



## Contrat de service d'Assistance et de Maintenance Informatique « A.M.I. »

Entre les soussignés,  
ci-après désigné le **Client**,

et

**D.I.M.S**  
Domaine du Vieux Moulin, 1g  
6200 CHATELINEAU,

ci-après désigné **D.I.M.S**,  
il a été convenu et arrêté ce qui suit :

**Article 1 - Objet du Contrat :** Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles **D.I.M.S** s'engage, en contrepartie du règlement des redevances, à fournir au **Client**, qui l'accepte, un service d'assistance et de maintenance informatique appelé service d'Assistance et de Maintenance Informatique « **A.M.I.** ».

**Les interventions effectuées dans le cadre de ce service ont pour but essentiel d'apporter au Client une aide à mise en oeuvre, à l'utilisation et à la résolution des défauts de fonctionnement liés à l'utilisation normale des matériels et logiciels prévus au contrat, il couvre l'assistance téléphonique, la maintenance.**

Sauf désignation particulière, le terme "matériel" signifie les machines ainsi que les éléments et dispositifs, le terme "logiciel" désigne les systèmes d'exploitation, les applications ou progiciels. Les termes et conditions du présent contrat remplacent ceux de tous accords verbaux ou écrits antérieurs intervenu entre le **Client** et **D.I.M.S** relatifs à la maintenance des matériels et logiciels objet des présentes.

**Article 2 - Durée du Contrat :** Le contrat est souscrit pour une période de six mois ou d'un an, il est renouvelable par tacite reconduction pour des périodes successives de six ou douze mois, s'il n'est pas dénoncé par lettre avec Accusé de Réception un mois avant l'expiration de chaque période par l'une des parties. L'abonnement prend effet après règlement du montant total de la facture de la première période. Une période = 1 mois. Au terme de **trois annuités**, la prorogation du contrat pourra être conditionnée par une révision complète du matériel dont les frais établis selon le tarif **D.I.M.S** en vigueur, ne seront pas couverts par le présent contrat. Dans ce cas un devis sera préalablement établi pour acceptation.

**Article 3 - Conditions d'accès :** Le support technique de **D.I.M.S** est accessible par **téléphone : 0499 219 802**, par **télécopie : 071 388 219** et par **Email : sylvaindenisbe@gmail.com** ou sur le site **D.I.M.S**: <http://dims.ibelgique.com> **24/24h**.

**Article 4 - Conditions d'intervention : Avant d'appeler** le support technique, le **Client** doit avoir vérifié que le problème est **reproductible**. Le **Client** communiquera, au préalable, par télécopie ou par **Email** les messages d'erreurs et les circonstances du problème. **Au cours de l'appel, le Client** s'engage à donner tous les renseignements nécessaires à la bonne prise en compte de sa demande par **D.I.M.S** (nom, version, configuration du produit en cause, système d'exploitation etc.) et à autoriser l'accès à son réseau si le diagnostic nécessite une connexion distante sur le matériel concerné. La durée, et le nombre des appels seront limités au strict nécessaire, le traitement conseillé devant être effectué **hors ligne**. Ce service **ne se substitue ni à la garantie**, qui a pour but la **correction de défauts** imputables au **constructeur** ou à **l'éditeur de logiciels**, ni à la **formation de l'utilisateur**, qui doit posséder une maîtrise suffisante de son équipement. Selon la nature et l'urgence les interventions peuvent être effectuées : sur site après l'appel du **Client**, pour effectuer le diagnostic (Les interventions, sans caractère d'urgence sont réservées aux travaux de maintenance) ou en atelier si la nature des travaux le justifie. Les frais d'envoi du matériel sont à la charge du **Client**. Les frais de transport retour sont à la charge de **D.I.M.S**.

**Article 5 - EXCLUSIONS :** Le service fourni par **D.I.M.S** au titre du présent contrat ne comporte pas la mise à jour ou le changement de média des logiciels, le support des versions de logiciels de plus de 2 ans.

- Le présent contrat ne prévoit pas l'installation du système d'exploitation ni la récupération de fichiers perdus. Au cas où une intervention serait nécessaire, un accord sera pris avec **D.I.M.S** sur le coût et le délai de cette prestation.

- Le service se limite aux problèmes informatiques liés à l'utilisation normale des logiciels à l'exclusion des techniques spécifiques à une profession.

- **D.I.M.S** n'assurera pas la prestation dans les cas suivants : le logiciel n'a pas de licence d'utilisation, le logiciel n'est pas utilisé conformément aux spécifications de l'éditeur, l'origine du problème est lié à un autre produit, le **Client** n'a pas réglé le prix de l'abonnement.

- **D.I.M.S** n'est pas tenu de supporter les frais de communication

- Le service fourni par **D.I.M.S** au titre du présent contrat **ne se substitue pas à la garantie constructeur**.

## **D.I.M.S – Domaine du Vieux Moulin, 1g – 6200 – CHATELINEAU (Belgique)**

- **la fourniture de services gratuits** pour remise en état nécessaire des matériels et logiciels désignés en annexe du présent contrat **en cas de** :
  - . défaut de fonctionnement des logiciels système et des applications du **Client** ayant pour origine des logiciels inadaptés, ou tout élément connexe ou similaire,
  - . défaut de performances ou de compatibilité des logiciels ou matériels entre eux, même si celles ci sont annoncées par leur éditeurs ou fabricants respectifs,
  - . **pannes de matériel ou logiciels consécutives à la défaillance de l'énergie électrique dans le cas de micro-ordinateurs sans système de protection contre les coupure de courant électrique** (onduleurs),
  - . **pannes de matériel ou logiciels consécutives à l'utilisation d'un accès à Internet sans antivirus ou sans antivirus à jour,**
- **la sauvegarde et la restauration des données** ; il appartient au **Client** de faire les sauvegardes nécessaires avant toute intervention, en aucun cas **D.I.M.S** ne pourra être tenu pour responsable de la perte des données du **Client**,
- la garantie de bon fonctionnement des logiciels protégés contre les copies et les sauvegardes,
- **la fourniture gratuite de "mise à jour" ou de nouveaux logiciels**, la réparation des dommages résultant de mauvaises manipulations ou d'utilisation anormale,
- En aucun cas **D.I.M.S** ne pourra être tenu pour responsable de pertes ou de corruption de données ou de quelque dysfonctionnement que ce soit. **le Client** s'engage à prendre toute les mesures d'usage de sauvegarde de ses fichiers et d'effectuer une copie de sécurité de ses logiciels.
- **l'échange ou la fourniture gratuite de pièces détachées, de composants ou de périphériques, d'accessoires, de consommables** ou de pièces dont l'usage dépend de l'intensité d'utilisation : papier, rubans, cartouches d'encre, batteries, tête l'impression, supports magnétiques
- **la peinture et le ravivage des matériels,**
- **la mise en place ou enlèvement** de tous accessoires, adjonctions ou autres dispositifs,
- **la remise en état** nécessaire des matériels désignés en annexe du présent contrat **en cas de sinistres** tels que : dégâts des eaux, incendie, explosion, chutes et chocs brutaux, accidents de transport, actes de malveillance ou de sabotage, tempête et foudre, risques contre lesquels il appartient au **Client** de souscrire une assurance et d'une façon générale tous les cas de force majeure catastrophes naturelles, émeutes, attentats ou de guerre : En cas de force majeure, la responsabilité de **D.I.M.S** est dérogée d'office.

**Article 6 - PRISE EN COMPTE** : Les matériels confiés à **D.I.M.S** dans le cadre du présent contrat sont réputés dans un état physique de bon fonctionnement conforme aux spécifications du constructeur. Le **Client** autorise **D.I.M.S** à effectuer une visite de prise en compte du parc de matériels objet du présent contrat afin d'en déterminer l'état physique précis de bon fonctionnement et ce, avant de s'engager définitivement dans l'exécution du présent contrat. Les éventuelles dégradations constatées sur l'état physique de bon fonctionnement du parc de matériels feront l'objet d'un devis préalable de remise en état de conformité, présenté par **D.I.M.S** au **Client**. En cas de refus de devis par le **Client**, **D.I.M.S** se réserve le droit de sortir le matériel concerné du présent contrat sans que cela puisse être considéré par le **Client** comme un refus d'exécution des engagements de la part de **D.I.M.S**.

**Article 7. ACCES AUX EQUIPEMENTS ET MATERIELS** : L'annexe précise la situation géographique, les références ainsi que le numéro de série du matériel. Le **Client** s'engage à tenir **D.I.M.S** informé de toutes les modifications d'emplacement des matériels avant toute intervention de **D.I.M.S**. Le **Client** s'engage à assurer le libre accès aux matériels objets du présent contrat pour les interventions de **D.I.M.S**. Si ces interventions devaient immobiliser le système informatique, leurs dates seraient fixées d'un commun accord. Le **Client** devra veiller à ce que les locaux et installations périphériques répondent à tout moment aux spécifications nécessaires au bon fonctionnement de matériels objet du présent contrat.

**Article 8 - MODIFICATIONS** : D'autres matériels pourront être ajoutés sur demande du **Client** à la liste des matériels soumis aux dispositions du présent contrat. A l'inverse, le retrait du présent contrat pourra être demandé au **Client** pour le matériel qui ne répond pas ou plus de manière évidente aux normes de fiabilité de la profession ou annoncé par le constructeur. Toutefois **D.I.M.S** observera un préavis de 3 mois avant de procéder au dit retrait. Le **Client** s'engage à porter à la connaissance de **D.I.M.S**, avant leur réalisation, toutes interventions techniques non liées aux services de maintenance et non effectuées par **D.I.M.S**, se rapportant aux matériels faisant l'objet du présent contrat.

**Article 9 - FOURNITURES NON CONFORMES** : La responsabilité de **D.I.M.S** sera dérogée pour les incidents provoqués par l'emploi de fournitures non conformes aux normes et spécifications du constructeur et les éventuels frais de remise en état seront supportés par le **Client** et feront l'objet d'une facturation séparée hors contrat au tarif en vigueur au jour de l'intervention.

**Article 10 - TARIF** : Le tarif du présent contrat correspond à six mois ou un an d'abonnement à l'assistance et la maintenance informatique des postes **matériels et logiciels dont la désignation figure en annexe**. Les prix sont ceux couramment pratiqués par **D.I.M.S** au jour de la signature du contrat. Tarif au 01 février 2006 : postes avec périphériques (imprimante, modem, scanner etc. sauf exclusions), en réseau. Le tarif est établi sur la base de **18,00 EUR ttc par mois ou 20 ttc par mois et par poste**. L'option de télé maintenance est gratuite mais nécessite un logiciel de télé intervention et de prise de contrôle à distance et un modem.

**Article 11- REVISION DE PRIX** : Le montant annuel sera actualisé en fin de chaque période au tarif **D.I.M.S** en vigueur à la date la plus proche de la fin de période.

**Article 12 - PAIEMENTS** : Une facture sera émise par **D.I.M.S** d'avance, terme à échoir, au tarif en vigueur sur la BASE d'un PAIEMENT NET au COMPTANT sans ESCOMPTE le 1er jour du contrat. La survenance de l'échéance constitue mise en demeure. **D.I.M.S** se réserve la possibilité de suspendre de plein droit et sans responsabilité toute intervention jusqu'à complet paiement de la ou des factures impayées et de leurs intérêts, ou de résilier le contrat quinze jours après mise en demeure par lettre recommandée.

## **D.I.M.S – Domaine du Vieux Moulin, 1g – 6200 – CHATELINEAU (Belgique)**

**Article 13 - ASSURANCE :** Le **Client** fera son affaire personnelle de l'assurance des matériels objets du présent contrat et dégage **D.I.M.S** de toute responsabilité à raison de la perte des équipements ou des dommages subis par ces derniers par l'effet de toutes causes autre que celles dont **D.I.M.S** ou ses agents et employés seraient par ailleurs légalement responsables. **D.I.M.S** certifie être assuré en responsabilité civile.

**Article 14 LIMITES DE RESPONSABILITE :** Quels que soient la nature le fondement et les modalités de l'action engagés par le **Client** contre **D.I.M.S** pour tout manquement de celle-ci à l'une quelconque de ses obligations de maintenance ou de réparation des matériels, l'indemnité due au **Client** sera limitée au préjudice effectivement subi et ne pourra en aucun cas dépasser un montant égal au tarif de maintenance de la machine incriminée qui a causé le dommage. Pour ces calculs la redevance retenue est celle applicable au matériel au moment où la cause de l'action est survenue. Les limites ci-dessus ne s'appliquent pas aux réclamations relatives à des dommages corporels pour lesquels **D.I.M.S** serait responsable dans les conditions du droit commun. Les parties conviennent expressément que tout préjudice financier ou commercial (par exemple) perte de bénéfice, de commande, trouble commercial quelconque ou toute action dirigée contre le **Client** par un tiers, constituent un dommage indirect, immatériel ou incertain, pour lequel il est convenu que **D.I.M.S** n'encourra pas de responsabilité vis à vis du **Client** et n'ouvrent pas droit à réparation.

Toute garantie est exclue en cas d'usure ou utilisation anormale des matériels (et en particulier en cas d'utilisation ou d'installation non conforme à la documentation technique), de détérioration provenant d'accidents, d'événements extérieurs (conflits sociaux, transports retardés, etc.), de cas fortuits ou de force majeure, de négligence ou d'un défaut de surveillance. Quel qu'en soit le fondement, aucune action en justice se rapportant aux services fournis dans le cadre du présent contrat, ne pourra être intentée par l'une ou l'autre partie après l'expiration d'un délai de 2 ans à compter de la survenance du fait générateur de cette action. Exception est faite pour les actions pour défaut de paiement qui pourraient être engagées dans un délai de deux ans après la plus tardive des deux dates suivante : celle du dernier paiement ou celle de la dernière facture impayée.

**Article 15 - RESILIATION ANTICIPEE :** Au cas où l'une ou l'autre des parties n'exécuterait pas ou violerait le présent contrat, l'autre partie pourra requérir la partie défaillante, par lettre recommandée A.R. d'exécuter le présent contrat et/ou de mettre fin à la violation, en donnant tous détails utiles sur le défaut d'exécution et/ou violation reprochés. S'il n'est pas remédié à ce défaut d'exécution et/ou à cette violation dans un délai de 30 jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée A.R. susvisée, le présent contrat pourra être résilié de plein droit à tout moment à l'option de la partie lésée au moyen d'une simple notification par lettre A.R. adressée à l'autre partie, sous réserve de tous autres recours que la loi met à la disposition de la partie lésée. Chacune des parties aura le droit de mettre fin au présent contrat sans préavis à tout moment par simple notification faite à l'autre partie, par lettre recommandée A.R., dans les cas suivants : état de cessation de paiement de l'autre partie constatée par voie judiciaire, sa liquidation volontaire ou forcée, sa mise en règlement judiciaire ou en faillite, la passation par elle d'un contrat volontaire ou forcé avec ses créanciers, le tout sous réserve des dispositions des différents articles en vigueur à ce jour et des textes subséquents.

**Article 16 - CESSION DE DROITS :** La cession par le **Client** à des tiers de tout ou partie des droits et, ou obligations découlant du présent contrat ne pourra avoir lieu qu'avec l'approbation écrite préalable de **D.I.M.S**. **D.I.M.S** aura le droit de céder à des tiers tout ou partie des droits et obligations découlant du présent contrat, ou de substituer tous tiers de son choix.

**Article 17 - DIVERS :** Si une disposition d'ordre public venait empêcher l'application de certaines clauses du présent contrat, les autres clauses n'en demeureraient pas moins applicables ; les clause atteinte par lesdites dispositions seront considérées comme modifiées dans la plus faible mesure nécessaire pour les rendre valides et effectives tout en respectant le plus possible l'intention des parties ; le surplus du contrat n'en sera pas affecté, restera en pleine force de vigueur, et sera exécutable conformément à ses termes. La compensation des dettes des parties l'une envers l'autre ne s'opérera jamais de plein droit et devra faire l'objet d'un accord préalable et écrit entre les parties.

**Article 18 - MODIFICATIONS :** Le présent contrat ne pourra être modifié ou complété que par avenant signé par les deux parties. Les annexes au présent contrat en font partie intégrante. Le présent contrat prévaudra sur toutes les clauses figurant sur les commandes, lettres et documents commerciaux du **Client** se rapportant à la maintenance des matériels objet des présentes.

Fait en deux exemplaires, à \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

Le **Client**, lu et approuvé

**D.I.M.S**  
Sylvain DENIS