

---

# CONTRAT DE SUPPORT

entre

## **CLIENT,**

*la partie désignée comme CLIENT à l'Annexe 2,*

et

## **PRESTATAIRE,**

*la partie désignée comme PRESTATAIRE à l'Annexe 2,*

Version : 1.0f

N° du contrat de support : AXXXXXXXXX

## Tables des matières

<b>1</b>	<b>Le contrat</b> .....	<b>3</b>
1.1	Objet du contrat.....	3
1.2	Services.....	3
1.3	Étendue du CONTRAT.....	3
<b>2</b>	<b>Obligations du PRESTATAIRE</b> .....	<b>4</b>
2.1	SERVICES DE BASE.....	4
2.2	SERVICES DE SUPPORT.....	5
2.3	Temps de service.....	7
2.4	Obligations générales.....	8
<b>3</b>	<b>Obligations du CLIENT</b> .....	<b>9</b>
3.1	Interlocuteur en cas de pannes.....	9
3.2	Accès à l'INSTALLATION.....	9
3.3	Infrastructure.....	9
3.4	Pièces de rechange.....	9
3.5	Obligation de coopération.....	9
3.6	Sauvegarde des données.....	9
<b>4</b>	<b>Prix</b> .....	<b>10</b>
4.1	PRIME ANNUELLE.....	10
4.2	Coûts du dépannage.....	10
<b>5</b>	<b>Conditions générales du contrat</b> .....	<b>11</b>
5.1	DURÉE du CONTRAT.....	11
5.2	Début du CONTRAT.....	11
5.3	Fin du CONTRAT.....	11
5.4	Modifications contractuelles.....	11
5.5	Cession, sous-traitance.....	11
5.6	Conditions de paiement.....	11
5.7	Responsabilité.....	11
5.8	For, droit applicable.....	12
<b>6</b>	<b>Documents contractuels</b> .....	<b>12</b>
6.1	Autres documents valables.....	12
6.2	Annexes.....	12
<b>7</b>	<b>Signatures</b> .....	<b>13</b>
	<b>Annexe 1 : Conditions contractuelles particulières</b> .....	<b>14</b>
	<b>Annexe 2 : Détails du CONTRAT</b> .....	<b>15</b>
	<b>Annexe 3 : INSTALLATION</b> .....	<b>16</b>
	<b>Annexe 4 : Taux horaire 2019</b> .....	<b>17</b>
	<b>Annexe 5 : Offre JAG no XXXXXX, jj mm 2019</b> .....	<b>18</b>

## **1 Le contrat**

### **1.1 Objet du contrat**

Aux termes du présent contrat de support (ci-après le « le CONTRAT »), le PRESTATAIRE fournit des services de base et des services de support.

Lesdits services aident le CLIENT à garantir une grande disponibilité et une sécurité en cas de panne de l'installation en place ou de parties d'installation ainsi que des logiciels utilisés. En outre, ces services assurent les conditions préalables et les bases pour aménager ou moderniser l'installation ou des parties d'installations à une date ultérieure.

En vertu du présent CONTRAT, le PRESTATAIRE apporte la garantie de mesures organisationnelles adaptées, de processus commerciaux correspondants et de personnel disposant des qualifications et du savoir-faire nécessaire, afin de pouvoir à tout moment fournir les services de base et les services de support et aménager ou moderniser l'installation ou des parties d'installation du CLIENT.

Le présent CONTRAT régit les droits et les obligations des parties.

### **1.2 Services**

Le PRESTATAIRE fournit les services suivants en vertu du présent CONTRAT :

1) SERVICES DE BASE :

- Account Management
- Gestion du Service Desk
- Gestion du système de tickets
- Approvisionnement en pièces de rechange

2) SERVICES DE SUPPORT :

- Gestion d'une organisation de permanence
- Dépannage

### **1.3 Étendue du CONTRAT**

Aux termes du présent CONTRAT, les SERVICES DE BASE et les SERVICES DE SUPPORT sont exclusivement fournis pour les installations, parties d'installation et logiciels définis à l'Annexe 3 (ci-après collectivement l'« INSTALLATION »).