

# ZennIT Serenity Standard

Contrat de maintenance PME

---



Entre les soussignés

D'une part, ZennIT SRL  
Hospice Communal 6, 1170 Bruxelles  
BE0663.531.468

Appelé ci-après ZennIT

Et d'autre part, une personne (cochez la case correspondante)

Physique

..... (nom et prénom)  
Situé à ..... (rue, numéro, boîte)  
1 ..... (code postal et localité)  
1 ..... (pays)  
1 Identifié sous..... (numéro de registre national)

Morale

..... (nom de société)  
Situé à ..... (rue, numéro, boîte)  
1 ..... (code postal et localité)  
1 ..... (pays)  
1 Identifié sous..... (TVA ou BCE)  
Et représenté par ..... (nom et prénom)

Appelé ci-après le client

## 1. Objet

ZennIT Serenity un contrat de services informatiques entre ZennIT et le client.

## 2. Principe

Le contrat de services informatiques comprend vos services digitaux (licences, emails, antivirus, etc...) et un quota de main d'œuvre annuel, exprimé en « crédits » de main d'œuvre.

A chaque demande de service, nous nous exécutons et déduisons les crédits dépensés de votre pack en fonction du type et du niveau de complexité de la demande :

### 2.1.1. Tarifs Technicien

- Support téléphonique : 1 crédit par minute (minimum 15 minutes par appel)
- Travail en régie / magasin : 15 crédits par quart d'heure
- Déplacement sur site / à domicile : 80 crédits pour la première heure et 20 crédits par quart d'heure supplémentaire.

### 2.1.2. Tarif Consultant

- Support téléphonique : 1.5 crédit par minute (minimum 15 minutes par appel)
- Travail en régie / magasin : 25 crédits par quart d'heure
- Déplacement sur site / à domicile : 120 crédits pour la première heure et 30 crédits par quart d'heure supplémentaire.

Plus le client s'engage sur un montant de crédit élevé sur l'année, plus le prix unitaire par crédit est bas.

## 3. Avantages supplémentaires

En plus d'un tarif avantageux sur la main d'œuvre, en tant que client Serenity vous bénéficiez des avantages suivants :

- Priorité de traitement de vos demandes par rapport aux clients non-Serenity
- En cas de réparation, la prise en charge est gratuite (contre €60,00 TTC pour les clients non-Serenity) et ordinateur de prêt gratuit le temps de la réparation (dans la limite du stock d'ordinateur de remplacement)
- Service de reprise/dépôt de machine sur Bruxelles à 30 crédits au lieu de 48,40€ TVAC pour les clients non-Serenity
- Documentation de votre infrastructure

## 4. Dépenser vos crédits

Pour faire une demande de support vous pouvez nous joindre du lundi au vendredi de 9h à 17h par un des canaux suivants :

Mail : [support@zenn.it](mailto:support@zenn.it)

Téléphone : 02 318 60 40

En face-à-face : Rue de l'Hospice Communal 6, 1170 Bruxelles (Parking privé)

## 5. Composition du contrat

### 5.1. Crédits

Le contrat comprend ..... (crédits annuels)  
 crédit(s) de main d'œuvre sur base annuelle, soit ..... (crédits mensuels)  
 facturé chaque mois.

Tranche	Prix unitaire HTVA	Quantité	P.U. x Q
50-80 par mois	0,90	(50-80)	
81-200 par mois	0,85	(0-120)	
201-350 par mois	0,80	(0-150)	
351-600 par mois	0,75	(0-250)	
601+ par mois	0,70	(∞)	
Total crédits			
Total HTVA			

## 6. Services

Par ailleurs le contrat comprend les services suivants :

Quantité	Nom	Période d'engagement	P.U. HTVA	P.U. x Q
	Microsoft Office 365 Basic	Mensuel	4,22	
	Microsoft Office 365 Standard	Mensuel	10,50	
	Microsoft Office 365 Premium	Mensuel	16,90	
	Microsoft Office 365 Apps for Business	Mensuel	8,80	
	Microsoft Office 365 E3	Mensuel	19,70	
	Microsoft Exchange Plan 2	Mensuel	6,70	
	G-Suite Basic	Mensuel	5,20	
	G-Suite Business	Mensuel	10,40	
	G-Suite Enterprise	Mensuel	23,00	
	Numéro VoIP	Mensuel	5,00	
	Ligne VoIP Start	Mensuel	6,00	
	Ligne VoIP Entreprise	Mensuel	12,00	
	Fax VoIP	Mensuel	3,00	
	Antivirus (1)	Mensuel	4,13	
	Antivirus (3)	Mensuel	9,91	
	Antivirus (5)	Mensuel	16,52	
	Hosting Web StartUp	Mensuel	12,99	
	Hosting Web GrowBig	Mensuel	22,99	
	Hosting Web GoGeek	Mensuel	34,99	
Total HTVA mensuel				

Quantité	Nom	Période d'engagement	P.U. HTVA	P.U. x Q
	Microsoft Office 365 Family	Annuel	81,81	
	Microsoft Office 365 Personal	Annuel	57,02	
	Nom(s) de domaine(s)	Annuel	12,99	
	DynDNS	Annuel	96,00	
	Certificat SSL	Annuel	120,00	
	Backup 1-PC/MAC + 250 GB Cloud Storage	Annuel	33,05	
	Backup 3-PC/MAC + 250 GB Cloud Storage	Annuel	52,89	
	Backup 5-PC/MAC + 250 GB Cloud Storage	Annuel	66,11	
	Backup 1-PC/MAC + 1 TB Cloud Storage	Annuel	66,11	
	Backup 3-PC/MAC + 1 TB Cloud Storage	Annuel	99,17	
	Backup 5-PC/MAC + 1 TB Cloud Storage	Annuel	105,78	
Total HTVA annuel				

Total mensuel		Total annuel / 12		=	Total HTVA mensuel services
	+			=	

Tout service commandé l'est pour la période d'engagement décrite dans le tableau ci-dessus. Un service résilié l'est effectivement au terme de la période d'engagement en cours.

## 7. Durée du contrat

Le contrat prend cours le .....(date de début)  
 pour une durée de 1 an calendrier, soit jusqu'au .....(date de début + 1an)

Au terme du contrat, celui-ci est automatiquement renouvelé sauf si l'une des parties exprime son souhait de ne pas le renouveler par courrier postal ou email au plus tard 1 mois calendrier avant le terme soit pour le ..... (date de début + 11 mois) inclus.

Crédits mensuels		Webservices		=	Total HTVA mensuel
	+			=	

## 8. Engagements des parties

ZennIT s'engage à fournir au client des services informatiques pour .....crédits de main d'œuvre sur la durée du contrat.

ZennIT s'engage à fournir chaque trimestre une note reprenant les prestations effectuées et les crédits dépensés pour chaque prestation.

Le client s'engage à payer mensuellement la somme de .....€ HTVA pour ses crédits et .....€ HTVA par mois pour les services annexes à ZennIT. Ce montant est susceptible d'être adapté en cours de contrat en fonction de l'ajout/suppression de services.

Le client s'engage à payer mensuellement la somme de .....€ TVAC à ZennIT par virement périodique sur le compte BE25 7320 4304 2082.

## 9. Validité des crédits

Les crédits de main d'œuvre expirent à la date anniversaire du contrat.

### 9.1. Ajout de crédits

Le client peut augmenter son quota de crédit en cours de contrat en achetant un pack de crédits supplémentaire. Dans ce cas, il recommence à la tranche 1 et les crédits supplémentaires sont valable jusqu'à la date anniversaire du contrat. Ce pack peut être payé en 1 fois ou étalé sur le nombre de mois restant dans le contrat.

## 10. Déplacements

En cas de déplacements sur les codes postaux 1170, 1160, 1180 et 1050, aucun frais de déplacement supplémentaire sera facturé.

Dans le cas d'un déplacement à Bruxelles (code postal entre 1000 et 1299 inclus) dans d'autres codes postaux, €25,00 HTVA de frais de déplacements seront facturés.

Dans le cas d'un déplacement dans les Brabants (code postal entre 1300 et 1999 inclus), €50,00 HTVA de frais de déplacements seront facturés.

Dans le cas d'un déplacement dans le reste de la Belgique €100,00 HTVA de frais de déplacements seront facturés.

## 11. Conditions générales de vente

Les conditions générales de vente applicables à ce contrat sont disponibles sur le site internet <https://zenn.it/mentions-legales>, en version papier dans notre magasin ZennIT, ainsi que sur simple demande adressée à ZennIT SRL, Rue de l'hospice Communal 6, 1170 Bruxelles ou par e-mail à [admin@zenn.it](mailto:admin@zenn.it).

## 12. Signature

Fait à Bruxelles, le .....(date de signature)

Signature suivi de la mention « lu et approuvé ».

ZennIT	Client

