



Accès Aux Réseaux Informatiques

www.aari.fr

DEMANDE D'INTERVENTION TECHNIQUE (D.I.T)

N° _____

DEMANDEUR :*Le client***PRESTATAIRE : Société AARI**

**79 rue Edgar Quinet
44100 NANTES**

Tél. : 02 40 58 59 90 (*support technique et Fax*)

Email technique : support@aari.fr

OBJET (*) :

A remplir par le client et transmettre à AARI pour accord, conserver une copie
(*) notre société de service est assujettie à engagement de moyens et non de résultats

ANNEXE N° 1 (verso) Modalités d'assistance

DATE DEMANDEE : Demande formulée : par écrit par tél par email orale
ACCORDEE (1) : **REFUSE :**

A remplir par le client

A remplir par le prestataire

A remplir par le prestataire

Objet du refus s'il y a lieu :
COUT DE L'INTERVENTION (TTC) : € ou CADRE CONTRAT D'ASSISTANCE
REMISE : %

TOTAL (TTC) : € TTC (1) **Règlement à la commande** (3)
DUREE DE LA PRESTATION (2) :
Lieu et Date de la prestation : AARI , Le ../.. /.. à ... H
*à définir par téléphone selon disponibilités***Nom du signataire représentant la société cliente****Nom du signataire prestataire:**

AARI

Signature

Signature du prestataire

Bon pour commande

Bon pour mission

(1) toutes factures antérieures seront acquittées

(2) Ce temps est un maximum, si le temps de prestation dépasse les limites de la durée indiquée pour des raisons indépendantes de la société AARI, une facturation complémentaire conforme à la tarification AARI sera exigée.

(3) Si le règlement n'est pas parvenu avant la date de la mission celle-ci est automatiquement annulée (règlement par CB acceptes)

Note A02544 du 1/1/2003 révisée octobre 2011

Pour formuler une demande d'intervention sur site, ou en prise en main à distance il vous faut établir une demande d'intervention ponctuelle en remplissant le Formulaire **D.I.T** ci joint, ou au recto.

Celui-ci sera pris en compte dès réception. Si les moyens des ressources nécessaires à cette intervention ne sont pas disponibles nous vous le ferons savoir par retour de la DIT complétée. Dans tous les cas contraires nous vous ferons parvenir une réponse avec le coût prévu de cette intervention. Si cette intervention s'avère ne pas relever de notre responsabilité, ou de notre compétence, la DIT retournée mentionnera le motif du refus. Le simple fait que vous ne soyez par engagé par contrat d'assistance ou que vous ne vous soyez pas acquitté d'une facture émanant de la société AARI constitue un motif de refus.

Pour répondre à une attente forte de nos clients, nous avons mis à disposition un type de contrat sur site, engageant la société AARI à un délais d'intervention de 12 heures ou 24 H . Nous limitons le nombre de contrats pour que les moyens mis à disposition par la société AARI puissent être en rapport avec ses engagements.

Nos contrats couvrent un ensemble matériel et logiciel défini, il s'agit du périmètre de « champ opératoire » en dehors duquel nous ne garantissons pas notre disponibilité d'intervention. Cela peut nous amener à un refus de prester. En ce qui concerne les matériels dans leur période de garantie, notre rôle peut se cantonner à un suivi de la réparation ou du remplacement du matériel par le constructeur.

Nous ne pratiquons pas l'infogérance (la gestion informatique pour le Client) pas plus que la mise à disposition de contrats d'entretien. Nous rappelons que notre rôle consiste à vous assister lors des différents blocages de votre informatique, de nature matérielle ou logicielle. Les déconvenues liées à un manque de connaissances des manipulations de base, dans un contexte « d'utilisateur » ne sont pas couvertes par nos services, sinon sous forme de conseils, ou de complément de formation.

Un investissement minimum de l'outil informatique par l'utilisateur est requis pour l'utilisation des logiciels ou matériel métiers, de même que la connaissance des règles en vigueur concernant les actes et leur valeurs. Cet outil reste perfectible. Nous ne saurions nous substituer à l'utilisateur de cet outil, ni à l'éditeur, créateur de cet outil. En revanche nous restons à disposition pour vous guider sur les aspects techniques qui relèvent de Windows (versions en cours maintenance par Microsoft), du paramétrage des logiciels, ou des défaillances matérielles.

(ceci est un extrait de notre contrat d'assistance)