

## CONVENTION D'ASSISTANCE INFORMATIQUE

**ENTRE D'UNE PART** ci-après désigné le prestataire :

La société SinaPCe, immatriculée au registre du commerce de Grenoble sous le n° 487 896 417  
Siège social : 20, Avenue de la Houille Blanche 38170 Seyssinet-Pariset.  
Représentée par son Gérant : Mr Sid Zouakh

**ET D'AUTRE PART** ci-après désigné le bénéficiaire :

Siège social :  
Représenté par :

**Il est convenu ce qui suit :**

### ART. 1 – PRÉAMBULE – OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention fixe, pour l'année civile, les conditions de la maintenance matérielle et logicielle, ainsi que l'assistance et le conseil aux utilisateurs de l'établissement bénéficiaire.

### ART. 2 – CHAMP D'APPLICATION

La présente convention couvre l'ensemble des moyens mis en œuvre pour une utilisation optimale des outils informatiques.

### ART. 3 – ORGANISATION

Les prestations informatiques seront effectuées par le prestataire dans le cadre d'un forfait de 10 heures renouvelable valable 12 mois conformément au devis pré établi.

Les demandes d'interventions seront formulées par le bénéficiaire par téléphone aux heures de bureau, par courriel ou via le site [sinapce.fr](http://sinapce.fr)

### ART. 4 – OBLIGATIONS DU BÉNÉFICIAIRE

Le bénéficiaire s'engage à faire parvenir à SinaPCe la convention signée avant toute demande d'intervention.

Le bénéficiaire s'oblige à faire utiliser le matériel et les logiciels sous convention dans des conditions normales d'environnement.

### ART. 5 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

SinaPCe s'engage à mettre en œuvre les moyens pour réaliser les prestations suivantes :

#### ART. 5.1

Accuser réception de la demande d'intervention et la qualifier.

Cas de panne mineure, une intervention sera programmée dans un délai de 48 heures ouvrées.

Cas de panne majeure nécessitant une intervention sous 4 heures, celle-ci sera majorée de 50%.

ART. 5.2

Permettre au bénéficiaire d'avoir un suivi des interventions effectuées ainsi que de son forfait 10h

ART. 5.3

Fournir assistance et conseils téléphoniques aux utilisateurs de l'établissement bénéficiaire dans le cadre du forfait 10H, à chaque fois que cela est possible.

ART. 5.4

Assurer des formations adaptées ou spécifiques aux utilisateurs de l'établissement bénéficiaire sur devis.

ART. 5.5

Proposer au bénéficiaire, du matériel informatique neuf ou reconditionné prêt à l'emploi, à des tarifs préférentiels.

ART. 5.6

Développer une application spécifique ou un site internet sur devis.

ART. 5.7

Assurer l'intérim en cas d'indisponibilité des techniciens SinaPCe via ses partenaires locaux.

ART. 6 – LIMITES DE RESONSABILITÉS

Le prestataire n'a pas obligation de résultat et recherche une solution de substitution, en accord avec le bénéficiaire, dans les cas suivants :

- Abandon ou rupture d'approvisionnement en pièces détachées imputables au constructeur ou au revendeur ou impossibilité de se fournir en pièces détachées nécessaires à l'application de la convention.
- Matériel de plus de cinq ans ou présentant des vices de fabrication.
- Dysfonctionnements liés à des applications privées.

Le prestataire n'est en aucun cas tenu responsable des pertes de données informatiques, seul le bénéficiaire à l'entière responsabilité de ses données, le prestataire incite donc le celui-ci à tenir ses sauvegardes à jour.

Le prestataire peut émettre des réserves ou refuser la prise en charge de certains équipements.

ART. 7 – TARIFS ET FACTURATION

Les tarifs sont fixés pour la durée de la convention, ils sont révisables chaque année en fonction de l'indice pro insee. Les règlements s'effectuent à réception de facture.

ART. 8 – DURÉE DE LA CONVENTION

La présente convention est conclue pour une durée de un an à compter du .....  
Elle est reconductible, par reconduction expresse, 2 fois à sa date anniversaire.

Pour

(<sup>1</sup>)

Pour SinaPCe  
S.Zouakh Gérant

<sup>1</sup> Faire précéder la signature et le cachet de la mention manuscrite " Lu et approuvé"