



Allan, le jeudi 27 mai 2021

PIXEL ASSISTANCE
ZI de l'Etang
251 rue Marie Curie
26780 CHATEAUNEUF DU RHONE

Nos Réf. : yc/vd - EzGEDC210677D

LRAR N° 1A 184 965 7278 9

Objet : **NOTIFICATION** : Marché public de service n°2021-010- Prestations d'assistance informatique

Monsieur,

J'ai l'honneur de vous transmettre, à titre de notification, les pièces suivantes :

- Le contrat désigné en objet dûment signé par mes soins,
- la décision du Maire

Je vous précise que la date de distribution de l'avis de réception postal vaut date de notification du présent marché.

Vous en souhaitant bonne réception,

Je vous prie d'agréer, Monsieur, l'assurance de mes salutations distinguées.

Le Maire,

Yves COURBIS



adresse
251 rue Marie Curie
ZA de l'Étang
26780 Châteauneuf du Rhône

téléphone
04 75 46 05 14

e-mail
hotline@pixel-assistance.com

web
www.pixel-assistance.com

Article 1 – Objet et mission de maîtrise d'œuvre :

Le présent contrat a pour objet la maintenance préventive, l'assistance téléphonique, la télémaintenance et le dépannage sur site (voir : article 2 – Déplacements) des matériels et logiciels informatiques du client, hors serveurs.

Article 2 – Déplacements :

Les déplacements seront gérés en décomptant du crédit d'heure disponible, les durées suivantes (cocher la case correspondante) :

- Zone 1 : tarif compris par déplacement aller/retour Zone 2 : une demi-heure par déplacement aller/retour Zone 3 : une heure par déplacement aller/retour
 Zone 4 : deux heures par déplacement aller/retour Zone 5 : trois heures par déplacement aller/retour

Un déménagement du client pourra occasionner un changement de zone, applicable aux nouvelles interventions.

Article 3 – Main d'œuvre :

Le contrat inclut les heures de main d'œuvre des techniciens de la SARL Pixel Assistance, dans la limite du nombre d'heures définies lors de l'achat du Pack Assistance (voir : article 14 – Formules et prix du contrat Pack Assistance). Du lundi au vendredi, de 8H à 18H, la première heure commencée, puis les demi-heures suivantes, sur site ou en atelier, sont dues et décomptées, sauf en hotline ou télémaintenance (décompte par quart d'heure commencé). À partir de 18H ou bien le samedi, le décompte horaire est majoré de 50%. Le principe de calcul reste identique.

Article 4 – Interventions :

Les demandes d'interventions seront effectuées par le client aux heures et jours ouvrables de la SARL Pixel Assistance. Les interventions techniques seront réalisées dans ces mêmes heures et jours ouvrables (du lundi au vendredi, de 8H00 à 12H00 et de 14H00 à 18H00). Sur demande expresse du client, et après validation de notre service technique, de courtes interventions planifiées pourront être réalisées à partir de 18H ou bien le samedi (cf. article 3). Les responsables habilités par le client à demander une intervention technique sont :

DEFOSSÉ Valérie, DELAYE Dominique, COURBIS Yves

Article 5 – Maintenance et dépannage :

La SARL Pixel Assistance assurera une réponse téléphonique "hotline" de premier niveau dans les quatre heures suivant la demande d'intervention enregistrée, permettant de situer le problème rencontré par le client. La SARL Pixel Assistance pourra aussi intervenir en télémaintenance afin d'être plus réactive, mais sous réserve de pouvoir contrôler à distance le matériel du client, et hors logiciels ou réglages empêchant la connexion.

Le cas échéant, la SARL Pixel Assistance assurera la maintenance et le dépannage sur site :

- des matériels du client, et ce, sur présentation de devis de réparation ou de remplacement de pièces détachées, d'ensembles complets ou de nouveaux matériels.
- des réglages logiciels et matériels nécessaires, dans le cadre de l'utilisation définie par le constructeur ou l'éditeur.

Toute pièce défectueuse remplacée dans le cadre d'un échange standard devient la propriété de la SARL Pixel Assistance ou du constructeur dans le cadre de l'application de sa garantie.

Article 6 – Limitations :

La SARL Pixel Assistance n'assurera pas le contrôle des sauvegardes des données effectuées par le client. Toutefois la SARL Pixel Assistance utilisera les sauvegardes du client de manière à assurer la restauration des fichiers informatiques altérés, perdus ou manquants, afin d'assurer la continuité de service.

La SARL Pixel Assistance ne sera pas responsable, d'aucune manière que ce soit, de la perte ou détérioration des données informatiques, présentes sur les ordinateurs, serveurs et tous autres périphériques de stockage du client.

La SARL Pixel Assistance ne sera pas responsable des dysfonctionnements des matériels, logiciels ou progiciels, commerciaux ou libres de droits (Open Source), utilisés par le client ; la maintenance de ces matériels, logiciels ou progiciels incombant à leurs constructeurs, éditeurs ou concepteurs respectifs.

La SARL Pixel Assistance n'assurera pas, au titre du contrat, le remplacement de pièces défectueuses, usées ou cassées ; ce remplacement sera proposé au client sous la forme d'un devis de réparation ou de remplacement, sauf pendant la durée de la garantie du constructeur et conformément aux clauses d'application de celle-ci.

La SARL Pixel Assistance n'assurera pas au titre du contrat la fourniture de consommables informatiques (pour imprimantes, sauvegardes, etc...).

La SARL Pixel Assistance n'assurera pas au titre du contrat la formation des utilisateurs sur les matériels et les logiciels ; toutefois la SARL Pixel Assistance pourra proposer une solution commerciale adaptée.

Article 7 – Connexions réseau local, réseau distant, Internet ou similaires :

La SARL Pixel Assistance ne pourra en aucun cas être tenue responsable des dysfonctionnements des connexions au réseau local, à l'Internet ou à d'autres connexions similaires (de type VPN, FTP, etc.). La qualité de ces connexions incombant aux fournisseurs d'accès à Internet (FaI), aux opérateurs de télécommunication, au service informatique du client ou toute personne physique ou morale gérant l'hébergement du courrier électronique, de noms de domaines, de site(s) Internet, de serveur(s) FTP, de services réseau spécifiques ou autre(s) service(s) d'hébergement.

Article 8 – Confidentialité et non-divulgation :

Les parties assurent le caractère confidentiel des termes du présent contrat et de toute information obtenue dans le cadre de son application.

Elles s'engagent en leur nom comme en celui de leurs personnels et de leurs sous-traitants à respecter le secret professionnel au présent contrat et à tout document confié.

Article 9 – Non-sollicitation de personnel :

Chacune des parties renonce, sauf accord écrit et préalable de l'autre, à faire, directement ou indirectement, des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre partie affecté à l'exécution des prestations objet du présent contrat ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit.

Article 10 – Responsabilité – Assurance :

10.1 Principe

La SARL Pixel Assistance exécute ses obligations contractuelles avec tout le soin possible en usage dans sa profession et elle se conforme aux règles de l'art du moment pour la réalisation de sa mission.

La SARL Pixel Assistance s'engage à affecter des ressources humaines suffisantes afin de respecter ses engagements.

En cas de défaillance grave, le client aura la faculté, sous réserve de prouver la faute à l'origine de cette défaillance, de solliciter la réparation du préjudice direct dont il apporterait la preuve.

La responsabilité délictuelle de la SARL Pixel Assistance ne pourra être engagée du fait de ses employés que dans le cas d'actes non accomplis par ceux-ci dans le cadre de l'exécution du contrat et pour le seul cas où sera établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute des employés de la SARL Pixel Assistance.

En cas d'inexécution, même partielle, par le client des obligations mises à sa charge par le présent contrat, la responsabilité de la SARL Pixel Assistance ne pourra être recherchée.

10.2 Limitation de responsabilité

Le client exclut la réparation à quelque titre que ce soit, des dommages indirects tels que manque à gagner, préjudice commercial ou financier, augmentation de frais généraux, conséquence du recours de tiers ou perte trouvant leur origine ou étant la conséquence du contrat, ainsi que des dommages causés à des personnes ou à des biens distincts de l'objet du contrat.

La SARL Pixel Assistance ne pourra être tenue responsable de l'immobilisation du matériel le temps de leur réparation et ne peut garantir le manque à gagner ou les pertes résultant d'une panne informatique.

La SARL Pixel Assistance ne pourra également être tenue responsable des dommages matériels, incorporels ou corporels survenus en raison de sa mission.

La SARL Pixel Assistance ne pourra être tenue responsable en cas de perte de données.

10.3 Assurances

La SARL Pixel Assistance est titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile au cas où elle serait engagée.

Le client doit être assuré pour les conséquences de sa responsabilité civile au cas où elle serait engagée envers lui, ses collaborateurs et sous-traitants éventuels.

Article 11 – Force majeure :

Tout événement en dehors du contrôle de l'une ou l'autre partie et contre lequel elle n'a pu raisonnablement se prémunir constitue un cas de force majeure et suspend à ce titre les obligations des parties.

Toutefois dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai d'un mois, chacune des parties se réserve la possibilité de résilier sans indemnité le présent contrat un mois après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

Article 12 – Clause réputée non écrite :

Si l'une quelconque des conditions des présentes se révélait être nulle au regard tant d'une règle de droit en vigueur que d'une règle de droit étranger qui se révélerait être par nature d'application nécessaire en raison du lieu d'utilisation de ces prestations, ladite clause serait réputée non écrite mais n'entraînerait pas la nullité du reste des conditions d'utilisation de ces services qui demeureraient donc pleinement valides.

Article 13 – Droit applicable et juridiction compétente :

Les conditions des présentes sont régies par la législation française. En cas de contestation éventuelle sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat et après l'échec de toute tentative de recherche d'une solution amiable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux du siège social de la SARL Pixel Assistance dont le siège social est situé au 251 rue Marie Curie, ZA de l'Étang, 26780 CHÂTEAUNEUF-DU-RHÔNE.

Article 14 – Formules et prix du contrat Pack Assistance ; tarifs au 01/03/2018 (cocher la case correspondante) :

- Pack Assistance de 25 heures au tarif de : 1 770€ HT
- Pack Assistance de 50 heures au tarif de : 3 380€ HT
- Pack Assistance de 100 heures au tarif de : 6 260€ HT

Il est payable en terme à échoir, à réception de la facture, par prélèvement SEPA, virement bancaire ou chèque bancaire. Le non-règlement total ou partiel du contrat, dans les termes définis, entraînera une annulation immédiate de celui-ci.

SARL PIXEL Assistance
Date, signature, cachet commercial.



Le Client
"Lu et approuvé, bon pour commande"
Date, signature, cachet commercial.

lu et approuvé, bon pour commande

Le Maire,
Yves COURBIS

adresse
251 rue Marie Curie
ZA de l'Étang
26780 Châteauneuf du Rhône

téléphone
04 75 46 05 14

e-mail
hotline@pixel-assistance.com

web
www.pixel-assistance.com

Pack Assistance



Le Pack Assistance vous permet de disposer et d'employer à votre convenance un crédit d'heures pour votre maintenance informatique :

- gestion du parc informatique (garanties, systèmes, logiciels).
- maintenance préventive régulière des systèmes des postes, des logiciels, utilitaires, antivirus.
- hot-line prioritaire, avec un rappel d'un technicien sous quatre heures.
- dépannages ou réglages en télémaintenance prioritaire (selon possibilités).
- dépannages sur site.
- optimisation des coûts de déplacements.
- installation et paramétrages de matériels et logiciels selon besoins (hors serveurs).
- nouvelles installations de postes, périphériques ou logiciels.
- interventions réseau.
- études de stratégies liées à la sécurité informatique (sauvegarde, sécurité des réseaux).
- technicien en régie, à partir d'une journée par mois.



Il vous assure également une gestion simple et performante :

- équipe de sept techniciens.
- comptes-rendu des interventions par mail, avec détail des heures décomptées et des travaux effectués.
- maîtrise des coûts de maintenance.
- durée du Pack Assistance non limitée dans le temps.



Compte tenu des nombreuses mises à jour liées à la sécurité des réseaux ou aux évolutions logicielles, il est devenu indispensable d'assurer une maintenance préventive du parc informatique. Les visites planifiées sur site par un technicien et les interventions à distance permettent une surveillance active, et ainsi de diminuer le taux de pannes ou dysfonctionnements.