

Contrat de maintenance Elaborate

Une entreprise, petite ou grande, doit prendre soin de vérifier et d'entretenir son matériel informatique. C'est le gage d'un service optimal. Ce service étant différent d'une société à une autre, il est capital d'établir un plan d'action personnalisé.

Quelles peuvent être les opérations de maintenance informatique :

- Réparation de l'ordinateur (remplacement disque dur, alimentation, ...)
- Evolution de l'ordinateur (ajout mémoire, ajout disque dur, ...)
- Réinstallation du système exploitation (Windows XP, Vista)
- Vérification des diverses mises à jour
- Vérification de l'intégrité matérielle et logicielle
- Vérification de l'absence de virus
- Mise en place de sauvegarde automatique
- Installation et paramétrage de périphérique (imprimante, scanner...)
- Installation, paramétrage ou dépannage Internet
- Le nettoyage des disques durs (suppression des fichiers temporaires)
- La mise à jour des pilotes matériels
- La vérification du bon fonctionnement du parc informatique (réseau)
- Dépannage et création de réseaux (partage dossier, imprimante ...)
- ...

Demandez-nous ce que VOUS avez besoin ou laissez-nous vous conseiller.

L'objectif du contrat de maintenance est d'obtenir :

- une plus grande disponibilité des systèmes et applications,
- une productivité accrue,
- un meilleur retour sur investissement des systèmes installés,
- une diminution radicale des pertes de temps de vos collaborateurs due à une mauvaise administration du parc,
- une optimisation des performances de vos PC,
- une vue claire de votre installation et des évolutions à envisager,
- un investissement faible pour une compétence toujours tenue au meilleur niveau

Une maintenance informatique efficace est une maintenance informatique préventive, ainsi il est parfois possible d'anticiper certains dysfonctionnements matériels ou logiciels, d'assurer la meilleure disponibilité du système et ce, le plus longtemps possible.

Le contrat de maintenance informatique

Contrat n° 2009001

Entre ELABORATE SPRL – Rue de Vrière 69 – 1020 Bruxelles
BE 0891.427.525 RPM Bruxelles, ci-dessous dénommé « le fournisseur »;
Et,

Nom Société :

Numéro TVA :

Personne Responsable de l'informatique :

Adresse :

Code postal - Ville :

GSM :

Téléphone :

Fax :

Email :

Ci-dessous dénommé « le client »

Documents remis :

Le présent contrat est constitué de 8 pages comprenant une introduction ainsi qu'une annexe décrivant la grille du matériel concerné et la grille tarifaire des prestations.

Est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 – Objet du contrat

Ce document définit les modalités du présent contrat de maintenance, qui a pour objet, le suivi, l'entretien, le dépannage et le maintien en bon état de fonctionnement, des équipements et des ordinateurs décrits en annexe.

Les appareils qui font l'objet du contrat doivent avoir été vendu par le fournisseur ou avoir été approuvé être en bon état de fonctionnement par le fournisseur à la date du départ du présent contrat.

Il est précisé que cette assistance ne comprend pas la maintenance ou le remplacement des supports tels que disques optiques, cartouches, cartes mémoires ainsi que tous les consommables...

ARTICLE 2 – Maintenance préventive

Ce contrat prévoit un diagnostic régulier, fait à distance, afin de contrôler l'évolution et l'intégrité du système ainsi qu'un entretien des bases de données des logiciels conçus par le fournisseur.

Ce type d'intervention peut uniquement se faire si le client possède une ligne Internet fonctionnelle et correctement configurée, afin de donner au

fournisseur l'accès à l'ensemble du matériel couvert par le présent contrat.

Cette intervention mensuelle sera fixée par le fournisseur et donnera lieu à un rapport écrit qui sera envoyé au client.

ARTICLE 3 – Entretien

Ce contrat prévoit deux visites annuelles sur site planifiées avec le client, afin de contrôler le bon fonctionnement et l'intégrité du système. Lors de cette intervention un entretien physique consistera à procéder au nettoyage du système de ventilation et un entretien logiciel consistera à éliminer des fichiers temporaires et inutiles (avec les utilisateurs), nettoyer les disques des virus informatiques divers (vérification de la validité de l'antivirus), réorganiser et optimiser le système en installant les mises à jours mineures disponibles. Un archivage annuel des historiques des bases de données des logiciels conçus par le fournisseur est également prévu.

A la demande du client un remplacement préventif de pièce peut également être prévu lors de cette visite (sur devis).

Cette maintenance sera l'occasion de relever les dysfonctionnements, de faire un constat de l'état du parc informatique et donnera lieu à un rapport écrit qui sera envoyé au client.

ARTICLE 4 – Dépannage

Ce contrat donne l'accès à une assistance téléphonique et un support par email dans les heures d'ouverture des bureaux du fournisseur définies en annexe.

Le fournisseur enverra un technicien sur toute demande motivée du client signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne (une confirmation par email ou par fax avec un descriptif succinct du problème doit être envoyé au fournisseur).

Un devis sera proposé au client qui grâce à ce contrat de maintenance bénéficiera de prix avantageux.

Les interventions démarreront endéans dans les 24 ou 48 heures après l'appel du client selon les délais contractuels définis en annexe.

ARTICLE 5 – Exclusions

Sont exclues du présent contrat, et donneront lieu à une facturation séparée, les interventions dues aux faits suivants :

- non-respect des normes d'entretien
- accident ou utilisation anormale ayant entraîné des dégâts
- négligence ou faute

- ajout ou connexion de matériel ou d'unité non-compatibles
- modification des spécifications de la machine
- utilisation de fournitures autres que celles préconisées par le fournisseur
- variation ou défaillance du courant
- installation de logiciel venant perturber le bon fonctionnement du système
- présence de virus ou autre logiciel malveillant
- modification du logiciel provoquant un mauvais fonctionnement
- réparation ou entretien effectués par des personnes étrangères au fournisseur
- déplacement ou transport du matériel

ARTICLE 6 – Accès au matériel

Le client s'engage à laisser au personnel envoyé par le fournisseur le libre accès au matériel couvert par le présent contrat; il lui laissera un espace suffisant, lui assurera l'assistance nécessaire, et devra notamment mettre à sa disposition les codes d'accès et le matériel nécessaires à l'exécution des travaux d'installation, de configuration, d'entretien et de réparation.

Tout temps que le technicien envoyé par le fournisseur perdrait du fait du client sera facturé en supplément.

ARTICLE 7 – Obligations du client

Le client devra tenir un registre dans lequel il devra consigner toutes les anomalies, incidents ou pannes concernant le matériel; il devra, en outre, indiquer dans ce registre tous les faits ayant entraîné ou susceptibles d'entraîner une anomalie dans le bon fonctionnement du système.

Le client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du matériel et à appliquer strictement toutes les instructions données par le fournisseur.

Le matériel, les équipements, leur installation, l'emplacement physique et les installations électriques devront être conformes aux recommandations du fournisseur.

Le matériel ne pourra être modifié, déplacé, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du fournisseur.

Les fournitures utilisées avec le matériel (papier, bandes, cartouches, supports,...) devront correspondre strictement aux fournitures agréées par le fournisseur ou le constructeur.

En cas de non-respect de l'une des dispositions du contrat ou des obligations précisées, le fournisseur pourra mettre fin au présent contrat sans préavis.

ARTICLE 8 – Limitation de responsabilité

Le fournisseur sera dégagé de toute responsabilité en cas de non observation par le client d'une des clauses du présent contrat, ou en cas de survenance de l'un des faits prévus dans le chapitre « exclusions ».

Le fournisseur ne pourra en aucun cas être considéré comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, y compris en cas de perte partielle ou totale de données.

Le client s'engage à se prémunir contre ces risques en s'assurant d'une sauvegarde régulière de ses données.

Le fournisseur ne pourra être tenu responsable des pannes ou anomalies de fonctionnement du matériel, et ce quelle que puisse en être la durée avant le retour à une situation pleinement fonctionnelle.

Enfin, la responsabilité du fournisseur ne pourra être engagée en cas de force majeure, ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions du travail, retard des fournisseurs, sinistres ou accidents par exemple.

En toute hypothèse, si la responsabilité du fournisseur est engagée, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée est limitée au montant de la redevance déjà perçue par le fournisseur et il ne pourra en aucun cas dépasser une période de douze mois.

ARTICLE 9 – Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an à compter de la date de sa signature.

Il se poursuivra ensuite par tacite reconduction pour une durée d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, en respectant un préavis d'un mois au moins avant la fin de la période en cours, notifiée par lettre recommandée.

ARTICLE 10 – Prix

La mensualité de la maintenance telle que prévue dans le présent contrat est fixée en annexe et concerne exclusivement le matériel contractuel détaillé en annexe.

Ce montant pourra être revu à la hausse en raison de modification notable du parc informatique défini initialement et pourra être révisé ou modifié par le fournisseur à chaque date anniversaire du contrat.

Pendant le mois qui suivra la notification du nouveau prix, le client aura la possibilité de résilier le présent contrat; sinon, la modification de prix s'appliquera à la date prévue.

ARTICLE 11 — Conditions de paiement

Le coût de la maintenance est facturé mensuellement à partir du jour de la conclusion du contrat.

Les frais supplémentaires sont facturés dès qu'ils ont été exposés.

Les factures sont payables intégralement dès réception, sans escompte. Toute facture non contestée dans les 8 jours est réputée acceptée. Les paiements sont dus conformément aux conditions générales de vente établies au verso des factures.

ARTICLE 12 — Pénalités du fournisseur

Dans le cadre du non respect des délais d'intervention, le fournisseur se verra attribuer des pénalités de retard. A savoir une déduction de 20% par jour de retard sur la prochaine mensualité du client.

ARTICLE 13 — Pénalités du client

Dans le cas où le client ne satisfait pas à l'une des conditions du présent contrat, le fournisseur se réserve le droit de suspendre ses obligations en ce compris, sans que cette liste ne soit limitative, d'entretien, de garantie, de service et d'assistance à l'acheteur et ce sans préjudice, du droit du fournisseur de demander des dommages et intérêts ou d'exercer tout autre recours.

La seule échéance du terme vaut mise en demeure et entraîne de plein droit le débit d'intérêts de retard au taux de 1% par mois avec un minimum de 150 €. De plus, l'échéance du terme rend l'acheteur redevable, sans mise en demeure, à titre de dommages et intérêts forfaitaires et irréductibles, d'une somme égale à 10 % du montant impayé. Le défaut de paiement d'une seule facture à son échéance, rend exigible le solde dû sur toutes les autres factures, même non échues et confère au fournisseur le droit de résilier les marchés en cours pour fournitures restant à livrer et prestations restant à faire, sans aucune formalité et sous réserve de dommages et intérêts.

ARTICLE 14 — Résiliation anticipée

Le fournisseur peut, dans chacune des circonstances citées ci-après et sans préjudice à tout autre recours, résilier le présent contrat, sans recours à justice, moyennant l'envoi d'une simple lettre recommandée à la partie défaillante : en cas de déclaration de faillite du client ou du dépôt d'une requête en concordat judiciaire ou de demande de concordat

amiable adressée à l'ensemble des créanciers, ou en cas d'inexécution par le client d'une de ses obligations lui imposées par le présent contrat ou par les présentes conditions générales de vente.

Si le contrat est ainsi résilié, le fournisseur peut, sans préjudice à tout autre recours qui lui serait ouvert, compenser en tout ou partie les dommages subis en retenant le paiement initial du client.

ARTICLE 15 – Cession du contrat

Le client ne peut ni céder ni transférer les droits et obligations résultant pour lui du présent contrat sans l'accord exprès préalable et écrit du fournisseur.

ARTICLE 16 – Modification du contrat

Aucun amendement ou modification quelconque du présent contrat ne sera valide, ni contraignant s'il n'a pas été fait par écrit, et signé respectivement par le client et le représentant autorisé du fournisseur.

ARTICLE 17 – Loi applicable et compétence

Le présent contrat est régi par le droit belge.

Tout différend quelconque susceptible d'opposer les parties à propos ou en relation avec le présent contrat, sera déféré à la juridiction exclusive des tribunaux de l'arrondissement de Bruxelles.

Fait en autant d'exemplaires que de parties présentes,

A
Le

Pour le client :

Monsieur ou Madame

Signature (précédée de la mention manuscrite «lu et approuvé» ainsi que les initiales sur chaque page du présent contrat)

Pour le fournisseur :

Monsieur ou Madame

Signature (précédée de la mention manuscrite«lu et approuvé» ainsi que les initiales sur chaque page du présent contrat)

ANNEXE

Prix des prestations et déplacements hors contrat de maintenance

Description	Prix à l'heure HTVA	
	Avec contrat endéans les 24/48H	Sans contrat selon disponibilité
Intervention/dépannage	59 €	79 €
Programmation	89 €	109 €
Projet/cahier des charges	Sur devis avec 10% de réduction	Sur devis sans réduction
Déplacement Bruxelles	49 €	54 €
Déplacement en dehors	65 €	75 €

Les interventions seront effectuées du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30, heures durant lesquelles vous disposerez également d'une hotline illimitée.

Les demandes urgentes nécessitant une intervention en dehors des heures normales de travail et les samedis, dimanches ou jours fériés, seront exclusivement accessibles aux clients possédant un contrat de maintenance en ordre de paiement. Ces prestations exceptionnelles ne bénéficieront pas des tarifs avantageux et seront par conséquent facturées au prix plein.

Prix du contrat de maintenance (HTVA / par mois / tout compris)

	1 PC	2 PC	3 PC	4 PC	5 PC	6 et +
48 H*	47,25 €	67,20 €	87,15 €	107,10 €	127,05 €	Sur devis
24 H*	57,75 €	81,90 €	106,05 €	130,20 €	154,35 €	Sur devis

*Délais garanti pour l'assistance et le dépannage

Liste du matériel à maintenir

Concerne le site suivant :

Nom Société :

Personne de contact sur place :

Adresse :

Code postal - Ville :

Téléphone / Fax :

Email :

Poste	Désignation (type, marque, processeur...)	Numéro de série	Localisation	Date mise en service	OS	IP
1						
2						
3						
4						
5						

Note :

La mensualité sera de _____€ pour ____ PC et le délais d'assistance sera garanti endéans les ____ heures.

Date souhaitée pour la première intervention de maintenance préventive :

Signature pour accord :