

1.	Conditions de vente générales.....	1
2.	Conditions d'installation.....	4
3.	Conditions générales SLA.....	6

1. Conditions de vente générales

1.1. Validité et acceptation de ces conditions générales

- Les présentes conditions concernent l'ensemble des accords conclu entre BIS|ECONOCOM et ses clients. Elles s'appliquent dans la mesure où il n'y a pas été dérogé par des conditions spéciales aux accords.
- Nos conditions générales, de même que nos conditions spéciales de vente et de livraison sont considérées comme acceptées par notre client en tant qu'unique condition lors de la commande. Même dans le cas où elles seraient en contradiction avec ses propres conditions générales ou conditions d'achat particulières. Ces dernières ne nous lient que lorsque nous les avons expressément acceptées par écrit. Notre accord ne peut en aucun cas être déduit du fait que nous aurions accepté l'accord commercial sans contester les dispositions qui réfèrent aux conditions générales ou particulières ou à d'autres dispositions similaires du client.

1.2. Offres et commandes

- Toutes nos propositions et listes de prix sont sans engagement. Elles sont uniquement fournies à titre d'information sans qu'elles ne nous lient de quelque manière que ce soit.
- Toutes les offres restent valables 30 jours date de l'offre.
- Toute commande ou demande de mission faite par le client engage ce dernier, mais elle ne lie BIS|ECONOCOM qu'après confirmation.
- BIS|ECONOCOM se réserve le droit de modifier les prix de vente en fonction des fluctuations des taux de change des devises étrangères. Le cas échéant, le client se réserve le droit d'annuler la commande au nouveau prix dans les 3 jours de sa notification, et ce, sans aucun droit à une indemnité. Les montants déjà versés sont remboursés.
- BIS|ECONOCOM ne peut pas être considérée responsable des conséquences de la faillite d'un de ses fournisseurs, de la non-exécution d'une commande pour cause de force majeure, par exemple lors de l'épuisement des stocks, l'incapacité des fournisseurs d'exécuter les livraisons, la destruction des biens par suite d'accidents, de grèves, d'incendies, d'inondations, etc. Cette énumération n'est pas exhaustive.

1.3. Délais de livraison

- Les délais de livraison sont uniquement donnés à titre informatif, ils ne nous lient donc pas. Un retard de livraison ne peut dans aucun cas donner lieu à des amendes, des dédommagements ou à une dénonciation de l'accord.
- Seul un accord explicite écrit entre les parties permet de déroger aux dispositions ci-dessus.
- BIS|ECONOCOM se réserve le droit d'effectuer des livraisons partielles constituant une vente partielle. La livraison partielle d'une commande ne permet pas de refuser le paiement des marchandises livrées.

1.4. Transfert de propriété et risques

- Les marchandises livrées restent la propriété de BIS|ECONOCOM jusqu'au paiement complet de la somme principale, des frais, des intérêts et, le cas échéant, des dédommagements
- Si, durant la période entre la livraison partielle ou complète et le paiement, des dommages sont causés aux marchandises livrées, les coûts seront récupérés auprès du client.
- Le client ne pourra en aucun cas disposer des marchandises ou matériels livrés si les paiements n'ont pas été entièrement effectués à BIS|ECONOCOM. Plus spécifiquement, le client ne pourra transférer le droit de propriété des biens à des tiers, ni les céder, les mettre en gage ou les affecter à quelque sûreté ou privilège que ce soit.
- Le client avertira BIS|ECONOCOM lorsque les marchandises et le matériel sont placés dans un espace loué par le client ainsi que, le cas échéant, l'identité et l'adresse du loueur.

- Sous peine d'indemnité, le client préviendra BIS|ECONOCOM par lettre recommandée de toute saisie exécutée par un tiers. Le client s'engage à permettre à BIS|ECONOCOM, sans avis préalable, de reprendre possession des marchandises, les frais de l'enlèvement restant à charge du client. Le nom du tiers saisissant doit être notifié immédiatement par courrier recommandé à BIS|ECONOCOM.
- Nos marchandises sont toujours réputées vendues, réceptionnées et acceptées en nos magasins (livraison ex-works). La livraison se fait aux risques et périls du client, départ magasin. Le client assure les risques à son propre compte.

1.5. Plaintes

- En cas de la réception des produits endommagés vous êtes prié de mentionner les dommages sur le fichier du transporteur ou signer avec « soumis à un contrôle ». Également tous les dommages doivent être rapportés dans les 24 heures après la livraison par mail à procurement@bis.be. Sinon vous n'avez pas droit à un échange.
- L'éventuel retour de marchandises ne sera accepté qu'après accord préalable par écrit de BIS|ECONOCOM. Dans l'hypothèse où BIS|ECONOCOM autorise le retour de marchandises, le client recevra un numéro de retour (RMA). Le numéro de retour (RMA) est valable dix jours à partir de la date d'attribution par le service client. Les marchandises doivent être retournées chez BIS|ECONOCOM dans le délai de 10 jours précité. Ce numéro de retour doit être clairement mentionné sur les documents de transport qui accompagnent les marchandises. Seules les marchandises en parfait état et dans leur emballage d'origine peuvent être retournées. Le client assume l'entière responsabilité et tous les risques liés au retour des produits. Sauf en cas d'erreur incontestablement due à BIS|ECONOCOM, les frais de retour sont à charge du client.
- Toute réclamation concernant nos factures doit être portée à notre connaissance par lettre recommandée dans les cinq jours de leur réception. A défaut, elles seront considérées comme acceptées sans aucune réserve.
- Une réclamation ne peut en aucun cas justifier une suspension de paiements.

1.6. Garantie

- En raison de notre qualité d'intermédiaire, la garantie se rapportant aux marchandises livrées par nos soins se limite à celle accordée par le fabricant. La responsabilité de BIS|ECONOCOM dans le cadre de cette garantie, se limite en tout cas au montant que BIS|ECONOCOM peut obtenir, à titre de garantie, de son propre fournisseur. En ce qui concerne cette garantie, le client doit s'adresser directement au fabricant ou à l'importateur de la marchandise concernée.
- Il n'est tenu compte d'aucune garantie pour des vices cachés dont BIS|ECONOCOM lui-même n'a pas ou n'a pas eu connaissance.
- Ne sont en aucun cas couvertes, les interventions consécutives à toute cause non imputable aux marchandises livrées telle que :
 - utilisation erronée ou anormale, manquements du client ou de son personnel, incendie, foudre, défauts à l'installation électronique, surtensions, chute ou introduction de corps étrangers, accidents, vandalisme, utilisation en atmosphère poussiéreuse, électricité statique, environnement inadapté, non-respect par le client des spécifications locales,
 - toute réparation ou entretien, toute adaptation ou modifications effectuées par des personnes non préalablement autorisées par écrit par le fournisseur.
 - cas de force majeure,
 - fonctionnement incorrect d'équipements auxquels sont connectés les produits livrés,
 - détériorations ou défaut dus à un logiciel, à des interfaces ou à l'utilisation de média ou d'accessoires qui n'ont pas été livrés par le fournisseur.
 - dégradations à la peinture, griffes sur l'appareil ou sur ses composants,
 - tout retour en nos locaux sans autorisation écrite,
 - entretien relatif à la compatibilité entre le matériel livré et tous les équipements périphériques non livrés par nos soins,
 - capacité de l'équipement ou du logiciel à atteindre les résultats escomptés par le client.
- Dans tous ces cas, les pièces de rechanges seront facturées aux tarifs en vigueur à ce moment, et ce, en sus du temps presté et des frais.
- Le client déclare que le fournisseur a entièrement porté à sa connaissance les caractéristiques, l'utilisation, les possibilités et les limitations d'emploi de l'équipement ou du logiciel ainsi que les problèmes qui pourraient se présenter en cas d'adaptation, d'installation, d'intégration et d'extension.
- Une éventuelle revente par le client des marchandises ou du matériel livrés ne pourra en aucun cas entraîner un alourdissement de la responsabilité de BIS|ECONOCOM à son égard. Le client libère BIS|ECONOCOM de toutes conséquences des accords que son propre acheteur pourrait avoir à son

égard dans la mesure où le cadre des accords dépasserait celui que le client aurait pu lui-même faire valoir à l'encontre de BIS|ECONOCOM.

1.7. Annulation de la commande

- En cas d'annulation de la commande par le client, quelle que soit la raison de l'annulation, BIS portera en compte le montant total des coûts déjà engagés dans le cadre de la mission annulée, avec un minimum de 15 % de tous les biens et services faisant partie de la commande annulée.
L'annulation d'une commande doit être notifiée par écrit et au plus tard 5 jours ouvrables avant le début des travaux. L'absence d'annulation par écrit entraînera une facturation de 40 % des frais d'installation.

1.8. Responsabilité BIS|ECONOCOM

- Si la responsabilité de BIS|ECONOCOM est retenue en raison de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de la présente convention, les parties acceptent explicitement que le total des indemnités ne dépassera pas un montant égal à 3% du prix des logiciels et du matériel qui sont à l'origine du dommage.

1.9. Droits intellectuels sur les logiciels

- Les logiciels proposés resteront la propriété exclusive du fabricant. Seule une licence d'utilisation est accordée. L'utilisateur ne pourra sous aucune forme la transférer, céder, mettre en gage ou prêter, ni à titre onéreux, ni à titre gracieux. L'utilisateur maintiendra en bon état les mentions de propriété de la société indiquées sur les logiciels et le mode d'emploi et veillera à garantir la confidentialité des logiciels.
- Le client s'interdira de modifier, de contrefaire, de permettre la contrefaçon ou de favoriser celle-ci, de quelque façon que ce soit, nos marchandises ou leurs composants.

1.10. Copyright

- Un copyright BIS|Econocom s'applique à toutes nos offres ainsi qu'à la conception de système y afférent. Aucun élément de nos offres, tel que proposition, échantillon, schéma, dessins et/ou autre documentation reprenant du matériel, des équipements ou des offres de prix, ne peut être copié (en tout ou en partie) ou présenté à des tiers (par ex. à de tierces parties ou utilisé dans des demandes de devis ou d'offres) sans l'accord écrit du conseil d'administration de BIS|Econocom. Toutes les informations présentées doivent être traitées en toute confidentialité par le demandeur de cette offre.

1.11. Conditions de paiement

- 30 jours date facture après acceptation par notre organisme de crédit Graydon
- Un paiement préalable est toujours applicable pour des nouveaux clients ou des clients ou l'avis de crédit de Graydon est inférieure à la valeur de la commande.
- Pour installations ou projets > € 7.500,00 :
 - 40% du montant de la facture à la commande. La facture doit être payée avant le début des livraisons ou des travaux d'installation, payable dans un délai de 15 jours date facture.
 - 40% de la facture avant début des travaux et livraison du matériel, payable dans un délai de 15 jours date facture.
 - 20% de la facture payable dans un délai de 30 jours date facture à la fin des travaux.
- Pour paiement sur facture, une acceptation de crédit de Graydon est nécessaire. En cas de refus de notre organisme de crédit, seul le paiement préalable, avant livraison, sur notre compte bancaire de toutes les factures sera accepté. Cette éventualité sera communiquée avant l'acceptation de la commande.
- Tous les frais légaux ou non sont à charge du client par le simple fait du dépassement du délai de paiement.
- Tout paiement sera comptabilisé sur la plus ancienne facture impayée.
- Le défaut de paiement d'une facture à son échéance, le protêt d'un effet (même non accepté), toute demande de concordat amiable ou judiciaire, toute demande de suspension de paiement, même non officielle, ou tout autre fait pouvant laisser supposer l'insolvabilité du client, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les factures, même non échues, de plein droit et sans mise en demeure. De plus, BIS|ECONOCOM se réserve le droit de suspendre toutes les livraisons sans mise en demeure.
- Le paiement des factures ne peut en aucun cas être subordonné à l'installation ou à la mise en service des marchandises livrées.
- En cas de résiliation unilatérale du contrat par le client, ce dernier sera redevable de dommages et intérêts équivalents à 30 % au moins du prix de vente total. Une indemnité supérieure pourra être réclamée si le dommage est supérieur à 30%.
- Au cas où les données de facturation doivent être modifiées à la demande du client et qu'une nouvelle facturation s'avère nécessaire, des frais administratifs s'élevant à 75,00€ seront facturés.

1.12. Attributions exclusives de compétences

- Tout litige relatif au présent contrat relève de la compétence exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire d'Anvers.
- Tout litige est exclusivement réglé par le droit belge.

1.13. Validité

- Si l'une de ces conditions de vente devait s'avérer légalement non valable, les autres conditions restent néanmoins d'application.
- L'éventuelle disposition illégale sera remplacée, de commun accord, par la disposition légale en vigueur s'en rapprochant le plus à ce moment.

2. Conditions d'installation

2.1. Les prestations ainsi que l'heure de début et de fin sont déterminées précisément sur le bon de travail et doivent être contrôlées et signées par une personne autorisée.

2.2. Des frais supplémentaires peuvent être facturés selon la situation:

- Au cas où, suite à votre demande, l'installation est postposée, les biens commandés sont entièrement ou partiellement livrés chez vous. Le cas échéant, le transport et les heures de travail sont facturés en régie. Si ceci n'est pas possible, les frais de restockage s'élevant à 12,00€/m3/mois + les frais de démantèlement éventuels seront facturés.
- Les frais de transport, les heures de travail et la gestion de projets seront facturés en régie si:
 - il était convenu d'un prix fixe pour l'installation et que celle-ci est interrompue à votre demande de sorte qu'une installation en continu n'est plus possible,
 - les installations électriques (prises finies) et les équipements de réseau (finis et actifs) à prévoir par le client ne sont pas entièrement opérationnels avant que les travaux de BIS ne commencent, sauf accord contraire,
 - des risques cachés, des obstacles et/ou des installations techniques n'ont pas été indiqués à l'avance, ou ne sont pas décrits clairement (p.ex. plafond refroidi par eau, conduits dans le mur/dans le sol/au plafond...). Les dommages éventuels ou les travaux supplémentaires causés par ces situations cachées sont toujours à charge du client.
 - l'endroit en question où l'intervention ou l'installation doit se faire, n'a pas été libéré (ou a été libéré trop tard),
 - les inscriptions (p.ex. regarder obligatoirement un film concernant la sécurité ou exécuter des tests de sécurité) durent plus que 30 minutes,
 - des exigences de sécurité spéciales sont imposées qui n'ont pas été négociées dans le cadre du projet (p. ex. des inspections/contrôles externes des équipements, l'usage spécifique de matériel de travail ...), ce qui entraîne du retard
 - les travaux ne peuvent pas être exécutés à une hauteur normale de maximum 2,5 mètre
 - le câblage prévu par le client (ou des tiers) ne convient pas (défauts, problèmes de qualité...),
 - en cas de l'intégration de l'installation AV sur le réseau du client:
 - les certificats racines nécessaires pour connecter des appareils sur le réseau local (LAN) du client ne sont pas disponibles (ou trop tard),
 - le personnel TI ou les personnes autorisées ne sont pas disponibles/joignables ou pas à temps,
 - les informations en réseau (p.ex. les données IP, les noms des PC...) pour la préparation planifiée ou l'installation ne sont pas disponibles à temps,
 - il est omis d'exécuter ou d'exécuter à temps les configurations pare-feu ou les correctifs de sécurité demandés
 - Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour les connexions avec des bases de données du client et/ou l'élaboration de contenu spécifique au cas où ces travaux n'ont pas été repris dans le devis.
 - Si les exigences suivantes ne sont pas respectées:

- ✓ wireless devices: De la place est libérée dans le spectre radio fréquence (wifi) pour les appareils sans fil
- ✓ la vidéoconférence/communication unifiée : La bande passante minimale envisagée & les exigences de la qualité des services sont mises à la disposition
En cas d'intégration dans les points d'extrémité (CFR/O365, exchange ...) dans l'infrastructure du client, les identifiants utilisateur & les mots de passe nécessaires sont créés et/ou mis à la disposition. L'intégration doit être faite par le client lui-même.
- ✓ signage: Si une intégration doit se faire dans le domaine du client, un membre du personnel TI doit être présent au moment de l'installation pour compléter l'intégration. Certains aspects ne peuvent pas être modifiés (contrôle compte utilisateur désactivé, économiseur d'écran arrêté, mode économie d'énergie arrêté, /connexion automatique possible...) Le client est responsable de l'antivirus + des mises à jour Windows (il faut indiquer quels ports ou exigences il faut appliquer.) BIS|ECONOCOM n'est pas responsable pour la sauvegarde du contenu spécifique du client

2.3. Nos prestations n'incluent pas, sauf accord contraire dans l'offre:

- travaux d'électricité
- trajets de câbles/chemins de câbles
- (dé)montage du plafond
- travaux de construction comme les travaux de peinture et de démolition
- livraison de matériel de levage et de grimpage
- connexions au réseau et travaux d'infrastructure
- renforcements dans le plafond/les murs

2.4. Le client doit prévoir une place de parking pour au moins 1 fourgon (6x3m; hauteur 2m60) dans l'environnement immédiat du site où les travaux seront réalisés. Sinon un forfait de 30€/jour sera facturé.

2.5. Les heures d'installation prestées durant la semaine avant 7h. et après 18h. sont facturées au taux horaire standard de BIS|ECONOCOM majoré de 50%.

2.6. Les heures prestées le samedi sont facturées au taux horaire standard de BIS|ECONOCOM majoré de 50%.

2.7. Les heures prestées le dimanche et les jours fériés sont facturées au taux horaire standard de BIS|ECONOCOM majoré de 100%.

2.8. Les tarifs horaires appliqués pour les travaux supplémentaires sont:

- Pour un technicien : 89€/h
- Pour un ingénieur : 117€/h
- Pour un gestionnaire de projets : 125€/h

3. Conditions générales SLA

- 3.1. La description et les conventions spécifiques sont mentionnées dans le contrat SLA. 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

La terminologie:

- 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).
- 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).
- Appareillage de remplacement: le contrat précise toujours si l'appareillage de remplacement est prévu et, si c'est le cas, pour quel appareillage un appareillage semblable ou identique 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.

3.2. Généralités

- Ce contrat s'applique exclusivement aux services concernant l'appareillage et le logiciel.
- Le contrat stipule si les interventions sur place sont incluses, ou seulement la reprise à distance et le helpdesk téléphonique par un spécialiste de deuxième ligne. Pour la reprise à distance ou le diagnostic de l'appareillage, il est nécessaire d'octroyer l'accès au personnel de support de BIS|Econocom via l'extérieur par le biais d'Internet.
- Ce contrat ne peut pas être transféré, à moins que le fournisseur ait donné son consentement par écrit.
- Le fournisseur assure une assistance par téléphone durant les jours ouvrables de 8:00 à 17:00 h, sauf mention contraire
- 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 8:00 à 17:00 heures), sauf mention contraire. Si, à la demande du client, une dérogation est réalisée, une facture individuelle sera établie sur base d'un nouveau calcul.
- Sauf mention contraire, la garantie standard du fabricant est d'application
- Au cas où un entretien préventif est prévu dans ce contrat, ceci est également mentionné, 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.
- 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.
- Le fournisseur a le droit de faire appel à des tiers lors de l'exécution des travaux.
- Ce contrat ne s'applique pas aux articles de consommation (lampes, filtres, etc.), sauf mention contraire.
- 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.
- Le contrat indique explicitement si les actualisations et les mises à niveau des logiciels y sont comprises; s'il n'y a aucune indication explicite à ce sujet, les actualisations et les mises à niveau ne sont pas comprises dans le contrat. L'installation d'une actualisation ou d'une mise à jour des logiciels à la demande du client par le fournisseur, sans que la nécessité existe de résoudre un problème préoccupant, sera facturée séparément aux tarifs actuellement en vigueur. Si une actualisation ou une mise à jour des logiciels semble nécessaire pour résoudre un problème et si, dans ce contrat SLA les actualisations et les mises à jour des logiciels ne sont pas incluses, le client se procurera les licences nécessaires pour ce faire, autrement le fournisseur ne pourra pas garantir le bon fonctionnement dans le cadre de ce contrat SLA.
- 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.
- 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.
- 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.

3.3. Pannes – réparations – appareillage de remplacement

- Ce contrat SLA comprend le support par téléphone et 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|Econocom sera donné accès de l'extérieur via internet avec le logiciel d'accès à distance. 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).
- Après avoir notifié une panne, le fournisseur mettra tout en œuvre pour entrer en action endéans le temps de réponse et d'intervention. Pour ce faire, les jours et les heures de travail normaux du fournisseur sont valables, sauf mention contraire.
- 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 est prévu dans ce contrat
 - La localisation et le dépannage de défaillances de l'équipement ou de l'infrastructure non pas sous la gestion du fournisseur ne sont pas couverts. Ainsi tous les travaux, comme la localisation et le dépannage des défaillances du réseau informatique du client, se composant (mais pas exhaustivement) de : câblage réseau, serveurs, pare-feu, routeurs, points d'accès, e.a.,

seront toujours facturés en régie selon les tarifs actuellement en vigueur et sur base du calcul des coûts réels.

- BIS|Econocom n'est pas responsable des éventuels problèmes qui surviennent après des mises à jour ou des modifications du système d'exploitation sous-jacent. Dans l'éventualité de tels problèmes, les heures de travail prestées seront facturées en régie.
- Le retour du produit pour la réparation et la réparation éventuelle du produit défectueux se font selon les conditions valables à ce sujet:
 - 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.
 - 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).
 - 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.
 - 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.
 - Les dommages éventuels liés au transport sont à votre charge, à moins que le transport soit exécuté par le fournisseur.
 - 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.

3.4. Exclusions

- 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.
- 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.

3.5. Durée du contrat

- Ce contrat entre en vigueur à la date indiquée et a une durée plus 3 années civiles, sauf accord contraire et mention explicite.

- Ensuite le prolongement automatique a lieu chaque fois pour une durée d'une année civile.
- Lors de l'extension de l'installation, la couverture des équipements supplémentaires sera ajoutée au contrat au prorata.

3.6. Cessation du contrat

- 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
- 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.
- 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.
- Pendant la durée du contrat le contrat ne peut pas être résilié.
- 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.

3.7. Clauses financières

- Le tarif fixe est calculé par an ou par mois et a été établi à l'avance de commun accord lors de la commande et a été approuvé. Lors de la facturation du contrat SLA, l'adaptation du prix sera calculée sur base de l'indice Agoria selon la formule ci-dessous et/ou sur base du devis du fabricant si un contrat sous-jacent d'un fabricant est impliqué. À moins qu'un arrangement différent n'ait été conclu à cet égard lors de la commande du contrat SLA. La révision des prix est calculée selon la formule suivante :
$$\text{Nouveau prix} = \text{Prix de base} * (0,2 + 0,8 * \text{Nouvel indice} / \text{Indice de départ})$$
 - Prix de base : prix lors de l'entrée en vigueur du contrat.
 - Indice de départ: L'indice publié par Agoria "moyenne nationale des coûts salariaux de référence, y compris les charges sociales" de 2 mois précédant la signature du contrat.
 - Nouvel indice: L'indice publié par Agoria "moyenne nationale des coûts salariaux de référence, y compris les charges sociales" de 2 mois précédant la date d'anniversaire du contrat.
- Le tarif est explicitement valable pour les prestations mentionnées dans ce contrat.
- La facturation aura lieu au début de chaque période pour la durée et la fréquence convenues au moment de la commande et sera refacturée annuellement après la durée minimale. Tous les prix mentionnés dans ce contrat sont hors TVA.

3.8. Force majeure

- 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.
- 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.