

# CONTRAT DE MAINTENANCE INFORMATIQUE

## Entre les soussignés

Computix-One,  
Etablissement de prestation de services informatiques et commerce général  
N° RCCM : RC/YAO/2016/A/4332  
Essos, Yaoundé  
Représenté par M. FOU DA TOCKO Paul Aristide, General Manager  
Ci-après désigné « le Prestataire »

D'une part,

**Et :**

.....

B.P. : .....

Quartier .....

Représenté par .....

Ci-après désigné « le Client »

D'autre part,

## Il a été arrêté et convenu ce qui suit

### Article 1 : Objet de la prestation

En vertu du présent contrat, le Prestataire s'engage à fournir au Client un service de dépannage et d'entretien du parc informatique constitué des équipements listés dans l'annexe A, et situés dans les locaux du Client.

Le Prestataire va fournir les services suivants :

- entretien des équipements informatiques
- entretien et mise à jour des logiciels (sécurité, messagerie, bureautique, sauvegarde)
- vérification de leur sécurité (notamment de la protection antivirus et pare-feu)
- prévention des pannes et dépannage le cas échéant

Il est précisé que cette prestation ne concerne exclusivement que les équipements mentionnés dans l'annexe A, et n'est valable que pour un parc composé d'au moins 05 (cinq) équipements.

## **Article 2 : Entretien**

Le Prestataire assurera un contrôle périodique des équipements du Client. Ce contrôle comprend les tâches suivantes :

- Mise à jour des outils de sécurité
- Scan antivirus
- Défragmentation des disques
- Vérification de la surface des disques
- Nettoyage des navigateurs
- Dépoussiérage des unités centrales
- Nettoyage et alignement des têtes d'impression des imprimantes

Ces tâches d'entretien seront effectuées lors des visites régulières du Prestataire chez le Client, fixées à 2 par semaine.

## **Article 3 : Dépannage**

1. Sur appel motivé du Client, signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne survenue en dehors des jours de visite, le Prestataire enverra un technicien pour dépanner le matériel dans les délais les plus brefs, dans la limite d'un déplacement supplémentaire par semaine.
2. A plus d'un déplacement supplémentaire au cours d'une même semaine, les frais de déplacement du technicien tels que mentionnés dans l'annexe B, sont pris en charge par le Client.
3. En cas de nécessité de remplacement d'une pièce lors d'une opération de dépannage, les frais inhérents à l'obtention de cette pièce sont à la charge du Client et ne pourraient être avancés par le Prestataire.

## **Article 4 : Exclusions**

Sont exclues du présent contrat et donneront lieu à une facturation séparée les interventions dues aux faits suivants :

- Non-respect des normes d'entretien par le Client
- Utilisation anormale ayant entraîné des dégâts ou accidents
- Adjonction ou connexion de matériel supplémentaire dans le parc informatique
- Variation ou défaillance du courant électrique
- Réparation ou entretien effectué par des personnes étrangères au Prestataire
- Déplacement ou transport du matériel
- Remplacement des pièces défectueuses quelle qu'en soit la cause.

## **Article 5 : Registre des anomalies**

Le Client devra tenir un registre sur lequel il consignera toutes les anomalies, incidents ou pannes survenus en l'absence du technicien du Prestataire. Il devra, en outre, indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement des équipements. Le registre des anomalies sera fourni au Client par le Prestataire.

## **Article 6 : Accès au matériel**

1. Le client s'engage à laisser au personnel mandaté par le Prestataire le libre accès aux équipements couverts par le présent contrat. Il lui laissera un espace suffisant et devra éventuellement mettre à sa disposition les opérateurs nécessaires à l'exécution des travaux de dépannage.
2. Les interventions seront effectuées par les techniciens mandatés par le Prestataire, pendant les heures normales de travail (08h00 – 18h00) les jours ouvrables du lundi au vendredi. Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail après 18h00, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés tel que mentionné dans l'annexe B.
3. Au cas où le technicien envoyé par le Prestataire ne pourrait avoir accès au matériel du fait du Client, le temps passé par le technicien ne pourra excéder 15 minutes d'attente et il sera remis au Client un avis de passage.

## **Article 7 : Obligations du prestataire**

Le Prestataire a l'obligation de doter ses techniciens de moyens d'identification (badge, carte...). En outre, il est tenu d'informer le Client en cas de cessation de collaboration avec le technicien en charge des interventions chez le Client.

Le Prestataire a l'obligation de s'informer auprès du Client sur ses besoins et sur les impératifs à respecter.

Le Prestataire s'engage :

- à mettre en œuvre les moyens nécessaires à l'exécution de sa prestation ;
- à résoudre les anomalies mentionnées lors de la semaine courante dans le registre des anomalies au plus tard 7 (sept) jours après la prise de connaissance de l'anomalie ;
- à se conformer au règlement intérieur et aux consignes de sécurité applicables chez le Client ;
- à observer la confidentialité la plus totale en ce qui concerne le contenu de la mission et toutes les informations ainsi que tous les documents que le Client lui aura communiqués.

## **Article 8 : Obligations du client**

Afin de permettre au Prestataire de réaliser la mission dans de bonnes conditions, le Client s'engage à laisser les collaborateurs du Prestataire accéder aux locaux où se trouvent les équipements couverts par le présent contrat. D'autre part, il devra fournir au Prestataire l'assistance dont celui-ci pourrait avoir besoin notamment en mettant à sa disposition les utilisateurs des équipements concernés par les opérations de maintenance.

Enfin, le Client est tenu de veiller à ce que les installations électriques et le matériel soient conformes aux normes de sécurité afin que le Prestataire ne risque pas d'être victime d'un accident.

## **Article 9 : Responsabilité du Prestataire**

La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être mise en cause dans les cas suivants :

- en cas de non-respect par le Client des obligations qui lui incombent ;
- en cas de perte ou de destruction des fichiers du client qui ne résulterait pas d'une défaillance du Prestataire dans l'exécution de sa mission ;
- en cas de force majeure ou d'autres causes indépendantes de sa volonté.

## **Article 10 : Prix et modalité de paiement**

Le Client s'engage à payer au Prestataire un prix mensuel forfaitaire de ..... FCFA TTC payable le ..... de chaque mois ou le jour ouvré suivant si le ..... tombe un samedi, un dimanche ou un jour férié.

Ce prix sera revu à la hausse si le Client ajoute des équipements à son parc informatique, et en cas d'intervention supplémentaire tel que mentionné dans l'annexe B du présent contrat.

N.B. : Le forfait mensuel est relatif au nombre d'équipements concernés par la prestation, mais ne pourrait être inférieur à 50000 (cinquante mille) FCFA.

## **Article 11 : Durée du contrat**

Le présent contrat est conclu pour une durée de 12 mois à compter de la date de sa signature par les deux parties.

## **Article 12 : Droit applicable et juridiction compétente**

Le présent contrat est assujéti au droit camerounais. Tout litige qui résulterait de son exécution sera soumis aux tribunaux dont dépend le siège social du Prestataire.

Fait à Yaoundé, le ....., en deux exemplaires.

Pour le Prestataire

FOUDA TOCKO Paul Aristide

Pour le Client

.....

# ANNEXES

## Annexe A : Liste des équipements

N°	Type d'équipement	Marque / Modèle	N° de série / Version	Localisation
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				

## Annexe B : Frais de déplacement supplémentaire

Déplacement supplémentaire	Frais de déplacement (en FCFA)
Une fois dans la semaine sur jour ouvrable	Compris dans le contrat
Deux fois ou plus dans la semaine sur jour ouvrable	3 000
Après 18h sur jour ouvrable	5 000
Samedi	5 000
Dimanche et jour férié	7 000