

CONTRAT DE MAINTENANCE XXX

Référence: N° CMTP/25XXXX/XX

Entre:
d'une part,

La S.A. N.T.C. Zoning Industriel Allée Centrale B-6040 Jumet
Registre de commerce: R.C. Charleroi 176800
TVA: BE-449.582.330
Tél: (071) 30 67 47 Fax: (071) 31 60 43
Web site: <http://www.ntc.be>
Email: api@ntc.be

Ici représentée par Antonio Paci – Administrateur Délégué

Ci-après qualifié, N.T.C.

Et d'autre part, le CLIENT

Nom
Adresse
Code + Ville
Tél:
Fax:
TVA:

Ici représentée par: M. XXXX

Ci-après qualifié le Client

Il est convenu et arrêté ce qui suit:

ARTICLE 1: OBJET DU CONTRAT

Le contrat concerne la maintenance et l'aide à l'administration des systèmes XXX installés aux adresses XXX.

Énumération des produits matériels et logiciels avec emplacements de ceux-ci.

ARTICLE 2: OBJETS & CONDITIONS DE TRAVAIL

2.1 Une liste exhaustive du matériel / logiciel / personne de contact sera établie. Les interventions NTC ne pourront se faire que sur du matériel explicitement repris sur cette liste. La liste peut être remise à jour régulièrement avec éventuellement révision de prix à la hausse ou à la baisse en cas de modifications majeures. De même un schéma complet et un dossier technique des systèmes du CLIENT seront établis (avec mentions des adresses IP et services disponibles en production et personnes de contact). En outre un accès spécial Télémaintenance NTC (VPN sur internet) sera aménagé afin de permettre l'administration à distance de tous les équipements hardware et software entrant dans le cadre de ce contrat.

2.2 NTC dispose d'un matériel "client" équivalent (propriété de NTC et/ou du Client en consignation chez NTC ou chez le CLIENT). Ce matériel est destiné à reproduire les conditions d'utilisation "standards" (à préciser) en cas de problèmes ou de panne. Si ces pièces de rechange ne sont pas en nombres suffisants, NTC proposera l'achat de matériel neuf et compatible ou la prise de contrat de remplacement chez le constructeur. La liste du matériel de dépannage / maintenance est définie de commun accord et jointe en annexe. Les services NTC sont donc complémentaires et non redondants vis à vis des services inclus dans les extensions de garantie constructeur.

2.3 Dans la mesure du possible, NTC installe un système d'interrogation automatique et régulière afin de mesurer en permanence la disponibilité des services installés chez le Client. (fréquence, technique de tests, de reporting et de notification à convenir de commun accord). En cas d'alarme, une notification sonore, email ou SMS permet de communiquer l'incident aux ingénieurs responsables chez NTC et chez le Client.

2.4 Si les tests via le réseau internet ne sont pas possibles, NTC peut installer chez le Client le matériel de test nécessaire. Dans ce cas, une offre spécifique est proposée pour l'installation et la configuration de ce matériel.

2.5 En partenaire technologique, NTC accompagne et conseille le Client sur les éventuels changements progressifs à apporter en vue d'améliorer la sécurité, la qualité, la fiabilité ou la productivité des services en production. Ces propositions découlent de l'analyse des incidents (cf. système de reporting) et des remarques formulées par les services informatiques et les utilisateurs.

ARTICLE 3: CONDITIONS DE MAINTENANCE

N.T.C. garantit une intervention par un ingénieur dans les XXX heures ouvrables après la réception d'appel du Client pendant les jours ouvrables de 08h00 à 17h00. L'intervention se pratique soit par télémaintenance soit par une visite sur place. L'installation logicielle ou matérielle sera réparée ou remplacée par une installation équivalente. Lors de chaque intervention, un rapport spécifiant la nature de l'intervention sera rédigé et encodé dans un système de reporting en ligne (site web accessible par le Client). Dans le cas d'une réparation à réaliser sur le matériel, le prix des pièces de rechange sera pris en compte par une éventuelle garantie constructeur et/ou par des pièces de rechange en consignation ou encore facturé séparément (voir article précédent). La main d'oeuvre et les déplacements seront pris en charge par N.T.C.

Le matériel doit être employé et installé selon le mode d'emploi. Le Client veillera à ce que l'Ingénieur N.T.C. dispose des droits d'administration à distance ou ait accès aux locaux où se trouve l'installation et qu'un membre de son personnel soit présent lors des interventions.

Les frais de déplacement et de réparation sont à charge de N.T.C., sauf si le non ou mauvais fonctionnement est dû à:

1. Une utilisation anormale ou fautive du système par le Client;
2. Une négligence dans l'emploi ou dans la mise en service dans le chef du Client;
3. Un problème de type matériel ou logiciel qui ne dépend pas de N.T.C.;

Dans les trois cas précédents, les frais de déplacement seront facturés au tarif en vigueur pour un ingénieur en déplacement soit, à la date de souscription du contrat, de 87,50 EUR l'heure plus 0,50 EUR le kilomètre HTVA. De même, si le déplacement n'est pas nécessaire, les interventions à distance sont facturées à 68,75 EUR l'heure.

Les factures N.T.C. sont payables à l'adresse figurant sur les documents endéans les 30 jours de leur envoi. En cas de non paiement partiel ou total de la facture à l'échéance, le montant impayé portera de plein droit et sans mise en demeure préalable un intérêt conventionnel de 1% par mois. En outre, ce montant sera majoré à titre de clause pénale de 15% avec un minimum de 50,00 EUR huit jours après l'envoi d'une mise en demeure.

ARTICLE 4: EXCLUSIONS

Il est stipulé et convenu que le présent contrat ne peut en aucun cas être assimilé à une police d'assurance. Les paiements dus selon les présentes stipulations sont exclusivement basés sur la valeur des services offerts par le présent contrat. Ce contrat ne prévoit aucune garantie pour les dommages arrivant au propriétaire à la suite d'une catastrophe ou en cas de force majeure puisque les obligations de N.T.C. se limitent à fournir, de son mieux, les services que le présent contrat prescrit.

ARTICLE 5: CONFIDENTIALITE

Pendant toute la durée du contrat, NTC s'engage à respecter le caractère strictement confidentiel des informations auxquelles elle aurait accès.

ARTICLE 6: RESPONSABILITE

En cas de conflit social, en cas fortuit ou en cas de force majeure, N.T.C. ne sera pas tenue responsable du non respect des clauses de ce contrat, N.T.C. ne sera pas redevable d'une indemnité à XXX ni à des tiers en cas de dégâts indirects; N.T.C. ne sera pas non plus responsable des diminutions de gains ou des bénéfices.

ARTICLE 7: DUREE DU CONTRAT

Le contrat prend cours le jour convenu de commun accord. A défaut d'une lettre de renonciation expédiée par envoi recommandé au moins 3 mois avant l'échéance, ce contrat sera successivement et automatiquement prolongé de 1 an.

A titre de clause d'essai pendant le premier semestre, il peut être mis fin au contrat moyennant un préavis réduit à un mois avec note de crédit. Cette note de crédit porte sur les prestations de services prévues pour le solde du semestre en nombre de mois entiers et indivisibles.

A l'issue de cette période d'essai, si le contrat est prolongé, toutes les stipulations présentes restent en vigueur. La période d'application du présent contrat débute le XXX et se termine le XXX.

ARTICLE 8: PRIX

Le calcul du montant est établi à partir d'une estimation mensuelle composée de services sur site et de services à distance.

A titre d'information pour 2005, Les interventions sur site sont prises en compte au tarif de 87,50 EUR / heure, les services à distance sont intégrés au tarif de 68,75 EUR / heure. A titre d'exemple, un contrat NTC 2/2 coute donc 2 heures sur site + 2 heures à distance = 3.750,00 EUR – 12% = 3.300,00 EUR. Une remise de 12% est accordée en raison des caractères pro-actif et planifiable de la maintenance.

Le montant annuel s'élève à: XXX EUR htva / an.

La révision des prix se calcule annuellement et s'effectue de commun accord et à l'initiative de l'une ou l'autre partie afin d'intégrer des éventuels changements portant sur les aspects techniques, commerciaux ou légaux. Les factures anticipatives sont établies par année ou semestre anticipé et payable dans les 30 jours.

Tous les montants sont précisés hors TVA 21%.

ARTICLE 9: CHOIX DU DOMICILE ET COMPETENCE

Tous les actes ne peuvent être valablement signifiés à N.T.C. qu'à l'adresse de son siège social. Les parties s'engagent à faire part de tout changement de domicile par envoi recommandé. A défaut de cette notification, tous les actes et exploits seront valablement signifiés à la dernière adresse déclarée.

Tous les litiges relatifs à l'exécution et à l'interprétation du présent contrat seront soumis aux tribunaux du siège social de la société N.T.C. qui eux seuls seront compétents en cette matière.

Ce contrat est soumis à la législation belge.

Fait à Jumet en double exemplaire,

N.T.C. S.A.
Signature

Le Client
Signature

Date:
Nom: A. Paci
Fonction: Administrateur Délégué

Date:
Nom:
Fonction:

