

**CONTRAT D'ASSISTANCE  
INTERcom**

**ENTRE LES SOUSSIGNES**

**SERVICES soft EurI**

Dont le Siège social est :  
1<sup>er</sup> Groupe, Bt B Place du 1<sup>er</sup> Mai Alger  
Ci après dénommer « LE PRESTATAIRE »

D'UNE PART,

**ET :**

**La Société .....**

.....

.....

Ci après dénommée « LE CLIENT »

D'AUTRE PART,

**IL A ETE ARRETE ET CONVENU CE QUI SUIIT**

**PREAMBULE :**

SERVICESsoft est le concepteur du logiciel « INTERcom » et le présent contrat d'assistance s'inscrit dans la continuité du contrat de licence d'utilisation qui a été signé par la société .....

Le logiciel «INTERcom» est soumis aux termes et conditions de SERVICESsoft. Les présentes conditions générales d'assistance prévaudront sur les licences d'utilisation d'INTERcom qui seront fournies ultérieurement à la société.

Le présent contrat constitue la preuve du droit de la société ..... de bénéficier d'une assistance technique (téléphonique ou par e-mail) du logiciel durant sa période de validité.

**ARTICLE 1 - OBJET :**

Le présent contrat à pour objet de fournir une assistance au client pour l'utilisation du logiciel INTERcom.

Par assistance, les parties s'entendent que le prestataire réalisera les prestations suivantes :

- Assistance téléphonique ;
- Assistance par e-mail;

**ARTICLE 2 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le client doit assurer au prestataire toute facilité pour l'exécution de sa prestation. De manière générale, le client devra apporter tout son concours au prestataire dans l'exécution de sa prestation et s'engage à collaborer afin de permettre au mieux la réalisation des prestations dues.

Le client s'oblige à fournir au prestataire les coordonnées d'un interlocuteur technique désigné, contactable téléphoniquement par fax et par e mail détaillé en annexe du présent contrat.

1er Groupe, Place 1er Mai Alger Algérie

**Tél :** +213 21 65 65 44

**Fax :** +213 21 66 23 83

**E-Mail :** technique@services-soft.com

### **ARTICLE 3 – PRESTATIONS:**

#### **- Assistance à l'utilisateur :**

Cette assistance consiste à fournir, par téléphone, à l'utilisateur, les explications dont il a besoin, pour utiliser les fonctionnalités du logiciel.

Ce service est accessible au client sur appel de sa part dans les conditions décrites « procédures d'Assistance ».

Le client devra mettre en œuvre les recommandations du service d'assistance ainsi formulées.

Le nombre d'heures gérées par le prestataire est plafonné à cinq heures par mois. En cas de dépassement de ce plafond d'heures, la prestation d'assistance à l'utilisateur fera l'objet d'une facturation au cas par cas sur la base d'un tarif négocié avec le client en fonction de la nature du problème constaté.

### **ARTICLE 4 - PRESTATIONS COMPLEMENTAIRES**

Toutes autres prestations non expressément prévues dans le contrat d'assistance initial feront l'objet d'un devis proposé à l'acceptation du client.

### **ARTICLE 5 - PRIX**

Le client devra dès la signature du présent contrat régler au prestataire une redevance définie dans le bon de commande fourni en annexe

Le montant de la redevance est révisable selon l'évolution économique.

En dehors des horaires d'assistance prévus, des frais supplémentaires seront facturés au client au tarif en vigueur.

### **ARTICLE 6 – DUREE ET RESILIATION**

Le contrat d'assistance est prévu pour une durée de douze mois à compter de la date de signature du contrat.

Dans le cas où le licencié ne souhaiterait plus bénéficier du contrat d'assistance, il devra en avertir SERVICESsoft, trois mois avant la date d'expiration de la période en cours.

### **ARTICLE 7 – PROCEDURE D'INTERVENTION :**

#### **- heures d'assistance :**

L'assistance s'effectue dans une plage hebdomadaire allant du samedi au Mercredi et des horaires allant de 9h30 à 12h00 et de 13h15 à 16h00.

Il n'y a pas d'assistance les jours fériés.

### **ARTICLE 8 – STIPULATIONS DIVERSES :**

Tous les litiges, difficultés, réclamations relatifs à l'interprétation et à l'exécution des conditions générales d'assistance seront soumis aux Tribunaux compétents.

Aucune modification, suppression ou addition au présent contrat ne pourra être apportée sans l'accord écrit des deux parties.

Le fait pour le prestataire de ne pas se prévaloir de l'inobservation par le client de l'une quelconque des obligations que ce dernier a en charge pourra être interprété comme comportant pour l'avenir renonciation à s'en prévaloir.

Les conditions générales d'assistance, le contrat et tous avenants qui seraient signés par les parties représentent l'intégralité de l'accord entre les parties en ce qui concerne leur objet.

Si une ou plusieurs stipulations du contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une Loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétence, les autres stipulations du contrat garderont toute leur force et leur portée.

Les parties conviennent alors de remplacer la clause déclarée nulle et non valide par une clause qui se rapprochera le plus quant à son contenu de la clause initialement arrêtée.

Fait à Alger

En deux exemplaires originaux pour chacune des parties sur trois pages et une annexe.