

CONTRAT DE SERVICE RICOH / EVILCORP



I/	Introduction.....	2
II/	Présentation du contrat.....	2
1-	Nature et qualification juridique.....	2
2-	Identification des parties	2
3-	Structure du contrat.....	2
III/	Tableau de synthèse.....	3
IV/	Détail des prestations.....	3
1-	Matériels loués.....	3
2-	Maintenance et consommables.....	4
3-	Relevé de compteurs et télégestion.....	4
4-	Modalités financières.....	4
V/	5. Analyse critique	4
1-	Commentaire sur l'absence de SLA explicite	5
2-	Positionnement par rapport aux autres types de contrats.....	5
VI/	Recommandations	5
VII/	Conclusion	5

I/ Introduction

Dans le cadre de la formation BTS SIO option SISR, ce compte rendu porte sur l'analyse d'un contrat de service réel : le Contrat Ricoh Sérénité Services souscrit par la société EvilCorp. Ce type de contrat, couramment appelé MPS (Managed Print Services), est un exemple concret de contrat de service informatique mêlant location de matériels, maintenance et gestion externalisée.

L'analyse de ce document permet d'identifier les acteurs impliqués, les prestations couvertes, les modalités financières et les points de vigilance du point de vue d'un technicien ou d'un responsable informatique.

II/ Présentation du contrat

1- Nature et qualification juridique

Le Contrat Ricoh Sérénité Services est un contrat de service à caractère commercial. Il s'agit plus précisément d'un contrat mixte combinant :

- Une location financière de matériels (photocopieurs multifonctions) avec transfert d'usage mais non de propriété ;
- Une prestation de maintenance corrective et préventive incluse dans le loyer ;
- Des services associés : gestion des consommables, relevé de compteurs par télégestion (@Remote), et accompagnement logistique (livraison, installation, reprise de l'ancien matériel).

Ce modèle contractuel correspond à ce que le marché désigne sous le terme de « Full Service » ou MPS (Managed Print Services) : le client externalise la totalité de la gestion de son parc d'impression auprès du prestataire.

2- Identification des parties

Le contrat implique deux parties clairement identifiées :

- Le prestataire : Ricoh France S.A.S., société par actions simplifiée au capital de 12 894 835,75 €, dont le siège social est situé Parc ICADE, 7-9 avenue Robert Schuman, 94513 Rungis Cedex. Ricoh est un acteur mondial spécialisé dans les solutions d'impression et de gestion documentaire.
- Le client : EvilCorp, SARL dont le siège social est situé 13 Rue des Hackers, 75000 Paris, enregistrée sous le SIRET 123 456 789 00042 (APE 6201Z – programmation informatique). L'interlocuteur signataire côté client est M. Victor Durand.

3- Structure du contrat

Le document est structuré en six rubriques numérotées (R1 à R6) complétées d'un mandat de prélèvement SEPA :

- R1 – Désignation des parties
- R2 – Formation du contrat (conditions générales, signatures)
- R3 – Description des matériels, accessoires, logiciels et services (bon de commande)
- R4 – Livraison, installation et reprise de l'ancien matériel
- R5 – Modes de financement, facturation et règlement

- R6 – Modes de relevé des compteurs (@Remote et e-mail)

III/ Tableau de synthèse

Critère	Information
Intitulé du contrat	Contrat Ricoh Sérénité Services
Référence / version	Version Décembre 2022 – signé le 11/01/2023
Prestataire	Ricoh France S.A.S. – Parc ICADE, 7-9 av. Robert Schuman, 94513 Rungis Cedex
Client	EvilCorp – 13 Rue des Hackers, 75000 Paris
SIRET client	123 456 789 00042 – APE 6201Z
Nature du contrat	Location de matériels + maintenance + services associés (MPS)
Durée	39 mois (3 ans et 3 mois)
Mode de financement	Location financière Ricoh (loyer mensuel)
Périodicité de facturation	Trimestrielle (terme à échoir)
Mode de règlement	Prélèvement automatique SEPA
Montant total TTC/période	Environ 1 823,55 € TTC par trimestre
Relevé de compteurs	Via @Remote (télégestion automatique) ou e-mail
Droit applicable	Droit français – Tribunal de Commerce de Paris

IV/ Détail des prestations

1- Matériels loués

La rubrique R3 liste l'ensemble des équipements concernés. Le parc comprend des photocopieurs multifonctions de gammes différentes, adaptés à des usages variés (impression A3 couleur haute cadence, appareils compacts, télécopie). Les principaux modèles sont :

- IMC3000 (×2) : multifonction A3 couleur, avec option double magasin papier ;
- IMC5500 (×1) : multifonction A3 couleur haut de gamme, avec agrafage et magasins supplémentaires ;
- IM350 (×1) : multifonction A4 noir et blanc ;
- IMC300 (×5) : multifonction A4 couleur compact, avec carte fax et meuble pour deux d'entre eux ;
- P501 (×1) : imprimante réseau.

Récapitulatif financier des matériels (données R3) :

Désignation	Qté	Loyer HT/période	Maint. HT/période	Prix/page N (réel)
IMC3000 avec option 2 mag papier	2	203,24 €	Inclus	0,004 €
IMC5500	1	255,13 €	Inclus	0,004 €
Agrafage sur IMC5500	1	50,65 €	—	—
Magasins papier sur IMC5500	1	33,75 €	—	—
P501	1	17,31 €	—	—
IM350	1	90,00 €	Inclus	0,00950 €
IMC300 (×5)	5	96,25 €	Inclus	0,00420 €
Carte fax sur IMC300	1	16,00 €	—	—
Meuble bas sur IMC300	2	10,40 €	—	—
Mag. supp. (×9) + ADV + Ing. Log.	9	16,20 €	—	—
TOTAL HT matériels et services		1 518,96 € HT	TVA 303,79 €	Total TTC ≈ 1 823,55 €

2- Maintenance et consommables

La maintenance est incluse dans le loyer pour tous les équipements principaux (IMC3000, IMC5500, IM350, IMC300). Cela couvre :

- Les interventions correctives en cas de panne ;
- La maintenance préventive périodique ;
- La fourniture des consommables (toner, pièces d'usure) selon les conditions générales Ricoh.

La facturation des pages imprimées est réalisée à la consommation réelle, relevée automatiquement via le système @Remote. Le prix par page varie selon le modèle et le mode d'impression (noir ou couleur).

3- Relevé de compteurs et télégestion

La rubrique R6 décrit deux modes de relevé :

- @Remote (mode principal) : système de télégestion Ricoh qui collecte automatiquement les compteurs via le réseau local. Il permet également le télédiagnostic, la commande automatique de consommables et le déclenchement d'interventions techniques à distance.
- E-mail (mode secondaire) : en l'absence de connexion réseau compatible, le client envoie manuellement les relevés à Ricoh par e-mail.

L'utilisation d'@Remote constitue un avantage significatif : elle supprime les erreurs de saisie manuelle, garantit une facturation au plus juste et permet à Ricoh d'intervenir de façon proactive avant même qu'une panne soit signalée.

4- Modalités financières

Le financement retenu est la location financière auprès de Ricoh France (et non un établissement tiers). Les loyers sont payables par prélèvement SEPA automatique, de façon trimestrielle et terme à échoir (le client paie avant de consommer la période).

Un acompte de 30 % du montant de l'achat comptant est prévu lors de la commande. Les frais de gestion (195 € HT) sont facturés en cas de signature électronique.

V/ 5. Analyse critique

Points forts	Points faibles / risques
Télégestion @Remote : relevé automatique des compteurs, réduction des erreurs de facturation	Durée de 39 mois sans clause de sortie anticipée visible → engagement fort pour le client
Maintenance incluse dans le loyer : coût global prévisible et maîtrisé	Absence de SLA explicite : aucun délai d'intervention ni de taux de disponibilité garanti dans le document
Facturation à la page réelle (compteur) : le client ne paie que ce qu'il consomme	Pas de pénalités prévues en cas de non-respect des délais de maintenance
Prélèvement SEPA automatique : simplicité de gestion administrative	Frais de gestion de 195 € HT facturés en cas de signature électronique
Matériel varié et adapté aux besoins (A3 couleur, A4, fax, agrafage, meubles)	Prix par page couleur non renseigné dans la copie analysée (champ vide R3)
Reprise de l'ancien matériel prévue (section R4)	Conditions générales renvoyées vers une URL externe : moins de transparence immédiate

1- Commentaire sur l'absence de SLA explicite

Le principal point de vigilance de ce contrat est l'absence d'engagements de niveau de service formalisés (SLA). Contrairement à un contrat de maintenance informatique classique, aucun délai d'intervention garanti (ex. : 4h pour une panne critique) ni taux de disponibilité minimal n'est inscrit dans le document analysé.

Ces éléments sont probablement définis dans les Conditions Générales de Vente (CGV) accessibles en ligne à l'adresse <https://pro.ricoh.fr/conditions-generales-de-vente-cgv/>, dont le client reconnaît expressément avoir pris connaissance en signant le contrat. Toutefois, l'absence de ces informations dans le document signé réduit la lisibilité pour le client.

2- Positionnement par rapport aux autres types de contrats

Critère	Achat comptant	Location simple	Contrat Ricoh (MPS)
Propriété du matériel	Client	Bailleur	Ricoh (bailleur)
Maintenance incluse	Non (option)	Non	Oui
Consommables inclus	Non	Non	Selon option
Coût prévisible	Partiel	Oui	Oui
Engagement long terme	Non	Oui	Oui (39 mois)
Gestion à distance	Non	Non	Oui (@Remote)

Le contrat MPS Ricoh se distingue favorablement par la globalité de la prestation (matériel + maintenance + gestion + consommables) mais impose un engagement long terme (39 mois) et une dépendance vis-à-vis du prestataire pour l'ensemble du parc d'impression.

VI/ Recommandations

1. Demander à Ricoh de fournir une annexe SLA chiffrée précisant les délais d'intervention garantis par niveau de priorité (ex. : 4h pour panne bloquante, 8h pour panne partielle).
2. Vérifier les CGV accessibles en ligne avant signature afin de s'assurer que les engagements de maintenance y sont clairement définis et mesurables.
3. Négocier une clause de sortie anticipée avec pénalités plafonnées, notamment en cas de changement d'activité ou de restructuration de l'entreprise.
4. Documenter le prix par page couleur (champ non renseigné dans la copie analysée) afin d'éviter toute ambiguïté lors de la facturation.
5. Mettre en place un suivi mensuel des compteurs @Remote en interne pour contrôler la cohérence des factures Ricoh et anticiper les dépassements de volume.

VII/ Conclusion

Le Contrat Ricoh Sérénité Services souscrit par EvilCorp est un exemple représentatif de contrat de service informatique dans le domaine de l'impression managée. Il couvre l'ensemble du cycle de vie du parc : livraison, installation, maintenance, gestion des consommables et facturation à l'usage.

Sa structure en six rubriques est claire et logique. Le modèle économique à la page consommée, couplé à la télégestion @Remote, constitue une solution moderne et efficace pour une entreprise souhaitant externaliser la gestion de ses impressions.

Cependant, l'absence de SLA explicite dans le corps du contrat est un point de faiblesse notable. Pour un technicien SISR, savoir identifier ces lacunes et conseiller l'entreprise cliente sur les points à négocier avant signature est une compétence essentielle, directement en lien avec les activités A5 (gestion de la relation contractuelle) et A3 (administration des systèmes) du référentiel BTS SIO.

Originaux à retourner à cette adresse :

Client : EVILVORP

Numéro d'opportunité :

Contrat

Ricoh

Sérénité

Services

Mandat de prélèvement SEPA

Référence unique du Mandat :

En signant ce formulaire, vous autorisez Ricoh France S.A.S. à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte, et votre banque à débiter votre compte conformément aux instructions de Ricoh France S.A.S. . Vous bénéficiez du droit d'être remboursé par votre banque selon les conditions décrites dans la convention que vous avez passée avec elle. Une demande de remboursement doit être présentée dans les 8 semaines suivant la date de débit de votre compte. Veuillez compléter les champs marqués *.

Votre Nom : *	DURAND Victor
Votre adresse : *	13 Rue des Damnées
	75000 SIRAP
Votre numéro de compte - IBAN : *	
Votre code SWIFT - BIC : *	
Créancier	Ricoh France S.A.S.
Identifiant du créancier :	FR83ZZZA29196
Adresse :	Parc ICADE « Paris Orly-Rungis »
	7-9, avenue Robert Schuman – BP 70102 – 94513 Rungis Cedex

Type de paiement : Paiement récurrent / répétitif ☒ Paiement ponctuel ☐

Lieu et date de signature : Signature(s) et cachet :

Lieu : Sirap

Date : 11/01/2023

Zone réservée à l'usage exclusif du créancier :

Merci de retourner le mandat à :
Ricoh France S.A.S.
Mandat SEPA
Parc ICADE « Paris Orly-Rungis »
7-9, avenue Robert Schuman – BP 70102 | 94513 Rungis Cedex

■ Nouveau contrat Ricoh Sérénité Services

● Avenant au contrat Ricoh Sérénité Services n°

Le Client achète ou loue à RICOH France le(s) matériel(s) énoncé(s) aux présentes, selon les modalités ci-après exposées. Par ce contrat, sont également définies les modalités de la maintenance attachée au(x) matériel(s) ainsi que, le cas échéant, celles relatives au(x) service(s) fourni(s) par Ricoh France.

R1 – DÉSIGNATION DES PARTIES

Entre, le Client :

Nom ou raison sociale : EvilCorp

Adresse : 13 Rue des Damnées

Ville : SIRAP Code postal : 75000

Tél. :

Forme juridique : ● SARL Capital (€) :

SIREN : Siret : 123 456 789 00042

APE / NAF : 6201Z Date de création : Effectif :

Activité : Programmation informatique

Adresse de facturation 1

Nom ou raison sociale : EvilCorp

Code postal : 75000 ■ Maintenance ■ Pages ■ Services

Adresse : 13 Rue des Damnées, 75000 SIRAP

Ricoh France

Siège social : Parc ICADE « Paris Orly-Rungis » / 7-9 avenue Robert Schuman

BP 70102 94150 Rungis Cedex

R.C.S. : Créteil 337 621 841 009 03 - APE 4666Z

Société par Actions Simplifiée au capital de 12 894 835,75 €

N° unique : 0 892 012 012 | Web : www.ricoh.fr

R2 – FORMATION DU CONTRAT

Le Contrat est formé des conditions particulières (R1 à R6), des principes généraux et conditions générales figurant dans ce document. Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de toutes ces conditions et principes et les accepter sans réserve, à l'exception du cartouche figurant sur cette page servant à désigner l'exemplaire du Contrat et les accepter sans réserve. Chaque page du Contrat doit être paraphée par chacune des deux parties et numérotée identiques, à l'exception du cartouche figurant sur cette page. Le présent contrat est régi par le droit français. Ricoh France se réserve la faculté, pendant 30 jours à compter de la date de signature du contrat, de le dénoncer par lettre recommandée avec avis de réception si les prix ou conditions stipulés ne sont pas conformes aux prix et conditions en vigueur à cette date.

Pour Ricoh France

Nom : CIRELLI

Prénom : Guillaume

Qualité : KAM

Tél. : 0614301910

Date et signature : 11/01/2023

Pour le Client

Nom : DURAND

Prénom : Victor

Qualité : RI

Tél. : 06.34.72.65.18

Date, signature et cachet commercial :

EvilCorp

13 Rue des Damnées – 75000 SIRAP

Tél. 01 23 45 67 89 - Fax 01 23 45 67 90

SIRET 123 456 789 00042 - APE 6201Z

■ Le Client reconnaît expressément avoir pris connaissance de toutes ces conditions et principes avant la signature du Contrat et les accepter sans réserve.

Les « Conditions générales de ventes applicables sont celles de Septembre 2022 ».

<https://pro.ricoh.fr/conditions-generales-de-vente-cgv/>

Les frais de gestion sont offerts en cas de signature électronique.

Dans le cadre d'une signature papier, des frais de gestion seront appliqués au tarif de 195€ HT.

imagine. change.

R3 – DESCRIPTION DES MATÉRIELS, DES ACCESSOIRES, DES LOGICIELS, DE LA MAINTENANCE ET DES SERVICES

Date de livraison souhaitée :

Durée du contrat : 39 mois

Périodicité de facturation : ☒ Trimestrielle ☐ Mensuelle

Réf. client pour factures achat/location :

Réf. client pour factures maintenance/services :

Désignation	Qté	Achat comptant (€ HT)	Loyers (Location Ricoh) (€ HT)	Maint. (€ HT)	Prix N (réel)	Prix Coul. (réel)
IMC3000 avec option 2 mag papier	2		203,24	Inclus	0,004 €	0,02 €
IMC5500	1		255,13	Inclus	0,004 €	0,02 €
Agrafage sur IMC5500	1		50,65			
Magasins papier sur IMC5500	1		33,75			
P501	1		17,31			
IM350	1		90,00	Inclus	0,00950 €	
IMC300 (x5)	5		96,25	Inclus	0,00420 €	0,0315 €
Carte fax sur IMC300	1		16,00			
Meuble bas sur IMC300	2		10,40			
mag supp.(3xADV, ADV Ing. Logistique)	9		16,20			
Total HT tous matériels et services			1 518,96 €			
TVA			303,79 €			
Total TTC, tous matériels et services			1 823,55 €			

CONTRAT DE MAINTENANCE POUR MATÉRIEL DÉJÀ EN PLACE

Modèle

Numéro de série

Date de mise en service

Date du relevé compteurs

R4 – LIVRAISON, INSTALLATION ET REPRISE

Adresse de livraison et d'installation 1

Raison sociale : EvilCorp

Code postal : 75000 Ville : SIRAP

Interlocuteur livraison :

Interlocuteur relevé compteurs :

Description du site / Bâtiment :

Adresse : 13 Rue des Damnées

E-mail :

Reprise de matériels usagés

Dans le cas de la reprise d'un matériel dont Ricoh n'est pas propriétaire, fournir obligatoirement la facture de cession de celui-ci.

Site	Marque	Modèle	Matricule	Poids	Etage
------	--------	--------	-----------	-------	-------

R5 – MODES DE FINANCEMENT, DE FACTURATION ET DE RÈGLEMENT**Financement**

☐ Achat comptant ☐ Location financière ☒ Location Ricoh

Acompte égal à 30 % du montant de l'achat comptant, soit

Voir conditions générales et particulières du contrat de financement du leaser _____ € HT

Type de facture

☒ Deux factures par contrat regroupant les loyers (engagement et pages supplémentaires ou la consommation réelle)

Modalités de règlement des loyers/vente au comptant

☒ Prélèvement automatique (signer le mandat de prélèvement SEPA et joindre un RIB)

NB. Les délais de règlement sont définis dans les Conditions Générales de Vente

Modalités de règlement de la maintenance

☒ Prélèvement automatique (signer le mandat de prélèvement SEPA et joindre un RIB)

R6 – MODES DE RELEVÉ COMPTEURS**1 - @Remote**

☒ Installation et mise en œuvre de @Remote est le système de télégestion Ricoh qui automatise, pour la plupart des équipements de copie et d'impression connectés au réseau local, les relevés des compteurs ainsi que, selon les matériels, les commandes de consommables et les déclenchements d'interventions techniques. Les tarifs de maintenance intègrent les gains de productivité apportés par @Remote.

2 - E-mail

Si plusieurs interlocuteurs relevé compteurs (installation multiples), renseigner impérativement chaque adresse e-mail.

Interlocuteur relevé compteurs : Tél. direct : E-mail :

Constitution d'un fichier regroupant toutes les machines dans le cadre d'une gestion parc (cocher si nécessaire)