|  |  |
| --- | --- |
| Mission 3 - Rédiger un contrat de maintenance |  |
| Durée : 30’ | Homme avec un remplissage uniouHomme et femme avec un remplissage uni | Source  |

**Contexte professionnelle**

La société **Instalux** a contacté SI-Tech pour qu’elle assure sa maintenance informatique. Jusqu’à présent la maintenance faisait l’objet de clauses spécifiques dans le contrat de vente mais l’entreprise n’avait pas de contrat de maintenance propres à ce type de service.

**Travail à Faire**

À la suite de cette demande, M. Larrieux vous demande de rédiger un contrat de maintenance indépendant du contrat de vente en vous aidant :

- du contrat proposé dans les sources numériques (**document 4**).

- des cactérisitques des contrats (**document 1**).

- des caractéristiques de la société (**document 2**) et du client (**document 3**)

**Doc. 1  Nos engagements**

* Objet du contrat : maintenance du système informatique et des réseaux du client aux conditions suivantes :

- intervention dans les 12 h après le signalement du problème ;

- en cas de panne matériel, remplacement temporaire du matériel défaillant pendant 24 heures ;

- formation de 1 heure assuré au personnel après chaque changement de système.

* Le descriptif technique de l’accord fait l’objet d’un cahier des charges qui est joint en annexe du contrat.
* Montant annuel du contrat : 6 000 € (hors fournitures facturées en sus).
* Le règlement se fera par mensualités de 500 € réglées en début de mois.
* N° IBAN de la société : FR98 1665 7332 5400 0111 6752 156.
* La signature du contrat sera précédée d’un contrôle technique des installations facturé 1 000 €. À l’issue de ce contrôle, les fournitures éventuelles qui pourraient être nécéssaires seront facturées en plus du contrat de maintenance et les heures de travail seront facturées si elles excedent 4 h (en plus du contrôle).
* Le contrat est signé le 30 avril pour 12 mois reconductibles par accord tacite. La rupture du contrat se fera par lettre recommandée avec accusé reception et nécéssite un préavis de 3 mois.
* Planning : remise du cahier des charge le 15 avril, contrôle technique en semaine 16, remise du pré-rapport le 15 mai.
* Tout retard de paiement entraînera une suspension du contrat jusqu’au règlement.
* Le non respect de nos engagements sera sanctionné par la perte d’une mensualité, sauf cas de force majeure.

|  |
| --- |
| **Doc. 2  SI-Tech**La société SI-Tech est implantée à Bordeaux. Elle a été créée par M. Larrieux en 2005 et emploie 12 personnes.Elle est spécialisée dans la création, la vente et la maintenance de solutions informatiques clé en main (matériel, logiciel et réseaux). Par ailleurs, elle assure des formations aux personnels.Les caractéristiques de la société sont les suivantes : - Statut : SA au capital de 100 000 €.- Siège social : 34, rue Buffon – 33000 Bordeaux- Tél. : 05 56 45 78 89 ; Fax : 05 56 45 78 89- Mél : info@si-tech.com ; site [www.si-tech.com](http://www.si-tech.com)- SIRET : B433 342 334 00033 ; APE/NAF : 4223A |

**Doc. 3  le client**

Société **Instalux**

356 ZI des Glières – 33000 Bordeaux (PDG : Mme CHAMBON Eliane)

SA au capital de 50 000 €

Tél. : 05 72 50 76 22 ; Fax : 05 72 50 76 23

Mél : accueil@instalux.com

SIRET : B822 344 210 00532 ; APE/NAF : 4226A / *RC Bordeaux B 403 319 8737*

TVA Intra : FR0840331987370012

Interlocuteur : Mme Éliane Chambon

**Doc. 4 Contrat de maintenance**

Entre les soussignés :

La société \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, [forme juridique] au capital de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dont le siège social est \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_sous le numéro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Représentée par M. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [nom et qualité],

ci-après désignée « Le Client »,

d'une part,

et

La société \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, Société [forme juridique] au capital de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dont le siège social est \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ sous le numéro \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, représentée par M. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [nom et qualité],

ci-après dénommée « le Prestataire de services » ou « le Prestataire »,

d'autre part,

il a été convenu ce qui suit :

**Préambule**

[Rappeler ici, en quelques lignes, les raisons qui motivent l'accord intervenu. Ceci peut être utile ultérieurement pour l'interprétation du contrat.]

Ceci exposé,

Il a été convenu ce qui suit :

**Article premier - Objet**

Le présent contrat est un contrat de prestation de conseil ayant pour objet la mission définie au cahier des charges annexé au présent contrat et en faisant partie intégrante.

En contrepartie de la réalisation des prestations définies à l'Article premier ci-dessus, le client versera au prestataire la somme forfaitaire de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ euros, ventilée de la manière suivante:

20% à la signature des présentes ;

30% au (n) jour suivant la signature des présentes ;

50% constituant le solde, à la réception de la tâche.

Les sommes prévues ci-dessus seront payées par virement, dans les huit jours de la réception de la facture, droits et taxes en sus sur le compte IBAN suivant : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Article 2 – Durée**

Ce contrat est passé pour une durée de \_\_\_\_\_ans. Il prendra effet le \_\_\_\_\_et arrivera à son terme le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**Article 3 - Exécution de la prestation**

Le prestataire s'engage à mener à bien la tâche précisée à l'Article premier, conformément aux règles de l'art et de la meilleure manière.

A cet effet, il constituera l'équipe nécessaire à la réalisation de la mission et remettra, avant le rapport terminal, une pré-étude, au plus tard le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**3.1 Obligation de collaborer**

Le Client tiendra à la disposition du Prestataire toutes les informations pouvant contribuer à la bonne réalisation de l'objet du présent contrat. A cette fin, le Client désigne deux interlocuteurs privilégiés (MM. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_), pour assurer le dialogue dans les diverses étapes de la mission contractée.

**3.2 (Clause facultative : Obligation du Client. Libre accès aux informations)**

Le Prestataire pourra avoir un accès libre à certaines catégories d'informations. (Voir clause 3.1 précédente.)

**3.3 (Clause facultative : Obligation de réception)**

A la date du \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, le Prestataire devra remettre un pré-rapport soumis à la validation expresse du Client, pour que la phase suivante de la mission puisse recevoir exécution.

**Article 4 – Calendrier. Délais**

La phase 1 définie au cahier des charges annexé aux présentes devra être achevée au plus tard le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

La phase 2, Réalisation d’un contrôle technique, le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

La phase 3, Remise du pré-rapport devra être achevée au plus tard, le \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .

**Article 5 - Nature des obligations**

Pour l'accomplissement des diligences et prestations prévues à l'Article premier ci-dessus, le Prestataire s'engage à donner ses meilleurs soins, conformément aux règles de l'art. La présente obligation, n'est, de convention expresse, que pure obligation de moyens.

**Article 6 - Assurance qualité**

Le prestataire de services s'engage à maintenir un programme d'assurance qualité pour les services désignés ci-après conformément aux règles d'assurance qualité.

**Article 7 - Obligation de confidentialité**

Le prestataire considèrera comme strictement confidentiel, et s'interdit de divulguer, toute information, document, donnée ou concept, dont il pourra avoir connaissance à l'occasion du présent contrat. Pour l'application de la présente clause, le prestataire répond de ses salariés comme de lui-même. Le prestataire, toutefois, ne saurait être tenu pour responsable d'aucune divulgation si les éléments divulgués étaient dans le domaine public à la date de la divulgation, ou s'il en avait déjà connaissance antérieurement à la date de signature du présent contrat, ou s'il les obtenait de tiers par des moyens légitimes.

**Article 8 - Propriété des résultats**

De convention expresse, les résultats de l'étude seront en la pleine maîtrise du Client, à compter du paiement intégral de la prestation et le Client pourra en disposer comme il l'entend.

Le Prestataire, pour sa part, s'interdit de faire état des résultats dont il s'agit et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite du client.

**Article 9 - Pénalités**

Toute méconnaissance des délais stipulés à l'article 1 et à l’article 4 ci-dessus, engendrera l'obligation pour le Prestataire de payer au client la somme de \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ euros, par jour de retard.

**Article 10 - Résiliation. Sanction**

Tout manquement de l'une ou l'autre des parties aux obligations qu'elle a en charge, aux termes des articles (...), (...), ci-dessus, entraînera, si bon semble au créancier de l'obligation inexécutée, la résiliation de plein droit au présent contrat, quinze jours après mise en demeure d'exécuter par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

**Article 11 - Clause de hardship**

Les parties reconnaissent que le présent accord ne constitue pas une base équitable et raisonnable de leur coopération.

Dans le cas où les données sur lesquelles est basé cet accord sont modifiées dans des proportions telles que l'une ou l'autre des parties rencontre des difficultés sérieuses et imprévisibles, elles se consulteront mutuellement et devront faire preuve de compréhension mutuelle en vue de faire les ajustements qui apparaîtraient nécessaires à la suite de circonstances qui n'étaient pas raisonnablement prévisibles à la date de conclusion du présent accord et ce, afin que renaissent les conditions d'un accord équitable.

La partie qui considère que les conditions énoncées au paragraphe ci-dessus sont remplies en avisera l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception, en précisant la date et la nature du ou des événements à l'origine du changement allégué par elle en chiffrant le montant du préjudice financier actuel ou à venir et en faisant une proposition de dédommagement pour remédier à ce changement. Toute signification adressée plus de douze (12) jours après la survenance de l'événement par la partie à l'origine de la signification n'aura aucun effet.

**Article 12 - Force majeure**

On entend par force majeure des événements de guerre déclarés ou non déclarés, de grève générale de travail, de maladies épidémiques, de mise en quarantaine, d'incendie, de crues exceptionnelles, d'accidents ou d'autres événements indépendants de la volonté des deux parties. Aucune des deux parties ne sera tenue responsable du retard constaté en raison des événements de force majeure.

En cas de force majeure, constatée par l'une des parties, celle-ci doit en informer l'autre partie par écrit dans les meilleurs délais par écrit, télex. L'autre partie disposera de dix jours pour la constater.

Les délais prévus pour la livraison seront automatiquement décalés en fonction de la durée de la force majeure.

**Article 13 - Loi applicable. Texte original**

Le contrat est régi par la loi du pays où le fabricant a son siège social. Le texte \_\_\_\_\_\_ [indication de la langue] du présent contrat fait foi comme texte original.

**Article 14 - Compétence**

Toutes contestations qui découlent du présent contrat ou qui s'y rapportent seront tranchées définitivement suivant le règlement de Conciliation et d'Arbitrage de la Chambre de Commerce de Lyon sans aucun recours aux tribunaux ordinaires par un ou plusieurs arbitres nommés conformément à ce règlement et dont la sentence a un caractère obligatoire. Le tribunal arbitral sera juge de sa propre compétence et de la validité de la convention d'arbitrage.

Fait le \_\_\_\_\_\_\_\_\_ à \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ en 6 (six) exemplaires.

Le Prestataire                                                            Le Client