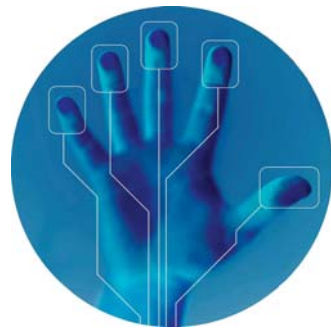


Contrat de service

**"SPEED"**



N° / / N°

PARTIES

Entre "le client"

**N° de TVA:**

Ci-après dénommé **le client**

Et

Celem s.a.  
Boulevard de l'Ourthe 100  
4053 EMBOURG

Ci-après dénommée **CELEM**

Il a été convenu ce qui suit, aux conditions générales de CELEM, et aux conditions particulières ci-après.

## **Article 1.            OBJET**

CELEM met à disposition du client, qui l'accepte, un service composé comme suit:

- 1.    Un ingénieur informatique, hardware et système pour:**
  - des interventions au niveau de l'installation et du paramétrage de serveurs; firewalls, operating system, back office, procédure de back up;
  - des solutions de télécommunication.

ET / OU

- 2.    Un technicien informatique, hardware et système pour:**
  - de la configuration et installation d'équipement informatique
  - des adaptations particulières à la demande
  - du support à l'utilisateur, etc ...

Les services sont définis dans l'annexe 1 du présent contrat en accord avec le client.

Les services sont valorisés en unités "C+".

## **Article 2.            DUREE DU CONTRAT**

Le présent contrat de service prend cours à la date de sa signature.

Le client disposera d'un droit d'utilisation des unités commandées pendant une période d'un an.

Dans le cas où les unités commandées seraient entièrement consommées avant la date anniversaire du présent contrat, le client pourra souscrire un nouvel abonnement "Celem +", sinon les unités manquantes seront facturées selon les conditions du présent contrat.

Dans le cas où les unités commandées ne seraient pas utilisées à la date anniversaire du contrat, celles-ci seront encore valables pour une période de trois mois après la date anniversaire. Passé ces trois mois, les unités non consommées ne seront plus valables, donc perdues pour le client.

### **Article 3.            PRESTATIONS**

#### **1.    Prestations pour services ou produits repris dans les annexes**

CELEM s'engage à mettre tout en œuvre pour apporter une solution à la demande du client dans le délai le plus court, en fonction des services choisis à l'annexe 1.

#### **2.    Prestations pour services ou produits non repris dans les annexes**

CELEM s'engage à faire le maximum dans les règles de l'art, pour répondre aux demandes éventuelles du client non reprises à l'annexe 1. Ces demandes seront traitées au mieux mais sans garantie de bonne fin.

### **3. Sous-traitance**

Le cas échéant, CELEM se réserve le droit de faire appel à un sous-traitant pour honorer son contrat.

### **Article 4. EXCLUSIONS**

1. Le service d'assistance ne comprend pas la livraison des fournitures ou accessoires de fonctionnement rendus nécessaires par la prestation dénommée.
2. CELEM n'est pas responsable des erreurs de programme (bugs), des virus, ni de mauvaises manipulations faites par le client.

### **Article 5. COUT DES PRESTATIONS**

#### *5.1 Principe*

Le client qui souscrit au contrat de service "Celem +" choisit et acquiert un abonnement d'unités de prestation.

#### *5.2 Tarification du contrat*

Le présent contrat comprend un forfait unique d'unités C+ dont le coût est défini dans l'annexe 1.

#### *5.3 Calcul des consommations*

Pour toute demande d'intervention, 1 unité sera comptée pour frais de gestion. Néanmoins, pour les prestations de 2 heures et plus, les frais de gestion seront offerts.

- Pour les prestations planifiées trois jours ouvrables avant celles-ci:  
  
½ heure de prestation ingénieur planifiée 3J  
coûte 1,2 unité C+  
½ heure de prestation technicien planifiée 3J  
coûte 1 unité C+
- Pour les prestations planifiées deux jours ouvrables avant celles-ci:  
  
½ heure de prestation ingénieur planifiée 2J  
coûte 1,3 unité C+  
½ heure de prestation technicien planifiée 2J  
coûte 1,1 unité C+
- Pour les prestations planifiées un jour ouvrable avant celles-ci:  
  
½ heure de prestation ingénieur planifiée 1J  
coûte 1,4 unité C+  
½ heure de prestation technicien planifiée 1J  
coûte 1,2 unité C+
- Pour les prestations 4h ouvrables correspondant à une demande de prestation, qui doit avoir lieu au plus tard dans les 4 heures qui suivent l'appel.  
  
½ heure de prestation ingénieur 4 heures ouvrables coûte 1,7 unité C+  
½ heure de prestation technicien 4 heures ouvrables coûte 1,4 unité C+

Si les prestations s'effectuent en dehors des heures de bureau, soit entre 7 heures et 8h30 ou entre 17h30 et 22 heures, il y a lieu de multiplier les unités C+ par 1,5. Si les prestations s'effectuent le samedi, il y a lieu de multiplier les unités C+ par 1,5 et le dimanche par 2.

#### *5.4 Date de prise en compte de la demande*

La demande de prestation doit parvenir chez Celem avant 16h30 pour être enregistrée le jour-même. Si elle arrive plus tard, la demande de prestation sera validée à la date du lendemain.

#### *5.5 Coût des déplacements*

Un forfait de minimum 1 unité C+ sera compté par intervention ainsi qu'un éventuel supplément lié au lieu géographique de l'intervention et qui sera défini dans l'annexe 2 du contrat.

#### *5.6 Conditions d'acceptation des prestations*

CELEM s'engage à mettre tout en œuvre pour respecter le délai de demande de prestation.

Cependant, CELEM ne peut fermement s'engager qu'à pouvoir intervenir dans un délai de maximum du type NBD, c'est-à-dire le lendemain de la demande de l'appel.

#### *5.7 Exemple de calcul d'une prestation*

Une prestation de 2 heures de type ingénieur se déroulant le vendredi entre 14 et 16 heures, acceptée

par CELEM et demandée 3 jours ouvrables avant la prestation, il y a lieu de compter:

4\* x 1,2 C+ + frais de déplacement de minimum  
1 C+

\* 2 heures de prestation = 4 unités C+ de ½ heure

## **Article 6.            FACTURATION ET MODALITE DE PAIEMENT**

La facturation du nombre des unités C+ choisi par le client est anticipative dès la signature du présent contrat.

Cette facture ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'un crédit ou d'un remboursement.

La facture est payable à l'échéance indiquée et selon nos conditions générales de vente.

Chaque mois, le client recevra un décompte reprenant les éléments suivants:

- n° du rapport d'intervention;
- objet de l'intervention;
- nombre d'unités consommées par intervention;
- solde d'unités restantes.

Les éventuels litiges seront signalés par écrit à CELEM dans les 8 jours ouvrables.

**Article 7.                    MODE DE DEMANDE  
D'INTERVENTION**

Une liste des personnes autorisées à faire appel au service Celem + est définie dans l'annexe 3 ainsi que le mode de demande.

Les modes de demande sont:

- le téléphone;
- le fax;
- le courrier;
- le courrier recommandé;
- l'e-mail;
- l'e-mail avec accusé de réception.

CELEM s'engage à confirmer la réception d'une demande soit par e-mail, soit par fax dans l'heure qui suit la réception de celle-ci.

Le délai d'intervention peut être confirmé ultérieurement et ce dans un délai de maximum 6 heures.

**Article 8.                    REVISION DE PRIX**

Tous les prix s'entendent nets, hors taxes.  
Ils seront revus à chaque renouvellement de contrat.

**Article 9.                    CLAUSE DE NON-  
CONCURRENCE**

Le client s'engage à ne pas embaucher directement ou indirectement le personnel mis à sa disposition et ce, ni

pendant le contrat encours, ni endéans les 2 années qui suivent son échéance.

En cas de non respect de la présente clause, le client devra payer à CELEM une indemnité, dont le montant sera variable en fonction de l'ancienneté et de l'expérience du personnel concerné, avec un minimum de € 25 000,00.

#### **Article 10.        RESPECT DE LA POLITIQUE CLIENT**

CELEM s'engage à ce que le personnel mis à disposition du client respecte la politique de celui-ci.

En aucun cas, même s'il n'approuve pas le choix ou le produit du client, le personnel de CELEM ne dénigrera ce choix ou ce produit auprès du personnel du client.

#### **Article 11.        RESPONSABILITE**

Le délai d'intervention prend cours à partir de la réception de l'appel par CELEM.

Le délai est suspendu en cas de force majeure, grèves, épidémies ou autres événements anormaux perturbant l'activité de CELEM.

CELEM n'est en aucun cas responsable des dommages dus à l'inexécution par le client de ses obligations.

Le client reconnaît en outre que CELEM ne sera pas tenu responsable des dommages indirects tels que, notamment le manque à gagner, l'augmentation de frais généraux, la perturbation du planning, la perte de profit, de clientèle, d'économies escomptées, la perte de temps d'ordinateur,

pour reconstituer des travaux, des programmes ou des fichiers, même si CELEM a été préalablement avisée de la possibilité de tels dommages.

Quels que soit la nature, le fondement ou l'objet de l'action en responsabilité, contractuelle ou quasi-délictuelle, l'indemnité due au client en réparation de son préjudice est limitée au montant accordé par l'assurance en RC de CELEM s.a.

Eventuellement, des conditions particulières peuvent être conclues en fonction de l'activité du client. Celles-ci seront spécifiées en annexe 4 et seront contresignées par le personnel chargé de la mission.

## **Article 12. CESSION**

Le client ne pourra faire cession du présent contrat sans le consentement écrit préalable de CELEM.

## **Article 13. RESILIATION**

Sans préjudice de ses autres droits, CELEM se réserve la faculté de résilier le présent contrat avec effet immédiat:

- en cas de retard de paiement de plus de trente jours;
- au cas où le client resterait en défaut d'exécuter l'une ou l'autre de ses obligations en vertu du présent contrat trente jours après une mise en demeure d'y remédier;
- au cas où le client introduit une demande de concordat ou devient notoirement insolvable.

**Article 14.            ELECTION DE DOMICILE**

Les parties font élection de domicile aux adresses mentionnées aux annexes du présent contrat.

**Article 15.            ETENDUE ET LIMITES DU CONTRAT**

Le présent contrat constitue l'intégralité de l'accord existant entre les parties pour les matières faisant l'objet de celui-ci.

Le présent contrat annule et remplace tout autre acte, document, accord écrit et/ou oral éventuel conclu préalablement entre les parties et portant sur les mêmes matières que celles régies par le présent contrat.

Celui-ci ne pourra être amendé que par un écrit signé par toutes les parties et dans lequel il sera expressément fait mention que ce nouvel écrit constitue un amendement au présent contrat.

**Article 16.            SECRET**

CELEM s'engage à ne pas divulguer les renseignements concernant les méthodes de production, d'organisation, de travail et autres, qu'il aurait obtenus du client dans le cadre de l'exécution du contrat. Il s'engage à imposer à ses préposés cette obligation de secret.

Le client s'engage à ne pas divulguer les renseignements concernant les techniques employées, les méthodes de travail, le know-how, etc... qu'il aurait obtenus directement

de CELEM ou par l'exécution du contrat. Cette obligation de secret de CELEM et du client reste d'application même après la fin du contrat.

**Article 17. ARBITRAGE**

Les parties conviennent de rechercher une solution amiable à tout litige avant d'en référer aux tribunaux.

A défaut de solution amiable, les tribunaux de Liège sont seuls compétents.

**Fait en deux exemplaires originaux à \_\_\_\_\_**

**Pour le client**

**Nom:  
Fonction:**

accepté le \_\_\_/ \_\_\_/ \_\_\_

**Pour CELEM s.a.**

**Nom:  
Fonction:**

accepté le \_\_\_/ \_\_\_/ \_\_\_