Entre les soussignés La société M., ci-après dénommée (Le mainteneur) d'une part, Et La société C., ci-après dénommée (Le client) d'autre part, il a été convenu ce qui suit :

Objet du contrat

ARTICLE PREMIER. La société M. s'engage à fournir à la société C., qui accepte, le service de maintenance du logiciel ci-après désigné dans les conditions prévues au présent contrat. Identification du logiciel

ARTICLE 2. Le programme a été conçu et écrit par ???? Le langage utilisé est ???? La configuration sur laquelle fonctionnent les logiciels se compose de ???? Le système est situé ???? L’interlocuteur chez C. est ????

Prestations fournies

ARTICLE 3. Dans le cadre de ce contrat de maintenance, s'engage :

**VirtualDev** à maintenir en bon état de fonctionnement les logiciels couverts par ce contrat; **VirtualDev** à assister C. dans l'utilisation desdits logiciels; **VirtualDev** à corriger toutes anomalies de fonctionnement des logiciels maintenus;

**VirtualDev** à assister C. pour remettre dans de bonnes conditions d'exploitation les logiciels et fichiers à la suite d'un accident causé par un mauvais fonctionnement des logiciels;

**VirtualDev** à informer C. de toutes évolutions apportées aux logiciels maintenus et à lui remettre toute documentation à ce sujet;

**VirtualDev** à effectuer la révision des logiciels (modifications, adaptation, développement, etc.) s'imposant à la suite d'un changement dans la réglementation en vigueur à condition que le système installé chez C. la permette.

Exclusions

ARTICLE 4. Ne peuvent en aucun cas être inclus dans la maintenance :

? la reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle;

? le développement de nouveaux programmes;

? les ajouts ou modifications sur les programmes existants non imposés par un changement de la réglementation en vigueur;

? la formation du personnel de C. intervenant sur le système;

? le travail d'exploitation;

? les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation;

? les logiciels autres que ceux spécifiés qui fonctionneraient en chaînage avec eux;

? les logiciels spécifiés qui auraient été modifiés par d'autres que M.;

? le système, les accessoires et fournitures;

? les modifications à apporter aux logiciels pour leur utilisation sur un autre système que celui prévu.

Prestations supplémentaires

ARTICLE 5. Les prestations qui ne sont pas expressément prévues dans la liste des prestations fournies pourront être assurées par M. à titre de prestations supplémentaires et facturées en sus en appliquant le tarif en vigueur.

Registre des anomalies

ARTICLE 6. C. devra tenir un registre sur lequel il consignera toutes les anomalies ou incidents concernant les logiciels; il devra indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement.

Accès au logiciel

ARTICLE 7. C. s'engage à laisser au personnel envoyé par M. le libre accès au système ; il devra lui laisser un espace suffisant et lui assurer l'assistance nécessaire; il devra notamment mettre à sa disposition les opérateurs et le système nécessaires à l'exécution des services de maintenance. Les interventions seront effectuées par les techniciens délégués par M. pendant les heures normales de travail correspondant à neuf heures consécutives entre neuf heures et dix-huit heures les jours ouvrables du lundi au vendredi.

Si les interventions sont effectuées en dehors des heures normales de travail, ou les samedis, dimanches ou jours fériés, les déplacements et interventions seront facturés en sus, suivant les tarifs en vigueur. Au cas où le technicien envoyé par M. ne pourrait avoir accès au système du fait de C., le temps passé par le technicien serait alors facturé en supplément.

Interventions du mainteneur

ARTICLE 8. M. interviendra soit à sa propre initiative, soit à la demande de C. quand un événement couvert par la maintenance surviendra. L?assistance pourra avoir lieu par téléphone si le problème posé peut être résolu par ce moyen. Si ce mode d'assistance n'est pas possible, l'intervention se fera chez C. par un technicien de M., qui se rendra sur place dans les meilleurs délais. Ces interventions auront lieu dans les vingt-quatre heures de l'appel du client à condition que l'emplacement de l'installation de C. ne se trouve pas à plus de ???? km du centre de maintenance agréé par M.

Obligations du client

ARTICLE 9. C. s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation des logiciels, à appliquer strictement les instructions données par M. et à respecter toutes les dispositions du présent contrat. C. devra laisser pénétrer dans ses locaux toutes personnes mandatées par M. afin de surveiller le fonctionnement des programmes utilisés par C. C. informera M. de toutes anomalies dans le fonctionnement des logiciels et lui indiquera tous changements de la réglementation en vigueur susceptibles de rendre nécessaire une révision des logiciels maintenus; C. mettra à la disposition de M. les heures machine nécessaires à l'intervention de maintenance.

C. sera tenu d'accepter toute révision de logiciel proposée par M. gratuitement. Seule la dernière version (release) sera maintenue. C. s'engage à ce que toute installation d'une nouvelle version, toute révision et toute intervention concernant les logiciels spécifiés soient confiées exclusivement à M. C. devra désigner au sein de son personnel une personne qualifiée qui sera le seul interlocuteur de M. En cas de non-respect de l'une des dispositions du contrat ou des obligations prévues, M. pourra mettre fin au présent contrat en respectant un préavis d'un mois.

Limitations de responsabilité

ARTICLE 10.

M. sera dégagé de toute responsabilité en cas d'inobservation par C. de l'une des clauses du présent contrat et dans les cas prévus dans le chapitre "exclusions". M. ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects, y compris la perte de données ou d'informations. M. ne pourra être rendu responsable des anomalies de fonctionnement des logiciels, quelles que puissent être les conséquences ou la durée d'immobilisation du système. Enfin, la responsabilité de M. ne pourra être recherchée en cas de force majeure ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grève, conflits sociaux, sinistres ou accidents.

Durée

ARTICLE 11. Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an qui commencera à courir à compter de la date de signature par les parties. Il sera ensuite reconduit tacitement par périodes d'un an, à défaut de dénonciation par l'une ou l'autre des parties trente jours au moins avant la fin de la période en cours. Prix ARTICLE 12. Le tarif applicable à la date d'entrée en vigueur du présent contrat est le suivant : soit

? assistance téléphonique : ???? euros HT par mois,

? maintenance sur site : ???? euros HT, la demi-journée, la journée (la maintenance facturable est d'une demi-journée, quelle que soit la durée de l'intervention),

? déplacements : ???? euros HT par déplacement soit un forfait de ???? euros HT, par mois comprenant toutes les prestations inclues dans le présent contrat de maintenance.

Le tarif pourra être révisé ou modifié par M., dans le cadre des lois et règlements en vigueur, en respectant un préavis d'un mois. Pendant le mois qui suivra la notification du nouveau prix, C. aura la possibilité de résilier le présent contrat; faute par lui de le faire, la modification de prix s'appliquera à la date prévue.

Conditions de paiement

Article 13. soit Le coût de la maintenance est facturé d'avance chaque trimestre (en cas de forfait). soit Le coût de la maintenance est facturé chaque mois (ou à l'issue de chaque intervention). Les factures sont payables à réception, comptant, sans escompte. Clauses générales [Voir document de travail no 3101]

En savoir plus sur http://lentreprise.lexpress.fr/maintenance-de-logiciel-modele-de-contrat-de-maintenance-de-logiciel\_1514111.html#CvCP7VZpEutLcAVl.99