

1. Préambule

Le client souhaite bénéficier des services de délégation de personnel informatique proposés par MSI.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales du contrat Global Service.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par MSI, le client a considéré que MSI avait parfaitement identifié son besoin et a retenu MSI comme son prestataire.

2. Entrée en vigueur – Durée

La durée de l'engagement initiale, ainsi que la date d'entrée en vigueur des présentes conditions particulières sont stipulée sur l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service ».

3. Objet

Ce contrat a pour objet de fournir aux conditions suivantes, un service de délégation de personnel informatique comptabilisé et réalisée par demi-journée.

4. Obligations de MSI

MSI s'engage à mettre en œuvre les ressources et moyens nécessaires pour fournir au client les ressources humaines adéquates pour l'exécution des prestations.

En cas d'empêchement du collaborateur affecté à la mission, indépendant de la volonté de MSI (notamment en cas de maladie ou d'accident de départ ou d'exécution d'une obligation légale), MSI s'efforce de remplacer dans les meilleurs délais le(s) collaborateur(s) concerné(s) par des ressources de qualification comparable.

5. Champ d'action d'un technicien

Le champ d'action de l'intervenant est sous la responsabilité directe du client et dans la limite du « plan d'action technicien » défini sur le document remis en annexe.

Il est entendu que l'intervenant possède chez MSI la qualification de technicien systèmes, il est donc habilité à intervenir sur les postes de travail et leurs périphériques réseaux ou locaux, les équipements réseaux tels que commutateurs, routeurs, périphériques d'impressions et ce quel que soit le type d'incident.

En ce qui concerne les équipements dits "sensibles" tels que serveurs, firewall ou tout autre équipement nécessitant des compétences d'ingénieries, il ne pourra intervenir qu'en prévention, administration de base ou assistance à un tiers sauf si le client a souscrit à un contrat de délégation Ingénieur.

Quel que soit le besoin ou le problème rencontré, l'intervenant disposera du support MSI.

Dans le cadre de résolution d'incidents relevant d'une compétence du « plan d'action ingénieur » défini sur le document remis en annexe, une autorisation de dépassement sera préalablement validée par le client. La différence tarifaire sera calculée selon le tarif en vigueur au jour de l'intervention et portée à la facturation pour le mois échu.

6. Champ d'action d'un ingénieur

Le champ d'action de l'intervenant est sous la responsabilité directe du client et dans la limite du « plan d'action ingénieur » défini sur le document remis en annexe.

Il est entendu que l'intervenant possède chez MSI la qualification d'ingénieur systèmes, il est donc habilité à intervenir sur les équipements dits "sensibles" tels que serveurs, firewall ou tout autre équipement nécessitant des compétences d'ingénieries.

Quel que soit le besoin ou le problème rencontré, l'intervenant disposera du support MSI.

7. Calendrier des travaux

Un calendrier d'intervention sera planifié et validé avec le client et ne pourra être modifié que par accord écrit mutuel. Celui-ci servira de base à la facturation mensuelle et permettra de calculer les prestations en dépassement au mois le mois.

Le travail quotidien s'effectue sur une base de 7 heures et sur une plage horaire située entre 09H00-12H30 et 14H00-17H30. En dehors des horaires décrits ci-dessus, la facturation sera établie selon les conditions de l'article 13 des présentes.

En cas d'absences prévisibles de l'intervenant, le client sera informé 15 jours au plus tard avant le début de l'absence. MSI étant obligé d'assurer une continuité de service par remplacement sauf cas de force majeure. Les absences imprévisibles pour cas de force majeure, maladie ou autres ne constituent pas une cause de rupture de contrat.

8. Obligations du client

Le client doit déterminer son besoin avec précision.

Et d'une manière générale tout autre élément de nature à bien déterminer le périmètre de l'offre de service.

- Dans le cadre des présentes conditions particulières, le client est le seul responsable de la bonne exécution du contrat et du bon emploi de (des) intervenant(s) de la société MSI.

Le client est autorisé à utiliser l'offre de délégation de personnel sur son infrastructure informatique. Il n'est pas autorisé à revendre ou assurer des prestations de natures commerciales.

9. Résiliation et cas de force majeure

Le client disposera, en cas d'insatisfaction du personnel mis à disposition, de 30 jours calendaires (considérés comme période d'essai) à compter de la mise en application du contrat correspondant pour demander par écrit le changement de son intervenant en motivant les raisons de son insatisfaction. Dans ce cas le client disposera d'une nouvelle période d'essai.

Dans le cas où MSI serait dans l'incapacité de satisfaire le client après la mise à disposition de deux intervenants, celui-ci pourra résilier le contrat par écrit en lettre recommandée avec accusé de réception.

Les prestations fournies seront facturées par MSI conformément aux termes du contrat.

Passé ce délai de 30 jours le contrat sera réputé définitivement accepté par chacune des parties. Elles pourront y mettre fin selon les conditions de l'article 19 des conditions générales du contrat GLOBAL SERVICES.

10. Modalités, délais et mode de règlement

Les prestations sont facturées par demi-journée selon le tarif mentionné au devis et repris dans l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service »

Le tarif de la prestation énoncé peut être révisé:

- Au cas où l'intervenant en place serait affecté à des tâches ou des projets réclamants des compétences ou responsabilités plus élevées que celles définies aux clauses particulières. Si le client décide d'affecter à l'intervenant des tâches moins qualifiantes, le tarif reste inchangé.
- A chaque date anniversaire du contrat.

Les factures seront établies selon les conditions repris dans l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service » et augmentées des éventuels dépassements pour le mois échu.

Sont considérés comme dépassements toute utilisation de prestation et/ou déplacement en dehors du planning ou des horaires.

11. Dépassement du cadre d'intervention

Une intervention démarrée dans le cadre des présentes conditions particulières et terminée hors de ce cadre, présentera un dépassement facturé en sus au tarif en vigueur.

12. Interventions en dehors des heures ouvrées

Les interventions en dehors des heures ouvrées définies à l'article 9 des présentes, devront avoir fait l'objet d'une demande préalablement validée sous réserve de disponibilité des intervenants et au moins 1 semaine avant la date d'intervention.