

Conditions générales

i. La description et les conventions spécifiques du BIS SLA sont mentionnées sur la page de couverture.

Les caractéristiques les plus importantes concernant le temps de réponse, le temps d'intervention, l'installation spécifique, l'appareillage, le logiciel, la localisation et, y compris ou non un certain appareillage de remplacement, sont uniquement marquées sur la/les page(s) de couverture.

ii. La terminologie:

a. **Service level:** ceci indique le temps de réponse et d'intervention. Le temps de réponse est le temps durant lequel un service d'assistance (helpdesk) de première ligne du fournisseur réagit à un message de panne du client. Le temps d'intervention est le temps durant lequel un spécialiste d'une deuxième ligne du fournisseur réagit au message de panne du client. Dans la description du service level deux chiffres sont indiqués entre parenthèses, le premier chiffre indique le temps de réponse et le deuxième le temps d'intervention, tous les deux sont indiqués en heures. Notre service level standard est (8/16), ce qui veut dire un temps de réponse de 8 heures et un temps d'intervention de 16 heures; dans la pratique cela revient à ce que l'on appelle **next business day** (le jour ouvrable suivant).

b. **Service window:** il s'agit des heures durant lesquelles le fournisseur est disponible afin de donner suite à ce contrat. Ceci est indiqué avec deux chiffres séparés par un x. Le premier chiffre est le nombre de jours par semaine durant lesquels le fournisseur est disponible dans le cadre de ce contrat, le deuxième chiffre indique le nombre d'heures de travail par jour durant lesquelles le fournisseur est disponible pour remplir ce contrat. Notre service window standard est 5x08, ce qui revient à dire dans la pratique lors des jours ouvrables normaux, donc 5 jours par semaine (du lundi au vendredi inclus) et 8 heures par jour (de 9.00h à 17.00h).

c. **Appareillage de remplacement:** sur la page de couverture, l'appareillage de remplacement prévu est toujours spécifié et si c'est le cas, pour quel appareillage l'appareillage semblable est prévu. L'appareillage de remplacement semblable vise à laisser travailler le client de manière temporaire sans garantie que toutes les fonctionnalités de l'installation soient disponibles. L'appareillage de remplacement identique vise à être utilisé dans une installation sans trop d'adaptations et où la fonctionnalité entière est de nouveau disponible.

1. Généralités

- 1.1 Les Conditions Générales de BIS Business Information Systems N.V. (S.A.) sont d'application sur ce contrat.
- 1.2 Ce contrat est uniquement d'application pour l'appareillage et le logiciel mentionnés sur la page de couverture.
- 1.3 Sur la page de couverture, il est également indiqué si les interventions sur place ou seulement la reprise à distance et le helpdesk téléphonique par un spécialiste de deuxième ligne en font partie. Pour la gestion à distance et pour diagnostiquer des appareils il est nécessaire que le personnel du support technique de Bis sera donné accès de l'extérieur via internet avec le logiciel d'accès à distance **Teamviewer**.
- 1.4 Ce contrat ne peut pas être transféré, à moins que le fournisseur ait donné son consentement par écrit.
- 1.5 Le fournisseur assure une assistance par téléphone durant les jours ouvrables de 9:00 à 17:00 h, sauf mention contraire sur la page de couverture.
- 1.6 Les travaux émanant de ce contrat sont réalisés durant les jours ouvrables et les heures de travail normaux, valables pour le fournisseur (du lundi au vendredi inclus de 9:00 à 17:00 heures), sauf mention contraire sur la page de couverture. Si, à la demande du client, une dérogation est réalisée, une facture individuelle sera établie sur base d'un nouveau calcul.
- 1.7 Sauf mention contraire sur la page de couverture, la garantie standard du fabricant et/ou sur la lampe est d'application.
- 1.8 Au cas où un entretien préventif est prévu dans ce contrat, ceci est également mentionné sur la page de couverture, ainsi que le nombre d'entretiens préventifs. Les moments d'entretien et le nombre de points de contrôle sont uniquement déterminés par le fournisseur. Le planning des entretiens préventifs se fait sur l'initiative du fournisseur et en concertation avec le client. Le but d'un entretien préventif est de contrôler le bon fonctionnement du matériel hardware de l'installation en vue d'augmenter la fiabilité de l'installation. En ce qui concerne les installations peu sensibles aux interférences, un entretien préventif peut être omis durant la première année, à juger par le fournisseur. Pour les installations de logiciel un entretien préventif n'est pas prévu.
- 1.9 Après le rendez-vous fixé, le client veille à ce que l'appareillage, le logiciel et l'infrastructure soient entièrement à la disposition, y compris un assistant délégué interne chargé de cette tâche.

La mise à la disposition du logiciel comprend en outre:

- L'accès illimité aux ordinateurs où le logiciel est installé.
 - L'accès illimité à la couche réseau qui gère la communication entre les divers éléments du logiciel.
 - La fourniture des mots de passe et l'accès au(x) serveur(s), au firewall et/ou aux applications qui soutiennent le bon fonctionnement du logiciel est nécessaire.
 - La présence d'un administrateur système ou réseau et/ou un autre spécialiste en technologie d'information travaillant chez ou pour le compte du client ayant les connaissances nécessaires et l'accès à l'infrastructure du réseau chez le client.
- 1.10 Le fournisseur a le droit de faire appel à des tiers lors de l'exécution des travaux.
 - 1.11 Ce contrat ne s'applique pas aux articles de consommation (lampes, filtres, etc.), sauf mention contraire exclusive sur la page de couverture.
 - 1.12 Si le client fait changer le logiciel de façon substantielle, les travaux ne sont pas compris dans ce contrat SLA. L'installation d'une mise à jour ou d'une mise à niveau à la demande du client exécutée par le fournisseur sera facturée

séparément aux tarifs en vigueur. Si le client a bien signé l'option des mises à jour et des mises à niveau, ceci est explicitement mentionné sur la page de couverture. Dans ce cas, une mise à jour/à niveau qui est estimée nécessaire par le fournisseur, sera effectivement stipulée dans ce contrat.

- 1.13 Le client veille à ce que le support puisse être réalisé de manière ininterrompue et met ainsi la coopération nécessaire et les facilités gratuitement à la disposition de BIS NV/SA. Le lieu doit être accessible sans entrave et sans temps d'attente. En cas de temps d'attente imposé par le client de plus de 15 minutes, des frais supplémentaires seront imputés.
- 1.14 En cas de perte ou de dommages portés aux clés de licence pour le logiciel ou aux dongles, qui veillent à l'utilisation correcte des droits de licence, des frais pour le remplacement et la programmation seront imputés séparément.
- 1.15 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour résoudre la panne dans le délai le plus court.

Selon ce contrat, le fournisseur est seulement lié par une obligation de moyens et mettra en œuvre tous les moyens possibles pour assurer les services décrits dans ce contrat. La durée des travaux de réparation et des traitements de support ne peut pas être garantie à l'avance, vu que le fournisseur dépend parfois des tiers.

- 1.16 Au cas où, par suite de circonstances imprévisibles, le fournisseur ne peut pas ou pas entièrement répondre aux conditions convenues, le client ne pourra pas engager une action en dommages et en frais qui en résultent à l'encontre du fournisseur.

2. Pannes et réparations et appareillage de remplacement

- 2.1 Ce contrat SLA comprend le support par téléphone et, si indiqué sur la page de couverture, aussi le support à distance par le fournisseur durant les heures de bureau. Pour le support à distance ou pour reprendre contrôle et diagnostiquer des appareils il est nécessaire que le personnel du support technique de Bis sera donné accès de l'extérieur via internet avec le logiciel d'accès à distance Microsoft Teamviewer. Si cet accord SLA comprend seulement le logiciel, une durée maximale de 24h par an est d'application en ce qui concerne le support à distance (des heures non utilisées ne sont pas transférées à l'année prochaine).
- 2.2 Après avoir notifié une panne, le fournisseur mettra tout en œuvre pour entrer en action endéans le temps de réponse et d'intervention mentionné sur la page de couverture. Pour ce faire, les jours et les heures de travail normaux du fournisseur sont valables, sauf mention contraire sur la page de couverture.
- 2.3 Sauf mention explicite contraire, le contrat comprend la localisation et, si possible, la résolution directe des pannes. Au cas où ce n'est pas possible de résoudre directement la panne, une solution sera trouvée en accord avec le client, ce qui, en général, résultera dans le démontage du produit défectueux en question; ensuite celui-ci sera emporté pour le réparer. Pour un certain appareillage, un appareillage de remplacement peut être prévu dans ce contrat. La liste complète de l'appareillage de remplacement semblable ou identique prévu dans ce contrat est indiquée sur la page de couverture.
- 2.4 Le retour du produit pour la réparation et la réparation éventuelle du produit défectueux se font selon les conditions valables à ce sujet:
 - 2.4.1 Lors de réparations en dehors du délai de garantie, ou si les conditions de garantie n'ont pas été remplies, les frais encourus, y compris les frais de livraison, seront facturés par le fournisseur.
 - 2.4.2 Si le client présente l'appareillage défectueux pour le réparer, un devis sera ensuite établi après analyse. Si le client décide de ne pas exécuter la réparation, les frais d'investigation seront facturés. Si vous décidez d'investir dans du nouvel appareillage de remplacement chez le fournisseur, ces frais d'investigation seront déduits de votre nouvel investissement (sauf en ce qui concerne les frais d'investigation externes, au cas où l'unité défectueuse n'est plus couverte par la garantie).
 - 2.4.3 Au cas où l'appareillage est envoyé chez un producteur hors garantie, les frais d'envoi et de réparation qui y sont liés, seront facturés. Si l'appareillage est considéré comme perte totale, vous pouvez renoncer à l'appareillage par écrit.
 - 2.4.4 En cas de défauts qui ne sont pas compris dans la garantie (p.ex. par suite d'un usage inapproprié du matériel, d'une chute, d'eau, de dommage par pollution, e.a.), tous les frais encourus non couverts par la garantie seront imputés au client. Le fournisseur doit évaluer si un appareillage doit être envoyé chez le fabricant pour une analyse plus détaillée.
 - 2.4.5 Les dommages éventuels liés au transport sont à votre charge, à moins que le transport soit exécuté par le fournisseur.
 - 2.4.6 En tout cas, les faits suivants sont exclus de ce contrat SLA:
 - tous les périls extérieurs, parmi lesquels se trouvent les dommages et les inondations quelles qu'elles soient; l'usure, la poussière, les dépôts ou toutes détériorations progressives comme suite naturelle du fonctionnement ordinaire et l'usage normal des objets assurés, les défauts esthétiques comme les rayures, les traits ou les coups pour autant qu'ils n'influencent pas le fonctionnement des objets assurés.
 - les frais pour la reconstitution de données ou de supports d'informations qui ont été perdus par toute erreur de programmation, de cartes perforées, d'insertion, de réglage ou de manipulation, l'effacement ou l'écartement par erreur de supports d'informations ou l'influence des champs magnétiques.
 - les dommages tels que la perte d'exploitation, la responsabilité des entreprises, les amendes et les taxes, quelles qu'elles soient.
 - les frais supplémentaires lors de l'exécution des tous travaux de réparation, à la demande du client, par le biais d'heures supplémentaires, de travail de nuit, respectivement par d'autres mesures telles que les envois exprès, et l'enlèvement, la livraison supplémentaire de pièces détachées entraînant des frais supplémentaires. Les frais supplémentaires sont seulement remboursés si une concertation préalable a déjà eu lieu avec les assureurs.

3. Exclusions

- 3.1 Si la panne est la suite d'un usage inapproprié de l'installation par le client (modification de la configuration, enlèvement de câbles, panne d'électricité, e.a.), les frais pour la remise en état de l'installation seront facturés sur base d'un nouveau calcul selon les tarifs de main d'œuvre et de déplacement en vigueur.
- 3.2 Des formations pour les utilisateurs ne sont pas comprises dans ce contrat SLA, elles peuvent cependant faire partie d'une offre séparée si demandée par le client.

4. Durée du contrat

- 4.1 Ce contrat entre en vigueur à la date mentionnée sur la page de couverture et a une durée au prorata de l'année civile plus 3 années civiles, sauf décision contraire et mention explicite sur la page de couverture.
- 4.2 Ensuite le prolongement automatique a lieu chaque fois pour une durée d'une année civile.

5 Cessation du contrat

- 5.1. La cessation de ce contrat par le client peut se faire par lettre recommandée établie au plus tard trois mois avant la date d'échéance contractuelle. Après la date d'échéance contractuelle, le contrat peut être résilié annuellement par le biais d'une lettre recommandée établie au plus tard trois mois avant la fin de l'année civile en cours.
- 5.2. Si le compte client présente un solde échu encore à payer, le fournisseur a le droit sans sommation ou mise en demeure de suspendre ses obligations décrites dans ce contrat.
- 5.3. Si, malgré la sommation, le client omet d'apurer son compte client et de payer entièrement les factures dues, le fournisseur a le droit de résilier ce contrat avec effet immédiat sans qu'une mise en demeure ou une intervention judiciaire quelconque soit nécessaire. Les factures ouvertes restent à payer dans leur intégralité, majorées des intérêts de retard et des amendes. En outre, une indemnité de rupture de contrat de 50% de la durée restante du contrat sera facturée.
- 5.4. Pendant la durée du contrat indiquée sur la page de couverture, le contrat ne peut pas être résilié.
- 5.5. Le client sauvegardera le fournisseur contre la responsabilité pour les dommages qui pourraient éventuellement surgir en cas de cessation et/ou suspension de ce contrat.

6 Clauses financières

- 6.1. Le tarif fixe est calculé par an ou par mois et a été établi à l'avance de commun accord et approuvé. Le fournisseur se réserve le droit d'adapter le tarif une fois par an selon l'indice des prix à la consommation.
- 6.2. Le tarif est explicitement valable pour les prestations mentionnées dans ce contrat.
- 6.3. La facturation se fait au préalable par date de prise de cours au prorata pour l'année en cours et ensuite chaque fois en janvier pour l'année civile complète, et ce, chaque année suivante ou jusqu'à la fin de la durée du contrat. Toute dérogation à cette règle est indiquée sur la page de couverture. Tous les prix mentionnés dans ce contrat sont hors TVA.
- 6.4. Le tarif est valable pour autant que l'appareillage ne soit pas fixé à une hauteur de plus de 3 mètres à partir du sol, sauf stipulations contraires explicites. Si l'appareillage est attaché à une hauteur de plus de 3 mètres à partir du sol, des frais supplémentaires pour des échafaudages et le matériel assorti seront facturés.

7 Force majeure

- 7.1. En cas de force majeure, le fournisseur et le client ont le droit de suspendre l'observation des obligations émanant du contrat de service et valables pour les deux parties en leur totalité ou partiellement pour la durée de cette force majeure sans être forcés, de part et d'autre, à une indemnisation à ce sujet.
- 7.2. Si la période de force majeure a duré plus de trois mois, ou, après estimation des deux parties, il est clair à l'avance que cette période dépassera les trois mois, chacune des parties est en droit de suspendre le contrat de service par lettre recommandée avec effet immédiat, sans que des dommages et intérêts puissent être demandés de part et d'autre.