

DEPUIS 1981



TNT IP Solutions

TELECOM
CLOUD
RESEAU
SECURITE

Assistance Maintenance des appels malades

Entre :

CCAS AUBAGNE

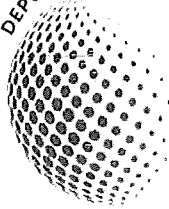
Installation située :

RPA Les Tarraiettes
Avenue Antide Boyer
13400 AUBAGNE

Et :

TNT

155 Rue de Lenche
ZI Les Paluds
13400 AUBAGNE



ARTICLE 1 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet :

La maintenance « jours ouvrés » des équipements téléphoniques et appels malades du site Résidence Autonomie Les Tarraïettes, la HOT LINE administrateur et la télégestion « jours ouvrés ».

Définition du mot « Equipement » : Il s'agit des organes électroniques et des logiciels faisant partie intégrante de l'équipement. Le terme « équipement » inclut aussi bien la machine au sens physique que les logiciels qui l'accompagnent.

Le terme logiciel désigne une série d'instructions lisibles en machine et destinées au traitement de l'information et la documentation strictement nécessaire à l'exploitation du programme et permettant son utilisation.

L'objet du présent contrat ne comprend pas dans sa partie forfaitaire les prestations suivantes :

- Le remplacement des pièces défectueuses
- Le reconditionnement éventuel de tout ou partie du matériel quand son usure rend sa maintenance anormalement difficile ou ne permet plus d'assurer son bon fonctionnement
- les équipements 'appels malades' et tous les organes extérieurs.
- La fourniture, la livraison, la mise en place des matières consommables (rubans encres, papiers, supports magnétiques et électromagnétiques piles et accumulateurs de tous types, etc.).
- Les déplacements, les interventions et les mises en état de fonctionnement des matériels consécutifs à des dommages directs ou indirects découlant de causes externes au matériel.
- Les travaux de connexion électriques, la maintenance d'accessoires extérieurs à l'installation et non spécifiés dans le présent contrat.

Ces prestations « hors forfait » font l'objet soit d'une facturation selon le bordereau de prix inclus dans ce document, soit d'un devis spécifique soumis au client pour approbation.



ARTICLE 2 DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend effet au 01/11/2025.

Il est reconductible expressément chaque année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception, trois mois avant la fin de la durée de validité du contrat.

ARTICLE 3 MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

3-1 La maintenance « jours ouvrés »

La liste des matériels et logiciels à entretenir sera modifiée après chaque modification de l'installation.

1) Forfait incluant les jours ouvrés

- Accès au service de dépannage
- Assistance téléphonique
- Télédagnostic
- Intervention en télégestion (limitée à 5 modifications par semaine)

Rapport de visite

L'ensemble des interventions donne lieu à l'établissement d'un compte rendu transcrits sur le carnet de maintenance.

Seront notés plus particulièrement, la date et l'heure de début et de fin de l'intervention, le nom du technicien, les raisons du déplacement, l'objet du déplacement, le diagnostic de la panne, la nature des travaux effectués, le détail des pièces usagées et remplacées, les propositions d'interventions supplémentaires, si nécessaires.

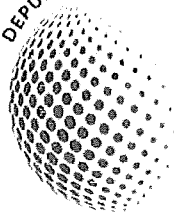
Délais d'intervention

Le délai d'intervention commence à courir à partir de l'heure d'appel. Ces prestations sont dues pendant les jours ouvrés du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00. Pour les problèmes importants, le moyen de preuve de la date et de l'heure d'appel est l'email.

Le délai d'intervention sera de :

4 heures en cas de panne majeure

- Panne totale
- Arrêt du calculateur



- Anomalies sur les interfaces de raccordements externes
- Incident sur une alarme majeure concernant l'énergie

16 heures en cas de panne entraînant une dégradation de 30% du service

- Incapacité à communiquer d'un groupe d'abonnés
- Indisponibilité d'un pupitre opérateur

24 heures en cas de panne mineure

- Incapacité à communiquer ou à exploiter les fonctionnalités de l'installation à partir d'un poste ou périphérique appel malade
- Incident sur l'équipement d'un terminal ou d'une chambre

Selon la nature de la panne, soit un technicien interviendra immédiatement sur le site concerné soit l'intervention s'effectuera grâce à la télémaintenance. Le procédé utilisé devra être communiqué au client dès la signalisation de la panne.

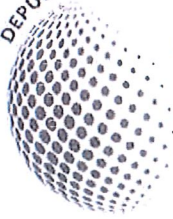
3-2 Télégestion « jours ouvrés »

Sont comprises toutes les interventions de modifications des paramètres du système (nom,...)
Le nombre de modification ne pourra être supérieur à 5 modifications / semaine.

Les interventions sur la traçabilité des évènements de l'appel malade ne peut être faite que sur demande expresse de la Direction de l'établissement.

Le RPA les Tarraïettes désignera un interlocuteur unique (l'administrateur) pouvant accéder à ce service. En son absence, il sera désigné 1 ou 2 autres interlocuteurs.

Ce service est offert dans le cadre de la maintenance du système.



ARTICLE 4**MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS
COMPLEMENTAIRES**

4.1 Interventions particulières

Outre les prestations de maintenance définies à l'article 3, nous pouvons être amenés à effectuer des prestations particulières, telles que le remplacement de pièces importantes et particulièrement usagées, le déplacement du matériel, des mises à niveau logicielle et/ou matérielle nécessaires pour le bon fonctionnement de l'installation, des modifications à la demande du client, etc.

Elles peuvent être :

- Soit à notre initiative, elles ne font pas l'objet de facturation particulière
- Soit à l'initiative du client, elles font l'objet de facturations particulières

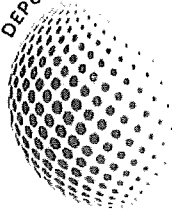
Ainsi, les prestations à l'initiative du client, font l'objet d'un devis préalablement soumis au client dans un délai maximal de 15 jours à compter de la réception de la demande émise par le client, ou résultent du bordereau de prix de ce contrat.

Si le client accepte le devis, il nous adresse un bon de commande qui mentionne les éléments du devis et son bon pour accord.

4.2 Evolution des équipements

Si des modifications techniques, des logiciels ou de nouvelles versions peuvent apporter une amélioration aux équipements sans pour cela changer les caractéristiques du matériel, nous les communiquerons au client, en détaillant les avantages que procuraient ces changements et le coût de leur installation.

Si le client accepte cette proposition, il nous le notifie par un bon de commande, ces équipements bénéficient des conditions du présent marché sans qu'il soit besoin de le modifier par avenant.



ARTICLE 5**CONDITIONS D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

5.1 Accès-Consignes

Notre personnel a accès librement aux matériels et à tout autre équipement dont le fonctionnement pourrait avoir un effet sur la bonne marche du dit matériel.

5.2 Locaux et moyens mis à notre disposition

Le client met à notre disposition un espace de travail convenablement éclairé et conditionné, équipé de prises de courant électrique à proximité du matériel.

Nous maintenons en état de propreté les locaux dans lesquels nous sommes amenés à intervenir.

Les fournitures d'énergie électriques ainsi que celles nécessaires à l'exécution proprement dite de l'intervention seront assurés gratuitement par le client.

5.3 Assurances

Nous souscrivons à une police d'assurance couvrant tous les risques afférents à notre métier.

5.4 Personnel d'intervention

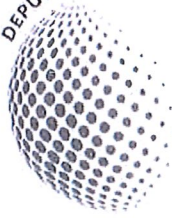
Nos techniciens sont les seuls autorisés pour la maintenance des matériels ou équipements. A cet effet, nous désignerons un responsable technique dont le nom et les coordonnées vous seront communiqués.

5.5 Mises à niveau technique - Intervention

Les mises à niveau technique que nous jugerons nécessaires dans le cadre du présent marché, s'effectueront à tout moment, y compris à l'occasion d'une intervention.

5.6 Pièces détachées :

Les pièces échangées deviennent la propriété du client.



ARTICLE 6 RESPONSABILITES

6.1 Responsabilité de TNT

Nous serons soumis à une obligation de maintenir en bon état de fonctionnement le matériel objet du présent marché, à corriger les défauts de celui-ci afin qu'il soit conforme aux spécifications techniques.

Limites de responsabilité :

Notre responsabilité est limitée pour les installations reliées aux réseaux des différents opérateurs aux dispositifs de raccordement sur lesquels ces installations sont raccordées.

Lorsque l'installation maintenue est raccordée au réseau électrique du client, notre responsabilité est limitée au point de raccordement de ladite installation sur ce réseau (Fusible du tableau électrique).

Lorsque l'installation maintenue est raccordée à une prise de terre fournie par le client, notre responsabilité n'est pas engagée si cette prise de terre, ayant été reconnue conforme à la mise en service (et vérifiée au préalable), devient défectueuse.

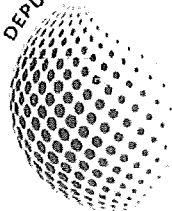
Notre responsabilité n'est pas engagée en cas de dommages directs ou indirects provenant d'un dégât des eaux, d'une surtension ou du réseau E.D.F., ou d'un phénomène tellurique, d'émanations chimiques, d'une chute de matériel, d'actes de vandalisme, de dégradations ou de tout autre cas fortuit ou de force majeure du même ordre.

Si en cas de force majeure ou de circonstances telles que mobilisation, agitation sociale, grève, lock-out, incendie, nous ne pouvons accéder aux locaux où se trouve l'installation, et de ce fait ne pouvons respecter les délais et les conditions d'intervention, nous en informerons immédiatement le client afin que celui-ci mette en œuvre en temps utile les dispositions qu'il juge nécessaires.

6.2 Responsabilité du client

Le client doit utiliser le matériel conformément aux avis techniques des constructeurs, à savoir :

- Les spécifications d'installation et d'environnement du matériel (caractéristiques du réseau d'alimentation, du réseau de transmission, température, hygrométrie, poussières, vibrations etc.) ;
- Les spécifications d'emploi (manuel d'utilisation)



Le client ne doit pas faire exécuter de prestations de maintenance, ou tous travaux concernant l'installation (le déplacement du matériel par exemple) par d'autres personnes que nos techniciens.

Le client doit suivre les procédures écrites et clairement définies pour permettre la maintenance à distance.

ARTICLE 7**GARANTIE**

Définition de la garantie

Les matériels et les travaux fournis dans le cadre de la maintenance sont garantis un an à compter de leur date d'admission.

La garantie couvre :

- Les frais de changement de pièce
- Les frais de main-d'œuvre
- Les frais de déplacement
- Les frais de transport et d'emballage
- Le changement des éléments reconnus défectueux

La garantie ne couvre pas les détériorations qui proviennent d'une mauvaise utilisation du matériel.

ARTICLE 8**REGLES DE SECURITE**

8.1 Agréement préalable

Nos techniciens devant avoir accès aux locaux du client sont nommément agréés et soumis pendant leur séjour aux mêmes règles de discipline que les agents du client.

8.2 Confidentialité

Les données détenues par le client et dont nous avons connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat présentent un caractère confidentiel. Elles ne peuvent en aucun cas être communiquées à un tiers. Elles doivent être restituées au client ou détruite à sa demande.

Aucune copie des données détenues par le client ne peut être effectuée sauf autorisation expresse et écrite accordée par le client.



ARTICLE 9 PRIX

9.1 Prestations forfaitaires :

Le prix de l'assistance est global, forfaitaire et annuel. Il est réputé comprendre toutes les charges fiscales, ou autres frappant obligatoirement la prestation ainsi que tous les frais correspondants à l'obligation de maintenir des moyens d'intervention en personnel et en matériel en vue d'assurer l'ensemble des interventions de maintenance.

9.2 Prestations complémentaires

Le prix des prestations complémentaires demandées par le client sous forme de bons de commande résulte de l'application de notre barème officiel applicable à l'ensemble de notre clientèle en vigueur à la date d'établissement des prix.

Ils comprendront toutes les charges fiscales, parafiscales ou autres.

9.3 Les prix de maintenance forfaitaires

Les prix de maintenance forfaitaires sont ajustables annuellement à la hausse comme à la baisse à la date anniversaire du présent marché, par application de la formule paramétrique suivante :

$$P = P_o \times \left(0.10 + 0.72 \frac{FSD2}{FSD2_o} + 0.18 \times \frac{ICHT}{ICHT_o} \text{ REV-TS} \right)$$

Dans laquelle:

P : Prix ajusté.

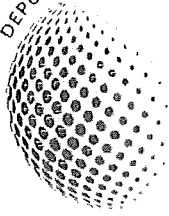
P_o : Prix de base au départ du contrat.

FSD2 : Indice de prise des frais et services divers (Matériel électronique)

ICHT REV-TS : Indice du coût horaire du travail des salariés des industries mécaniques et électroniques

Les indices d'origine sont les derniers connus à la signature du contrat.

Le nouveau bordereau de prix ainsi obtenu reste ferme pour un an et sera communiqué au client.



ARTICLE 10 MODALITES DE REGLEMENT

10.1 Paiement**Prestations forfaitaires**

Les prestations seront payables annuellement terme à échoir.

Prestations complémentaires

Le paiement de ces prestations, objets de bons de commande, est effectué après admission des dites prestations.

10.2 Facturation

Une facture annuelle sera établie en un seul exemplaire original.

ARTICLE 11 RESILIATION DU CONTRAT

En cas de manquement aux obligations de l'une ou l'autre des parties, et qui ne pourrait trouver de règlement à l'amiable, le tribunal compétent pour statuer serait celui dont relève le siège social de la société TNT.

ARTICLE 12 CONFIGURATION DES SYSTEMES

APPEL MALADE SERENEA

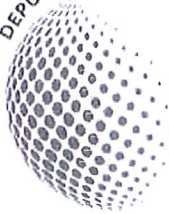
Socle SERENEA Evolution Serenity x 1

Point d'appel Résidents x 50

Balise de localisation sur pile (non supervisée) x 60

Licence Annuelle application mobile pour un site x 1

DEPUIS 1981



TNT IP Solutions

TELECOM
CLOUD
RESEAU
SECURITE

ARTICLE 14

RECAPITULATIF DE PRIX

Montant annuel de la redevance : **2 529,00 € HT**
Soit **3 034,80 € TTC**

Pour souscrire à notre offre, merci de nous retourner un exemplaire de ce contrat portant la mention « bon pour accord », vos cachet et signature.

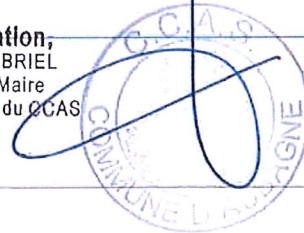
Fait à Aubagne, le 12/02/26

La société T.N.T.

Le président
Christian MONTMAYE - ZI Les Paluds
155, rue de L'Est
13400 AUBAGNE
04 42 84 17 17 - info@tnt-telecom.com
RCS Marseille 430 290 387
TVA Intracom FR23 430 290 387

Pour le client

Par délégation,
Mme Julie GABRIEL
Adjointe au Maire
Vice-Présidente du CCAS



Accusé de réception en préfecture
013-261300412-20260212-2026_009_VP-CC
Reçu le 12/02/2026