



Solution pour la  
Gestion de Projet

## **CONTRAT DE MAINTENANCE**

Réf. xxx du 01 janvier 2011



## 1. OBJET

Le présent Contrat de Maintenance a pour but de délimiter les prestations requises par le Licencié annexes au déploiement de ProGest assurées par la Société CD CONCEPT CREATION MULTIMEDIA (le Concédant).

## 2. DUREE

Le présent Contrat est conclu pour une période de **cinq (5) ans** renouvelable(s) par accord entre les deux partis.

## 3. CONDITIONS

### 3.1. De la part du Licencié

Le Licencié s'engage à réquisitionner le Concédant sur un volume d'au moins **0** jours d'Assistance Site par an et au moins **0** heures d'assistance téléphonique par an. Dans l'hypothèse où le volume minimum de prestation n'aurait pas été atteint par le Licencié avant la date anniversaire de conclusion du Contrat, le solde resterait du au Concédant et ne saurait être reporté à l'année suivante. Réciproquement, le Licencié peut utiliser l'intégralité de ce quota au cours de l'année pour les tâches désignées §7.

Toute intervention :

- Sur Site du Licencié sera d'1/2 (une demi) journée minimum
- Téléphonique sera de 15 minutes (1 tranche) minimum

### 3.2. De la part du Concédant

#### 3.2.1. Mise à niveau incluse dans le Contrat

Le Concédant s'engage à fournir au Licencié toute mise à jour majeure du progiciel dès sa parution pendant la durée de validité du présent Contrat de maintenance et au moins une fois par an. L'installation et le déploiement ne sont pas compris dans cette mise à jour et resteront dus au Concédant par le Licencié au travers d'une Assistance sur Site.

#### 3.2.2. Assistance

Le Concédant s'engage à fournir les ressources compétentes pour les tâches désignées §7.

L'assistance du Concédant revêtira 3 formes :

- Assistance sur Site du Licencié
- Assistance téléphonique
- Assistance par mail

##### 3.2.2.1. Assistance Site

Le Concédant s'engage sur les délais suivants pour les interventions sur le Site du Licencié :

- Intervention en urgence ( $\leq 1$  jour maximum) sur Site en 72h maximum après notification, hors durée de transport depuis le Siège du Concédant jusqu'au Site du Licencié
- Mission  $> 1$  jour et  $< 3$  jours planifiable sous 1 mois après notification
- Mission  $> 3$  jours planifiable sous 3 mois après notification

Tout retard sur les délais impartis se traduira par une pénalité de 0,5 jour par journée de retard avec un plafond de 3 jours par demande d'assistance. Les durées de transport depuis le Siège du Concédant jusqu'au Site du Licencié sont comptabilisés comme travaux à part entière

##### 3.2.2.2. Assistance téléphonique

Le Concédant s'engage sur une Assistance téléphonique sous 24 heures après notification. Les appels seront passés depuis un poste du Licencié. Tout retard sur le délai imparti se traduira par une pénalité de 15 minutes (1 tranche) par heure de retard avec un plafond de 1 heure par demande d'assistance.

## 4. NOTIFICATION ET TRAÇABILITE

### 4.1.1. Assistance Site

La notification des besoins en matière d'Assistance sur Site sera établie par le Licencié par courrier électronique, par fax ou par voie postale (dans chaque cas avec accusé réception). Chaque intervention sur Site du Licencié sera tracée par le Concedant à l'aide d'un formulaire mentionnant au moins :

- Le Demandeur chez le Licencié + visa
- La date/heure de demande
- La nature de la demande
- La date/heure d'intervention sur Site
- La date/heure de fin du problème
- L'acquittement du problème par le Demandeur ou le responsable Qualité + visa

Le formulaire original dûment signé sera fourni au Licencié.

### 4.1.2. Assistance téléphonique

Chaque intervention téléphonique sera tracée par le Concedant qui tiendra à jour les informations suivantes :

- Le Demandeur chez le Licencié + visa
- La date/heure de demande
- La nature de la demande
- La date/heure de réponse
- La date/heure de fin du problème

En cas d'appels, un récapitulatif trimestriel sera envoyé au Licencié. La facturation détaillée de l'opérateur téléphonique du Concedant pour les N° d'Assistance téléphonique mentionnés au § Coordonnées pourra être fourni sur demande.

## 5. COORDONNEES DU CONCEDANT

Le Licencié communiquera avec le Concedant aux adresses suivantes :

Adresse	: CD CONCEPT	Téléphone	: 04 42 43 45 57
	8, Chemin de Bourdigue	Fax	: 0 957 972 057
	Les Gavots	Mail	: <a href="mailto:maintenance@cd-concept.com">maintenance@cd-concept.com</a>
	13180 GIGNAC-LA-NERTHE	Site web	: <a href="http://cd-concept.com">http://cd-concept.com</a>

## 6. FRANCHISE ET CAS DE FORCE MAJEURE

Le Licencié accepte une franchise de quinze jours par an durant lesquels le Concedant n'est pas tenu aux engagements du présent Contrat de maintenance à condition qu'une notification adressé par le Concedant avec Accusé réception du Licencié soit obtenu au moins 7 jours avant cette période de franchise (courrier électronique, postal ou fax). La période de franchise sera autant que possible demandée en période de baisse de charge du Licencié. En outre, si un besoin de maintenance urgent se fait ressentir durant la période de franchise dûment acceptée, le Concedant tentera autant que possible d'y répondre. En cas de force majeure (décès, maladie du personnel du Concedant ou toute raison extra-professionnelle grave), le Concedant ne sera pas tenu aux engagements du présent Contrat de maintenance en contrepartie de quoi l'engagement contractuel du Licencié pourra être suspendu sur simple demande.

## 7. CONSISTANCE

L'Assistance technique assurée par le Concedant pourra être de nature très variée concernant le support à offrir dans le cadre de l'utilisation de ProGest :

- **Assistance logicielle** : installation, panne, suppression accidentelle de fichiers, évolution, etc.
- **Assistance opérationnelle** : paramétrage des données, dépannage utilisateurs, formation, rédactions de notices, manuels,
- **Conseil en Management Projet** et Assistance technique sur Projet (pilotage, planification, cost control, estimation),

- **Implémentation des demandes** utilisateurs et en particulier l'épuration de la liste de réserves qui comporte à ce jour des points d'amélioration non soldés,
- **Installation** de toute nouvelle implémentation intéressant le Licencié,
- **Formations** à ProGest et également MS Access, Visual Basic for Application, DAO, ActiveX, Embedded Visual Tools, HTML, Vbscript, Javascript (cf. Annexe)

**7. TARIFS (GARANTIS DURANT LA PERIODE DU CONTRAT)**

Le règlement des prestations mensuelles du présent Contrat sera possible mensuellement, par trimestre ou par semestre à terme échu. Les tarifs de vacations supplémentaires sont fournis en cas de dépassement des quotas annuels prévus au §3.1 Les prestations mensuelles ou trimestrielles n'incluent pas les frais de déplacement éventuels si le Site se situe à plus de 65 km du Siège du Concédant et sont à régler en sus suivant les barèmes ci-dessous.:

- Montant **mensuel** des prestations de Maintenance hors déplacements  CalculMTN.xls ..... (NA) € HT
- Montant **trimestriel** des prestations de Maintenance hors déplacements ..... (NA) € HT

**Assistance sur Site ou à distance :**

- Vacation supplémentaire d'une journée (< 65 km)..... 980 € HT
- Vacation supplémentaire d'une demi-journée (< 65 km) ..... 530 € HT
- Vacation induisant des déplacements supérieurs à 65 km ..... 0,6 € HT/km
- Déplacement A/R Siège / Lyon - Paris ..... 230 - 390 € HT
- Hébergement 1 nuit (si déplacement >1j) / Lyon - Paris ..... 195 - 250 € HT

**Assistance téléphonique :**

- Mise en relation (coût des communications à la charge du Licencié) \* ..... 10 € HT
  - Tranche minimum de 15 mn (coût des communications à la charge du Licencié) \*\* ..... 39 € HT
  - Tranche de 30 mn (coût des communications à la charge du Licencié) \*\* ..... 59 € HT
  - Tranche d'1 heure (coût des communications à la charge du Licencié) \*\* ..... 99 € HT
- Ajouter 0,5 € HT par minute si les coûts de communications sont à la charge du Concédant.

\* ne remplace pas le premier crédit temps,  
 \*\* évaluation du coût final mensuel au tarif le plus avantageux.

Le support par mail est gratuit mais soumis à aucun engagement de la part du Concédant.

**TARIFS VALABLES JUSQU'AU 01 JANVIER 2011 + CINQ (5) ANS**

Fait à **Gignac** le **01 janvier 2011** en deux originaux.

**Le Concédant :**

Représenté par M. BENELHADJSAID Sami



**CD CONCEPT**  
 8/ Ch. de Bourgnac  
 13160 GIGNAC-LAPOSTOLLE  
 Tel./Fax : 0 872 201 201  
 http://cd.concept.online.fr

**Le Licencié :**

Représenté par .....