions préventives qui donnent lieu à la rédaction d'un compte-rendu spécifique délivré au client...

☎ : 05 53 06 42 52

Fax : 05 53 06 42 51

Contact : Service technique –advinfra@parinet.fr

Annexe 2 : Tarif en euro*

Abonnement (heures ouvrables)	5	10	15	25	50	100	150
Tarif (€HT)	500	950	1365	2175	4150	7700	10500
Tarif heures supplémentaires (€HT)	100	95	91	86	83	77	73
CONTRAT PRIS							

OPTIONS PRISES

SERVICES INFRA	SERVICES PRIS	SERVICES LOGICIELS	SERVICES PRIS
Gestion Serveurs		Logiciel métiers EXT	
Gestion des Postes		Sage Gestion	
Gestion Périphériques		Paie	
Messagerie		Accompagnement post déploiement DSN	
Supervision			
Sauvegarde Externalisée			
PRA / PCA			

Annexe 3 : Estimatif temps

L'objectif de ces abaques est de déterminer le volume temps nécessaire pour avoir un suivi optimal de la configuration. Ils n'ont qu'une valeur indicative.

ABAQUE

	NB SERVEUR	1	1	2	2
	NB POSTE	5	10	15	25
Nb POSTE	UNITAIRE	1-5	5-10	10-15	>15
SERVEUR	18,35	18,35	18,35	36,70	36,70
PERIPHERIQUE	0,73	3,65	7,30	10,95	18,25
GESTION POSTE	4,45	13,35	26,70	40,05	66,75
MESSAGERIE	0,84	4,20	8,40	12,60	21,00
LOGICIEL METIER NC	0,39	1,95	3,90	5,85	9,75
SAGE MIGRATION	1,02	5,10	10,20	15,30	25,50
SUPERVISION		12,00	15,00	18,00	24,00

	Unitaire	<=30 sal	>30 et <50	>50 et <100	>100 et <250	>250
PAIE	1,49	10,00	15,00	20,00	25,00	30,00
Accompagnement post déploiement DSN		5	10	15	20	25