

CONTRAT DE MAINTENANCE DES LOGICIELS CERMIADATA
--

Entre :

XXXX

ci-après « le client »

Et : la société **CERMIADATA SA**, établie et ayant son siège social à **Rue Haute, 50 à 1330 Rixensart**, représentée aux fins des présentes par son gérant, Monsieur Daniel DRIES,

ci-après « Cermiadata »

Il a été convenu ce qui suit :

Article 1^{er} :

Le présent contrat a pour objet de fournir au client toutes les corrections, extensions et innovations des logiciels Cermiadata, ainsi que toute l'assistance concernant les logiciels Cermiadata, figurant sur le détail de la facture du contrat de maintenance annuel.

Cette fourniture englobe les prestations suivantes :

- la mise à disposition des corrections qui résultent immédiatement d'erreurs de programmation des logiciels Cermiadata faites par Cermiadata,
- la mise à disposition de toutes les adaptations, corrections, évolutions et extensions des logiciels Cermiadata (logiciels de base et modules afférents) figurant sur le détail de la facture du contrat de maintenance annuel,
- la fourniture de programmes adaptés aux modifications légales qui interviennent dans le cadre des fonctionnalités existantes,

- l'assurance d'un support téléphonique pendant les jours ouvrables, de 8 heures 30 à 12 heures et de 13 heures 30 à 17 heures (hotline),
- la disponibilité d'un service de télémaintenance,
- l'assistance et le suivi par le service client Cerמידata pour les logiciels figurant sur la facture du contrat de maintenance annuel,
- le suivi des suggestions du client au sujet des logiciels renseignés sur la facture du contrat de maintenance annuel,

Ne sont pas compris :

- les activités et interventions causées par des circonstances qui n'ont aucun rapport avec l'usage normal des applications (p.ex : système failure, abnormal shutdown, coupures électriques ou software),
- la formation, même par voie téléphonique, du personnel du client,
- l'assistance sur les logiciels non édités par Cerמידata, même s'ils ont été vendus par Cerמידata à savoir les systèmes d'exploitation Microsoft, la suite Office de Microsoft ainsi que les logiciels autres nécessaires au fonctionnement des logiciels Cerמידata pour lesquels il existe un contrat de maintenance détaillé à part du présent contrat,
- le coût des déplacements et des prestations de services liés à l'installation sur le site du client d'une mise à jour d'un logiciel Cerמידata,
- les interventions sur le hardware, le réseau, le système d'exploitation ou le système de gestion de base de données Universe /SB+ / SBClient qui bénéficient en principe d'une garantie de la part du constructeur ou de l'éditeur,
- les composants et outils software non Cerמידata nécessaires aux upgrades des logiciels Cerמידata,
- les adaptations spéciales pour le client (par ex. fonctionnalités ou impressions spécifiques demandées),
- le coût des communications du service télémaintenance,

Article 2 :

Le présent contrat est conclu pour la durée d'une année et entre en vigueur le premier jour du mois qui suit sa signature. Il est reconduit tacitement d'année en année, à moins d'être dénoncé avec un préavis donné par lettre recommandée au moins un mois avant l'échéance respective.

En cas de résiliation, le client n'aura plus droit aux prestations découlant de l'article 1 et notamment aux nouvelles mises à jour. De plus, dès qu'Cermiadata mettra en place une nouvelle mise à jour, les mises à jour précédentes ne seront plus maintenues et ne bénéficieront plus du support téléphonique ou de toute autre prestation afférente.

A l'issue de la résiliation, toute intervention sera facturée d'après le tarif des prestations de services en vigueur à la date de l'intervention. Cette action de résiliation enlève également le bénéfice d'une tarification avantageuse de 30%.

Au cas où le client entend obtenir à l'issue de cette résiliation une nouvelle mise à jour du logiciel, celle-ci sera facturée au prix en vigueur à la date de la demande, multiplié par le nombre d'années écoulées entre la résiliation et la demande. Toute année commencée sera comptée comme entière. Cette règle est applicable si le coût final reste inférieur à l'achat d'une nouvelle licence par le client.

Article 3 :

En contrepartie des services renseignés à l'article 1, le client paye à Cermiadata une redevance annuelle payable d'avance au début de chaque année de contrat.

Cette redevance est payable au comptant et sans escompte à l'échéance.

En cas de non-paiement à l'échéance, Cermiadata est autorisé à suspendre, sans avertissement préalable, ses prestations, un mois après la date d'échéance de la facture.

En outre, toute nouvelle mise à jour n'est mise à disposition du client qu'après réception du règlement du contrat de maintenance.

La redevance annuelle est réadaptée automatiquement chaque année en fonction de l'indice des prix à la consommation en vigueur à la date d'émission de la facture.

En cas d'augmentation en cours d'année du nombre de postes utilisant les logiciels Cermiadata, une facture de maintenance complémentaire sera établie au prorata des mois de

contrat restant à courir en même temps que la facture concernant l'extension de configuration. Un mois entamé sera facturé comme mois entier.

Article 4 :

La facturation de la redevance s'effectue en principe fin décembre de l'année précédant l'année courante, avec date d'échéance au 15 janvier de l'année courante.

Toute facture non payée à l'échéance fait courir de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts de retard au taux légal.

Tous les paiements sont portables et à effectuer au siège social de Cerמידata.

Article 5 :

Le client s'engage à effectuer au moins une fois par jour une procédure de sauvegarde de ses données et à contrôler si elle s'est déroulée correctement.

Il s'engage en outre à donner, sans frais, à Cerמידata, les informations, l'assistance et les facilités demandées par celle-ci en vue de l'exécution du présent contrat dans des conditions normales.

Avant de faire appel à l'assistance de Cerמידata, le client vérifiera si toutes les prescriptions d'utilisation du matériel et des applications ont été respectées.

Tout dysfonctionnement des programmes constaté par le client est à signaler de suite par écrit (e-mail ou fax) à Cerמידata.

Le client veillera en outre à faire tout ce qui est nécessaire afin de limiter à un minimum, jusqu'à l'intervention de Cerמידata, les conséquences du dysfonctionnement constaté.

Au cas où, d'après Cerמידata, le dysfonctionnement résulterait d'un problème de manipulation ou d'utilisation du logiciel par le client ou par un tiers, un expert indépendant sera nommé pour trancher sur la responsabilité des acteurs du dysfonctionnement relevé.

Article 6 :

Le client s'engage à tester le bon fonctionnement de ses programmes avant leur mise en exploitation opérationnelle.

Cermiadata fera tout ce qui est raisonnablement en son pouvoir pour assurer l'exactitude des programmes, de la documentation, des conseils et des interventions qu'elle est tenue de fournir d'après le présent contrat. Pour les problèmes bloquants, Cermiadata est tenu de faire le maximum pour régler au plus vite le problème du client. Il est demandé au client de fournir une liste des « problèmes bloquants » à Cermiadata afin d'éviter toutes interprétations aléatoires.

Elle s'engage à remédier au mieux de ses connaissances aux erreurs ou lacunes qui pourraient apparaître dans les programmes ou prestations et qui lui seraient directement imputables.

La responsabilité de Cermiadata dans le cadre de l'exécution du présent contrat se limite aux cas de fautes lourdes et aux négligences graves.

Des dommages-intérêts généralement quelconques auxquels peut prétendre le client sont limités à un montant de 5.000.-euros par préjudice et ce même si le préjudice résulte de plusieurs fautes lourdes ou négligences graves de Cermiadata.

Cermiadata ne peut être rendu responsable pour les cas de force majeure, tels qu'incendies, dégâts des eaux, interruptions de l'alimentation en électricité, grèves, guerres, pénuries du personnel, pénuries de transport, retard du fournisseur de Cermiadata, ainsi que les pannes ou interférences dues à des phénomènes climatiques ou autres et les virus.

La responsabilité de Cermiadata ne peut pas non plus être engagée au cas où une intervention par le client ou un prestataire extérieur, doit être effectuée sur le logiciel Cermiadata pour des raisons d'ordre technique ou de sécurité.

Les recours du client quant à un dommage imputable à Cermiadata se prescrivent un an après connaissance des faits dont le dommage résulte.

Article 7 :

Les soussignés s'interdisent, pendant la durée du contrat et l'année qui suit son terme, de prendre à leur service ou de rémunérer, de quelque manière que ce soit, un membre du personnel de l'autre partie contractante, sauf accord préalable par écrit de cette dernière.

Article 8 :

Le présent contrat remplace et annule tout autre contrat entre parties ayant le même objet.

Toutes modifications doivent être convenues par écrit entre parties.

Article 9 :

Le présent contrat est soumis exclusivement au droit belge et tout litige qui en découle est de la compétence exclusive des tribunaux du siège social de Cerמידata.

Fait à Herstal en autant d'exemplaires que de parties, chaque partie reconnaissant avoir reçu un exemplaire, le

Le client

Cerמידata SA