



MEDIABOS

SÉCURITÉ CONSULTANCE DÉPANNAGES SAUVEGARDE RÉSEAUX INTERNET BOUTIQUE

SOLUTIONS INFORMATIQUES

CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIEL & SYSTEME

CONTRAT N°	
Entre Nom Société : MEDIABOS Adresse : Lohirville 22A Code postal - Ville : 4890 Thimister-Clermont Numéro TVA : BE 0525.716.640 Personne de contact : Cemal BOSTAN GSM : +32 (0)496 378 901 Téléphone : +32 (0)87 662 412 Email : info@mediabos.be Site Web : www.mediabos.be Ci-après dénommé « le PRESTATAIRE »	Et, Nom Société : Adresse : Code postal - Ville : Numéro TVA : Personne de contact : GSM : Téléphone : Email : Site Web : Ci-après dénommé « le CLIENT »

Le présent contrat est constitué de 11 pages comprenant six annexes :
ANNEXE - 1 - Tarifs des prestations : AVEC CONTRAT DE TELEMANTENANCE
ANNEXE - 2 - Tarifs des prestations : PACKS DE MINUTES D'INTERVENTION
ANNEXE - 3 - Tarifs des prestations : CONTRAT D'INTERVENTION ONE SHOT
ANNEXE - 4 - Liste du matériel à télé maintenir
ANNEXE - 5 - Choix du type de contrat
ANNEXE - 6 - Pack de minutes

Est convenu ce qui suit :

ARTICLE 1 — Objet du contrat

Ce document définit les modalités du présent contrat de télémaintenance, qui a pour objet, le suivi, l'entretien, le dépannage à distance 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 PRESTATAIRE ou avoir été approuvé être en bon état de fonctionnement par le PRESTATAIRE à la date de départ du présent contrat. Il est précisé que cette assistance ne comprend pas la maintenance matérielle ainsi que le remplacement des supports tels que disques optiques, cartouches, cartes mémoires ainsi que tous les consommables, batteries, alimentations, etc.

ARTICLE 2 — Télémaintenance préventive

Ce contrat prévoit un diagnostic régulier, fait à distance, afin de contrôler l'évolution et l'intégrité du système. Ce type d'intervention peut uniquement se faire si le CLIENT possède une ligne Internet fonctionnelle et correctement configurée, afin de donner au PRESTATAIRE l'accès à l'ensemble du matériel couvert par le présent contrat. Ces interventions (mensuelle pour les contrats GOLD 8H, trimestrielle pour les contrats PREMIUM et semestrielle pour les contrats STANDARD) seront fixées par le PRESTATAIRE et communiquées au CLIENT afin qu'il valide les dates proposées par le PRESTATAIRE.

Diagnostic à effectuer :

- Vérification des erreurs du système d'exploitation et corrections ;
- Vérification de l'intégrité de la base de registre (systèmes Microsoft) ;
- Vérification des erreurs réseau et correction ;
- Vérification de l'état des disques et maintenance ;
- Mise à jour des pilotes matériels ;
- Mise à jour du système d'exploitation ;
- Mise à jour antivirus ;
- Analyse du système de fichiers par scan antiviral et anti-malware, trojan etc. ;
- Monitoring du Site Internet (si le client en dispose) ;
- Monitoring de la connexion Internet (pour les CLIENTS possédant des adresses IP fixes) ;

ARTICLE 3 — Dépannage

Ce contrat donne l'accès à une assistance téléphonique et un support par courriel ou via un système d'ouverture de ticket disponible sur la plateforme prévue à cet effet à savoir "<http://www.mediabos.be/support/tickets>" dans les heures d'ouverture des bureaux du PRESTATAIRE définies en annexe. L'ouverture des tickets peut se faire également en envoyant un email à l'adresse tickets@mediabos.be. Le PRESTATAIRE chargera un technicien d'effectuer un diagnostic à distance sur toute demande motivée du CLIENT signalant une anomalie de fonctionnement ou une panne (une confirmation par courriel avec un descriptif succinct du problème doit être envoyée au PRESTATAIRE). Le CLIENT devra afin de permettre la prise de contrôle à distance des équipements à l'origine de la demande d'intervention, se rendre sur la plateforme "<http://www.mediabos.be/support/assistance>" pour y télécharger l'application "Teamviewer". Un devis sera proposé au CLIENT qui grâce à ce contrat de télémaintenance bénéficiera de prix avantageux. Les interventions démarreront endéans les 8 H, 24 H ou 48 H à partir de la demande du CLIENT selon les délais contractuels définis en annexe.

ARTICLE 4 — 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 PRESTATAIRE
- 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 PRESTATAIRE
- chute ou choc lors du déplacement ou transport du matériel
- inondation et ou oxydation

ARTICLE 5 — Accès au matériel

Le CLIENT s'engage à laisser le technicien désigné par le PRESTATAIRE le libre accès aux machines couvertes par le présent contrat et devra notamment mettre à sa disposition les codes d'accès nécessaires à l'exécution des travaux d'installation, de configuration, d'entretien et de réparation. Tout temps que le technicien désigné par le PRESTATAIRE perdrait du fait du CLIENT sera facturé en supplément.

ARTICLE 6 — Obligations du PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE s'engage à fournir les services souscrits, décrits dans ce contrat.

Dans le but de maintenir une qualité de service maximum, le PRESTATAIRE veillera à actualiser en permanence les connaissances techniques de son personnel d'intervention.

Le PRESTATAIRE s'engage à intervenir selon la demande du CLIENT pour autant que le CLIENT ait acquis le type d'intervention nécessaire. Les interventions ne seront pas limitées dans le temps quant à la résolution du problème. Les interventions peuvent porter sur toutes demandes liées au parc informatique : matériels, systèmes d'exploitation, réseaux, nouvelles installations, installation de programme, configuration de machine,...

La télémaintenance ne trouvera pas son application sur les périphériques exclus du présent contrat, sur le conseil ou l'explication de logiciels, sur tout matériel acquis en dehors du présent contrat, ainsi que tout programme installé par un autre PRESTATAIRE de service que MEDIABOS.

Le PRESTATAIRE ne saurait être tenu de réparer les conséquences dommageables pour le CLIENT provenant d'un défaut de sauvegarde de données, d'erreurs de saisies ou de manière plus générale, de toute mauvaise manipulation ou utilisation non conforme des logiciels ou matériels présents sur le réseau.

Le PRESTATAIRE n'est tenu que par une obligation de moyens; sa responsabilité ne pourra être engagée pour un dommage résultant de l'utilisation du réseau Internet tel que perte de données, intrusion, virus, rupture du service, ou autres problèmes involontaires.

Le Prestataire pourra être autorisé à faire figurer le nom du client sur une liste de références pendant la durée du contrat, après lui avoir soumis les documents et le cadre dans lequel cette citation aura lieu. En vue de l'obtention de cet agrément, le projet de citation doit être notifié au client, le client disposant d'un mois à compter de la réception des dits documents pour donner ou refuser son agrément sans avoir à se justifier. A défaut de réponse de la part du client au terme de ce délai, l'agrément est réputé accepté.

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 PRESTATAIRE. Le matériel, les équipements, leur installation, l'emplacement physique et les installations électriques devront être conformes aux recommandations du PRESTATAIRE. Le matériel ne pourra être modifié, réparé par des tiers sans l'autorisation préalable écrite du PRESTATAIRE. Les fournitures utilisées avec le matériel (papier, bandes, cartouches, supports,...) devront correspondre strictement aux fournitures agréées par le PRESTATAIRE ou le constructeur. En cas de non-respect de l'une des dispositions du contrat ou des obligations précisées, le PRESTATAIRE pourra mettre fin au présent contrat sans préavis.

Si l'utilisation des Services par le CLIENT ou son interaction avec l'Internet ou ses tiers nuit ou risque de nuire au Réseau du PRESTATAIRE ou à ses activités, le CLIENT autorise expressément le PRESTATAIRE à suspendre les Services et à ne la restaurer que dès qu'elle estimera raisonnablement qu'il n'y a plus de danger ni de risque de danger pour le Réseau du PRESTATAIRE ou ses activités.

ARTICLE 8 — Limitation de responsabilité

Le PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE 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 (des solutions peuvent être proposées par le PRESTATAIRE sur devis). Le PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRES, sinistres ou accidents par exemple. En toute hypothèse, si la responsabilité du PRESTATAIRE est engagée, l'indemnisation qui pourrait lui être réclamée est limitée au montant de la redevance déjà perçue par le PRESTATAIRE 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 télémaintenance 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 PRESTATAIRE 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 télémaintenance 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 PRESTATAIRE

Dans le cadre du non-respect des délais d'intervention, le PRESTATAIRE se verra attribuer des pénalités de retard. A savoir une déduction de 10% 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 PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE 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 PRESTATAIRE.

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 PRESTATAIRE.

ARTICLE 17 — Données à caractère personnel et Confidentialité

Le PRESTATAIRE s'engage à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, c'est-à-dire notamment à :

- ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du présent contrat ;
- ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf aux membres de son personnel qui seront amenés à intervenir au titre du présent accord et dans la mesure où ces derniers sont soumis à la même obligation de confidentialité;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat ;
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent contrat ;

et en fin de contrat (si celui-ci n'est pas renouvelé) à :

- procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies ;

ARTICLE 18 — 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 dont dépend notre siège social.

Ainsi fait à _____, le ___/___/_____ en autant d'exemplaire originaux que de parties ayant un intérêt distinct, chaque partie reconnaissant avoir reçu le sien.

Pour le CLIENT	Pour le PRESTATAIRE
-----------------------	----------------------------

ANNEXE - 1 - Tarifs des prestations : CONTRAT DE TELEMAINTENANCE

Les CLIENTS disposant d'un contrat de maintenance bénéficient de tarifs horaires avantageux, facturés par tranche de 15 minutes et d'une assistance prioritaire. Les télémaintenances préventives sont comprises dans tous les contrats de télémaintenances (cf. ARTICLE 2 — Télémaintenance préventive). Il existe 3 types de contrats repris dans le tableau ci-dessous (**STANDARD 48H - PREMIUM 24H – GOLD 8H**)

Descriptions	Tarifs horaires HTVA		
	STANDARD 48H	PREMIUM 24H	GOLD 8H
Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00	39 €	49 €	59 €
De 18h00 à 21h00 hors WE et jours fériés	49 €	59 €	69 €
WE et jours fériés	69 €	79 €	89 €

Prix du contrat de télémaintenance (HTVA / par mois / par pc)			
	STANDARD 48H	PREMIUM 24H	GOLD 8H
Par périphérique	14 €	26 €	39 €

Les interventions seront effectuées du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00, heures durant lesquelles le CLIENT disposera également d'une hotline illimitée. Les demandes **urgentes** ou 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 télémaintenance ou un pack de minutes en ordre de paiement.

ANNEXE - 2 - Tarifs des prestations : PACKS DE MINUTES D'INTERVENTION

Les CLIENTS disposant d'un pack de minutes d'intervention, bénéficient de tarifs horaires dégressifs, facturés par tranche de 20 minutes et d'une assistance prioritaire. Tous les packs ont une validité de 12 mois. Pour chaque intervention, la première tranche de 20 minutes sera facturée à 25 € HTVA et n'est pas comprise dans le pack. Les délais d'interventions dans ce cas-ci sont de 24H à partir de la demande du CLIENT.

Prix total HTVA des packs de minutes			
	Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00	De 18h00 à 21h00 hors WE et jours fériés	WE et jours fériés
20 minutes	20 €	+20%	+40%
60 minutes (1 heure)	59 €	+20%	+40%
120 minutes (2 heures)	114 €	+20%	+40%
240 minutes (4 heures)	226 €	+20%	+40%
480 minutes (8 heures)	443 €	+20%	+40%
600 minutes (10 heures)	540 €	+20%	+40%
1200 minutes (20 heures)	980 €	+20%	+40%
3000 minutes (50 heures)	2.350 €	+20%	+40%
+ Sur devis			

Entre 18h00 et 21h00, les minutes seront facturées hors pack avec un supplément de 20% HTVA du prix du pack correspondant.

Les WE et jours fériés seront facturés avec un supplément de 40% HTVA du prix du pack correspondant.

Les interventions seront effectuées du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00, heures durant lesquelles le CLIENT disposera également d'une hotline illimitée.

ANNEXE - 3 - Tarifs des prestations : CONTRAT D'INTERVENTION ONE SHOT

Les clients ne disposant pas de contrat de télémaintenance ou de pack de minutes d'intervention, bénéficient de tarifs d'interventions standards, facturés par tranche de 20 minutes. Pour chaque intervention, la première tranche de 20 minutes sera facturée à 30 € HTVA. Les délais d'interventions dans ce cas-ci sont de 24H à partir de la demande du CLIENT.

Descriptions	CONTRAT ONE SHOT	
	Tarifs horaires HTVA	
	1 ^{ère} tranche de 20 minutes	20 minutes supplémentaires
Du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00	25 €	25 €
De 18h00 à 21h00 hors WE et jours fériés	35 €	30 €
WE et jours fériés	45 €	35 €

Les interventions seront effectuées du lundi au vendredi de 8h00 à 21h00, heures durant lesquelles le CLIENT disposera également d'une hotline. 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 télémaintenance ou un pack de minutes en ordre de paiement.

ANNEXE - 4 – LISTE DU MATERIEL A TELEMANTENIR

Nom Société/ CLIENT :
Personne de contact sur place :
Adresse :
Code postal - Ville :
Téléphone / Fax :
Email :
Site Web :

Poste	Type, marque, processeur ...	Num. série	Mis en service le	OS	Adresse IP
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

ANNEXE - 5 – CONTRAT DE TELEMANTENANCE

- Je souscris à un "CONTRAT DE TELEMANTENANCE STANDARD"
- Je souscris à un "CONTRAT DE TELEMANTENANCE PREMIUM"
- Je souscris à un "CONTRAT DE TELEMANTENANCE GOLD"

Les mensualités seront de _____ € pour ____ PC(s) avec délais d'assistance garanti endéans les ____ heures.

Date souhaitée pour la première intervention de télémaintenance préventive : __/__/____

Pour le CLIENT	Pour le PRESTATAIRE
-----------------------	----------------------------

ANNEXE - 6 - PACKS DE MINUTES D'INTERVENTION

- J'achète un pack de 20 minutes
- J'achète un pack de 60 minutes (1 heure)
- J'achète un pack de 120 minutes (2 heures)
- J'achète un pack de 240 minutes (4 heures)
- J'achète un pack de 480 minutes (8 heures)
- J'achète un pack de 600 minutes (10 heures)
- J'achète un pack de 1200 minutes (20 heures)
- J'achète un pack de 3000 minutes (50 heures)

Le prix du pack sera de _____ € avec délais d'assistance garanti endéans les 24 heures à partir de la prise d'appel.

Pour le CLIENT	Pour le PRESTATAIRE

ANNEXE - 7 – CONTRAT D'INTERVENTION ONE SHOT

Je souscris à un "CONTRAT D'INTERVENTION ONE SHOT"

J'ai pris connaissance de tarifs d'intervention et conditions d'interventions.

Pour le CLIENT	Pour le PRESTATAIRE