



## Convention de services informatiques

Entre :

La SPRL OV INFORMATIQUE, dont le siège social est établi à 4830 Limbourg, Halloux 1 B, partie ci-après dénommée « *la prestataire de services informatiques* », ou encore « *la prestataire* » ;

et :

(apposer le cachet de la société ci-dessous)

partie ci-après dénommée « *le (la) client(e)* » ;

il est expressément convenu ce qui suit :

### 1. Système juridique

La convention est soumise au droit belge.

### 2. Objet de la convention

Par la présente convention, le client s'adjoint les services de la prestataire pour assurer le bon fonctionnement de son système d'information, mieux décrit à l'article 4.

### 3. Cadre juridique

La présente convention met en place le cadre juridique qui régira les relations des parties, ainsi que les conditions des interventions de la prestataire en faveur du client.

### 4. Description du système d'information du client

Le système d'information du client comprend tous les composants informatiques matériels et logiciels dont il dispose, pourvu qu'ils soient en ordre de marche et effectivement utilisés.

Il pourra y être fait référence par les termes « *le système d'information* » dans la suite.

### 5. Services assurés par la prestataire

La prestataire interviendra sur le système d'information du client de manière normalement prudente et diligente, compte tenu de tous les paramètres à prendre en compte.

Elle pourra effectuer à ce titre, à la demande du client, toutes les prestations généralement quelconques requises par le bon fonctionnement du système, et notamment :

1. l'étude préalable aux achats de matériel (faisabilité, recherche et comparaison des prix, vérification de la comptabilité matérielle avec la configuration existante, validation de la solution choisie à long terme, récolte d'offres, etc.) ;
2. l'assistance à l'achat de matériel, qu'il soit destiné à améliorer la configuration matérielle du client ou à pallier à son obsolescence, ou la fourniture directe de ce matériel ;
3. l'installation physique du matériel dans les locaux du client ;
4. l'installation des systèmes d'exploitation, des utilitaires systèmes, des applications, et de tout programme en général ;
5. la configuration des systèmes d'exploitation, des services et des applications ;
6. l'intégration des machines du client en réseau, le cas échéant après installation et configuration du réseau ;
7. la protection physique et logicielle, intérieure et extérieure, des machines et du réseau du client, par tout moyen approprié, notamment l'installation d'un pare-feu et de logiciels anti-virus ;
8. la vérification, le suivi et la mise à jour des licences d'utilisation des logiciels dont dispose le client ;
9. assurer la coexistence harmonieuse des différentes machines au sein du réseau du client, ainsi que celle des différents programmes et leur interopérabilité au sein d'une même machine ;
10. la création et la maintenance sur les systèmes des comptes clients nécessaires à leur exploitation, ou demandés par le client, avec définition et suivi, en collaboration avec le client, de la politique d'accès à ses ressources informatiques ;
11. la définition et la mise en place d'une politique de sauvegarde des données du client, adaptée à ses besoins, externalisée auprès d'un prestataire tiers le cas échéant ;
12. la maintenance des ressources informatiques du client ;
13. la prescription des remplacements matériels à effectuer, ainsi que leur intégration dans le système d'information du client après achat ;
14. le suivi et l'installation des mises à jour des systèmes et logiciels installés ;
15. le développement, ou la supervision du développement, d'applications sur mesures destinées à rencontrer les besoins du client.

## **6. Caractère général de l'obligation assumée par la prestataire**

La prestataire assume une obligation générale de moyen envers le client.

Dans l'accomplissement de sa mission, elle devra agir en prestataire de services informatiques normalement prudente et diligente, et mettre en œuvre tous les moyens raisonnablement envisageables, compte tenu d'une situation donnée, pour répondre à la demande du client.

## **7. Prix**

Le prix des services rendus consiste en une rémunération horaire de la prestataire, selon le tarif horaire applicable au moment de la demande d'intervention.

Ce prix s'entend hors ventes de matériel et rémunération des services externalisés auprès de prestataires tiers.

## **8. Communication des prix**

Le tarif des prix applicables lors de la conclusion de la présente convention figure en annexe.

## **9. Durée**

La convention est conclue pour une durée indéterminée.

Elle a vocation à régir toutes les relations futures des parties qui entrent dans son objet.

## **10. Rupture**

Il pourra y être mis fin de la manière stipulée à l'article 25.

## **11. Clause de réserve de propriété**

En cas de vente de matériel par la prestataire au client, le droit de propriété sur le matériel vendu est transféré au client après paiement complet du prix.

## **12. Transfert des risques**

En cas de vente de matériel par la prestataire au client, les risques sont transférés au client dès que le matériel lui est livré par la prestataire, ou par un livreur tiers.

## **13. Obligations personnelles de la prestataire**

La prestataire a l'obligation de :

1. conseiller le client au mieux de ses intérêts ;
2. exécuter les prestations demandées dans les délais convenus, de manière à ce que le client puisse disposer le plus rapidement possible du résultat des interventions de la prestataire.

## **14. Garantie sur le matériel vendu**

En cas de vente de matériel par la prestataire au client, le client bénéficie des garanties fournies par les constructeurs. La prestataire assistera le client

dans leur mise en œuvre, aux frais du client, selon le tarif en vigueur.

## **15. Obligations personnelles du client**

Le client a l'obligation de :

1. informer loyalement et correctement la prestataire sur ses moyens et besoins informatiques ;
2. permettre à la prestataire ou à ses sous-traitant l'accès à ses locaux et à son système d'information lorsque cet accès est requis, en fournissant le cas échéant toutes les informations nécessaires ou demandées par la prestataire ;
3. collaborer sérieusement à la mise en place de solutions avec la prestataire ;
4. se conformer aux recommandations et aux prescriptions de la prestataire, spécialement en ce qui concerne l'exécution des procédures de sauvegarde ;
5. se procurer les licences d'utilisation de ses logiciels et s'y conformer ;
6. vérifier les prestations portées en compte sur les factures de la prestataire, conformément au régime stipulé à l'article 16 ;
7. régler les factures de la prestataire dans le délai de paiement stipulé ;
8. ne pas permettre l'intervention de tiers sur le système d'information, sauf convention contraire dans les conditions particulières de l'article 42, dans les cas où elle une telle intervention est reconnue nécessaire par les parties.

## **16. Vérification des factures**

À la réception d'une facture de la prestataire, le client la contrôlera et :

1. soit réclamera les informations nécessaires à sa compréhension ;
2. soit contestera par écrit (ou en confirmant la contestation par un écrit), tout au partie de la facture.

À défaut d'une telle action dans les cinq jours ouvrables de la date de la facture, celle-ci fera indiscutablement preuve des prestations réalisées, de leur volume, de leur conformité avec les attentes du client et de leur coût.

## **17. Délai de paiement**

Les factures sont payables à l'expiration du délai prévu à l'article 16, ou le cas échéant dans les cinq jours de la réponse à une demande d'information ou de la levée d'une contestation.

## **18. Modalités de communication et de preuve**

Par dérogation à l'article 1325 du Code civil, les parties confèrent expressément la valeur d'un original aux photocopies, télécopies, copies carbonées, courriers électroniques et documents rédigés à

l'encre numérique, sauf si la convention en dispose autrement.

## **19. Confidentialité des informations échangées**

Toutes les informations que les parties s'échangeront en cours de convention sont réputées confidentielles.

Elles s'engagent à ne pas les divulguer.

## **20. Indemnité forfaitaire**

En cas de retard de paiement, le client sera redevable d'une indemnité forfaitaire de 12 % du montant de la facture due, avec un minimum de 75 €.

## **21. Intérêts de retard**

En cas de défaut de paiement à l'échéance, le client sera en outre redevable d'intérêts de retard de 1 % par mois entamé calculés sur le montant dû.

## **22. Suspension des interventions de la prestataire**

En cas d'inexécution de ses prestations par le client, et notamment en cas de défaut de paiement persistant huit jours après mise en demeure, la prestataire pourra suspendre sa propre prestation à condition d'en informer le client.

## **23. Exonération de responsabilité**

En cas d'intervention non prescrite, non approuvée, ou non ratifiée expressément par la prestataire, sur le système d'information, de même qu'en cas de suspension de ses prestations, la prestataire sera dégagée de toute responsabilité dans toute défaillance ou problème quels qu'ils soient survenant sur le système d'information.

## **24. Adjonction de sous-traitant**

Sauf convention contraire dans les conditions particulières de l'article 42, la prestataire pourra sous-traiter tout ou partie de ses services.

Le sous-traitant agira sous l'autorité et la responsabilité de la prestataire.

## **25. Faculté de résiliation**

Chacune des parties pourra mettre fin à la convention à tout moment et sans motif.

## **26. Formes de la résiliation**

Par dérogation aux modalités de communication habituelles convenues entre parties, la résiliation se fera par lettre recommandée à la poste.

## **27. Délai de préavis à observer**

Sauf motif grave rendant impossible la poursuite d'une relation, en cas de résiliation :

- par le client, la rupture de la convention s'opérera huit jours après la réception par la prestataire du pli recommandé ;

- par la prestataire, la rupture de la convention s'opérera quinze jours après la réception par le client du pli recommandé.

## **28. Effets de la cessation de la convention**

À partir de la cessation, les parties seront mutuellement déchargées des obligations dont le maintien n'est pas assuré dans les clauses qui suivent.

## **29. Sort des solutions mises en place**

Toutes les solutions créées ou améliorées par la prestataire resteront acquises au client.

## **30. Persistance de l'obligation de confidentialité**

La clause de confidentialité des informations échangées pendant la vie de la convention restera en vigueur après sa cessation.

## **31. Références commerciales**

Après cessation, sauf opposition du client notifiée lors de la résiliation, la prestataire aura la faculté de faire figurer le nom du client dans ses références commerciales.

## **32. Restitutions**

Après cessation, les parties se restitueront mutuellement leurs propriétés respectives.

Si le client le demande, la prestataire lui communiquera, sous une forme exploitable par lui :

1. tous les codes d'accès ou mots de passe introduits par elle dans le système d'information ;
2. la topologie matérielle et logique du système d'information.

## **33. Évolution du tarif de la prestataire**

Le coût horaire des interventions de la prestataire pourra évoluer en fonction des prix qui se pratiquent sur le marché de la consultance informatique.

## **34. Connaissance des tarifs**

Les tarifs de la prestataire sont présumés connus lors de la formulation d'une demande d'intervention.

## **35. Conciliation préalable**

En cas de différend que les parties n'auraient pu résoudre amiablement, elles s'engagent à demander leur conciliation au président du tribunal élu préalablement à l'intentement d'une action.

## **36. Litige**

Sans préjudice d'un recours à l'arbitrage, les parties conviennent de soumettre tout litige issu de leurs relations contractuelles exclusivement au tribunal élu.

### **37. Tribunal élu**

Les parties choisissent le Tribunal de commerce de Verviers.

### **38. Clause d'intégralité**

La convention et les éventuelles annexes auxquelles elle renverrait expressément à l'article 39 contiennent la totalité des accords des parties.

Elles annulent et remplacent toutes les lettres, propositions, offres et conventions antérieures.

### **39. Liste des annexes**

Les documents suivants figurent en annexe à la convention et sont réputés en faire partie :

1. les tarifs de la prestataire au moment de la conclusion de la présente convention.

### **40. Titre et intitulés**

Au cas où le titre de la convention ou l'intitulé d'une clause perturberait la compréhension de la convention ou de la clause, il n'en sera point tenu compte.

### **41. Régime des modifications**

Les amendements à la présente convention devront être établis par écrit.

### **42. Conditions particulières**

(Néant.)

Faite à Limbourg, le 8 mars 2009, en double exemplaire, chacune des parties reconnaissant avoir reçu le sien.

La prestataire.

Le (la) client(e).

*Olivia Vandaele*  




## Tarif des services

### Prix des Interventions

#### Types :

- normal : 60,00 € htva / heure
- avancé : 90,00 € htva / heure
- Explications :

Sauf existence d'un forfait spécifique, le tarif *normal* est applicable aux interventions qui requièrent des connaissances de base et qui n'impliquent pas de manipulations délicates, c.-à-d. susceptibles d'avoir un impact sur la productivité du client.

Le tarif *avancé* est applicable lorsque les critères du tarif normal sont dépassés (interventions qui requièrent des connaissances spécifiques, ou qui sont susceptibles d'avoir un impact sur la productivité du client, interventions sur un réseau, sur un serveur, sur un logiciel comptable ou de gestion [CRM, ERP et autres]).

#### Horaires :

<i>Jours</i>	<i>De</i>	<i>A</i>	<i>Tarif</i>
du lundi au vendredi	8h	18h	de jour (normal / avancé)
	18h	21h	de soirée : jour x 150 %
	21h	8h	de nuit / w-e : jour x 200 %
week-end	vendredi 21h	lundi 8h	

#### Forfaits :

- installation ou réinstallation de base d'une machine de bureau en atelier : 99,00 € / machine.

#### Frais de déplacement

Un forfait de déplacement est porté en compte selon la région de destination :

- région de Verviers et Eupen: 16 €
- région de Liège : 25 €

#### Remarques

En cas d'intervention sur site, la première heure est toujours comptée entièrement.

En cas d'annulation d'un rendez-vous par le client moins de 24 h avant l'heure convenue, la moitié de la durée convenue sera portée en compte.

#### Date de mise à jour

Ce tarif est d'application depuis octobre 2008. La date de sa dernière mise à jour est le 8/03/2009.