

Conditions générales de services SIMAC SA

1. Applicabilité des conditions générales de services

1.1 Les conditions générales de services de SIMAC SA s'appliquent, parallèlement aux conditions générales de vente de SIMAC SA, si le fournisseur preste des services en matière de maintenance d'équipements TIC, de télécommunications et de bureau (appelés ci-après « les équipements »).

1.2 Les dispositions des présentes conditions générales de services sont liées de manière indissociable aux dispositions des conditions générales de vente de SIMAC SA et aux éventuelles conditions particulières de vente convenues entre le client et le fournisseur, et les complètent. Si toute partie des conditions générales de vente ou des conditions générales de services est contraire ou incompatible avec les dispositions convenues entre le fournisseur et le client, les conditions particulières de vente prévalent.

2. Prestation de services

2.1 Le fournisseur se chargera de la maintenance des équipements mentionnés dans le contrat. La maintenance par le fournisseur n'affecte pas la responsabilité du client pour la gestion, dont le contrôle des paramètres, l'utilisation des équipements et la manière dont les équipements sont utilisés. Le client est également responsable des instructions aux et de l'utilisation par les utilisateurs, indépendamment que ces utilisateurs soient dans un rapport d'autorité avec le client.

2.2 Le fournisseur n'accepte pas d'obligations de maintenance pour des équipements qui ne sont pas montés en Belgique, sauf convention écrite contraire.

2.3 Durant la période où le fournisseur s'occupe de la maintenance d'équipements, le client n'a pas droit à des équipements de remplacement temporaires.

3. Exécution de la prestation de services

3.1 Le fournisseur fera tout son possible pour réaliser attentivement la prestation de services, le cas échéant conformément aux accords et aux procédures consignées par écrit avec le client. Tous les services de maintenance du fournisseur sont réalisés sur la base d'une obligation de moyens, sauf si et pour autant que le fournisseur ait promis expressément un résultat dans un contrat écrit et que le résultat en question est également décrit avec une précision suffisante.

3.2 Le contenu et l'ampleur des services de maintenance à effectuer par le fournisseur et les éventuels niveaux de services correspondants seront définis dans un contrat écrit entre les parties. À défaut, le fournisseur s'engage à faire tout son possible pour résoudre les dysfonctionnements, signalés comme il se doit par le client au fournisseur, dans un délai raisonnable. Par « dysfonctionnement », nous entendons la non-satisfaction ou la non-satisfaction sans interruption des spécifications des équipements expressément établies par écrit par le fournisseur. Il n'est question de dysfonctionnement que si le client peut le démontrer et le reproduire.

3.3 Le client avertira immédiatement le fournisseur après constatation d'un dysfonctionnement des équipements, par le biais d'une description détaillée du dysfonctionnement rédigée par un collaborateur du client compétent en la matière.

3.4 Le client apportera toute collaboration souhaitée par le fournisseur pour la maintenance, y compris la suspension temporaire de l'utilisation des équipements. Le client doit permettre au personnel du fournisseur ou à des tiers

désignés par le fournisseur d'accéder au site des équipements, accorder toute autre collaboration nécessaire et mettre les équipements à la disposition du fournisseur pour la maintenance. À défaut de la collaboration souhaitée, le fournisseur peut suspendre ou limiter la maintenance. Si le fournisseur effectue les services de maintenance sur la base des données fournies par le client, ces données seront préparées par le client conformément aux conditions définies par le fournisseur et fournies pour le compte et aux risques du client.

3.5 Avant de mettre les équipements à la disposition du fournisseur pour maintenance, le client veille à effectuer une sauvegarde complète et fonctionnelle des données et des programmes installés dans ou sur les équipements. Toute responsabilité du fournisseur pour altération ou perte de données ou de programmes résultant de la maintenance ou pour ne pas avoir conseillé au client d'effectuer une sauvegarde est exclue.

3.6 À la demande du fournisseur, un employé du client, compétent en la matière, sera présent pour consultation lors des tâches de maintenance. Le client a le droit d'être présent lors de toutes les tâches à réaliser pour le client.

3.7 Le client peut connecter des équipements et des systèmes qui ne sont pas fournis par le fournisseur aux équipements vendus au client et installer des programmes non fournis par le fournisseur. Les coûts de l'examen et de la résolution des dysfonctionnements résultant de la connexion d'équipements non fournis par le fournisseur ou de l'installation de programmes non fournis par le fournisseur sont à charge du client.

3.8 S'il est nécessaire, selon le fournisseur, pour la maintenance des équipements de tester les connexions des équipements avec d'autres équipements ou avec des programmes, le client mettra à la disposition du fournisseur les autres équipements et programmes en question, ainsi que les procédures de tests et les supports d'informations. Le client veille à être autorisé à une telle mise à disposition et garantit le fournisseur contre tous les recours de tiers concernant cette mise à disposition et l'utilisation qu'en fait le fournisseur dans le cadre de la maintenance des équipements et/ou des programmes mis à disposition.

3.9 Le matériel de test nécessaire pour la maintenance qui ne fait pas partie du matériel normal du fournisseur doit être mis à disposition par le client.

3.10 Le client prévoit les dispositifs techniques, spatiaux et de télécommunications nécessaires pour faire fonctionner les équipements. La maintenance ne comprend pas expressément les dispositifs et les connexions ci-dessus.

3.11 Si la prestation de services du fournisseur en vertu du contrat comprend également des services de « standby », le fournisseur mettra un ou plusieurs collaborateurs à disposition pendant les jours et les heures mentionnés dans le contrat. Dans le cadre de ces services, le client a le droit, en cas d'urgence, de faire appel à l'assistance des membres du personnel mis à disposition en cas de grave dysfonctionnement des équipements. Le fournisseur ne garantit pas que, le cas échéant, tous les dysfonctionnements seront résolus.

3.12 Si la structure des configurations n'est pas connue lors de l'entrée en vigueur d'un nouveau contrat de maintenance, le contrat ne peut entrer en vigueur qu'après vérification technique qui a lieu, si possible, à distance. Le coût de la vérification technique ne fait pas partie des

Conditions générales de services SIMAC SA

services standard couverts dans le contrat de maintenance et est facturé aux tarifs habituels au client.

3.13 À la demande du client, un ou plusieurs produits peu(ven)t être ajouté(s) ou supprimé(s) du contrat. L'ajout exige l'approbation du fournisseur, qui peut exiger au préalable que le produit ajouté soit prêt à l'emploi. Le client a toujours le droit de supprimer des produits, à condition que le produit en question ne fasse pas partie d'une configuration considérée comme un ensemble. La suppression d'un produit du contrat a lieu par la cessation du contrat de maintenance pour ce produit en tenant compte d'un délai de préavis de 90 jours, préavis qui doit toujours avoir lieu par écrit. La suppression de produits ne donne pas droit à un remboursement pour la période restante du contrat.

Avant l'ajout de produits au contrat, le nouveau prix sera fixé en concertation.

Le fournisseur se réserve le droit de retirer des produits du contrat si les pièces destinées à ces produits ne sont plus disponibles et/ou si des réparations ne peuvent plus être effectuées par le fabricant.

3.14 Si le client déplace un ou plusieurs produits vers un autre endroit que celui indiqué lors de la conclusion du contrat de maintenance pour les produits mentionnés, le fournisseur en sera immédiatement informé par écrit. Si les produits sont déplacés en Belgique, le contrat de maintenance reste pleinement valable, étant entendu que le fournisseur a le droit d'adapter dans ce cas son temps de réaction et le prix de la maintenance.

Si les produits sont déplacés en dehors de la Belgique, le fournisseur a le choix de poursuivre le contrat de maintenance à des conditions adaptées ou de le résilier.

Si le fournisseur contribue, à la demande et pour le compte du client, au déplacement et à la réinstallation des produits à déplacer, il rejette toute responsabilité pour les dommages ou le mauvais fonctionnement lors de la remise en route des produits sauf s'il a réalisé tout le processus de tests lors de la mise hors service et du démontage jusqu'à la nouvelle mise en service par le biais de ses collaborateurs.

4. Contrat de niveau de service

4.1 D'éventuels accords concernant un niveau de services (Contrat de niveau de service - CNS) ne sont toujours convenus qu'expressément par écrit. Le client informera toujours le fournisseur sur toutes les circonstances qui peuvent influencer la prestation de services et sa disponibilité. Si des accords sont convenus sur un niveau de services, la disponibilité est estimée sans tenir compte des mises hors service annoncées à l'avance pour maintenance, ainsi que des circonstances qui ne relèvent pas de la zone d'influence du fournisseur et en tenant compte du service dans son ensemble pendant la durée du contrat. La disponibilité mesurée par le fournisseur fera foi jusqu'à preuve du contraire.

4.2 Le fournisseur n'est pas responsable tant sur le plan opérationnel que financier pour les problèmes, les dysfonctionnements, les dommages ou les dommages indirects causés par l'équipement, les services ou les lignes de transmission de données et/ou de téléphonie de tiers faisant partie de l'infrastructure TIC dont le fournisseur prend en charge la maintenance en tout ou en partie. Dans les cas susmentionnés, le client ne peut pas avoir recours aux exigences du CNS comme les temps de réponse, les délais call-to-fix ou les garanties de disponibilité, etc. Dans

les cas où le fournisseur se charge de la maintenance d'un service ou d'un produit pour le client où le fournisseur implique à son tour un tiers ou si le client a impliqué un tiers, la responsabilité du fournisseur envers le client ne sera jamais plus élevée que celle qui peut être invoquée à l'égard de ce tiers. Cette limitation est supprimée pour les dommages ou la partie de l'ensemble des dommages résultant directement d'une négligence ou d'une action du fournisseur. Si un tel cas se produit, le fournisseur fera tout son possible pour limiter le plus possible les dommages et obtenir une indemnisation pour le client auprès du tiers concerné.

5. Durée

5.1 Le contrat est conclu pour la durée convenue entre les parties ou, à défaut, pour une durée de trois ans. La durée du contrat est reconduite tacitement pour la durée de la période initiale, sauf si le client ou le fournisseur résilie le contrat par écrit moyennant un délai de préavis de trois mois avant la fin de la période en question.

5.2 La date de début détermine la prise d'effet du contrat de maintenance pour les équipements fournis.

Sauf convention formelle contraire, la date de début est celle à laquelle la configuration est prête pour la mise en service du matériel, ce indépendamment du fait que le client le met réellement en service et/ou doit encore procéder à la migration (des données). Si aucun service d'installation n'est nécessaire, la date de début équivaut à la date de livraison du matériel au client.

6. Indemnité de maintenance et paiement

6.1 Sauf convention contraire, le prix de maintenance ne comprend pas :

- les coûts (de remplacement) des consommables comme les piles, les tampons, l'encre (cartouches d'encre), les toners, les câbles et accessoires ;
- les coûts (de remplacement) des pièces ainsi que les services de maintenance pour la résolution des dysfonctionnements entièrement ou partiellement dus à des tentatives de résolution par d'autres parties que le fournisseur ;
- les tâches de révision complète ou partielle des équipements ;
- les modifications des équipements ;
- le déplacement, le déménagement, la réinstallation des équipements ou les tâches en résultant.

6.2 En l'absence d'un calendrier de facturation expressément convenu, tous les montants liés à la maintenance des équipements doivent à chaque fois être payés d'avance par mois civil.

6.3 Sauf convention contraire, les montants pour la maintenance sont dus à partir du début du contrat convenant de la maintenance en question des équipements. L'indemnité est due pour la maintenance indépendamment que le client ait utilisé (mis en service) les équipements ou la possibilité de maintenance.

6.4 Indexation

Au début de chaque année civile, le fournisseur appliquera la formule d'indexation de prix ci-dessous.

$$E = E_0 \times \left(\frac{S_0}{100} + 0,20 \right)$$

E = indemnité mensuelle indexée

Conditions générales de services SIMAC SA

Eo = indemnité mensuelle de base

S = moyenne nationale Agoria - salaires de référence EUR/h +10 travailleurs en vigueur le dernier mois du trimestre

So = moyenne nationale Agoria - salaires de référence EUR/h +10 travailleurs applicable à la date de début du contrat.

7. Exclusions

7.1 Les tâches pour l'examen ou la résolution des dysfonctionnements consécutifs ou liés à des erreurs d'utilisation, une mauvaise utilisation des équipements ou des causes externes, comme des pannes de lignes de communication, de connexions réseau ou d'électricité, ou liés à une connexion avec des équipements, des programmes ou du matériel ne relevant pas du contrat de maintenance ne font pas partie des obligations du fournisseur en vertu du contrat de maintenance.

7.2 L'examen ou la résolution des dysfonctionnements consécutifs ou liés à une modification des équipements autrement que par ou au nom du fournisseur, une utilisation des équipements contraire aux conditions applicables à cette fin et une omission du client à faire procéder à la maintenance des équipements en temps voulu ne font pas non plus partie des obligations de maintenance du fournisseur.

7.3 Sauf convention contraire, l'examen ou la résolution des dysfonctionnements consécutifs ou liés aux programmes installés sur les équipements ne relèvent pas non plus des obligations de maintenance du fournisseur.

7.4 Si le fournisseur effectue l'examen et/ou la maintenance en rapport avec les dispositions des alinéas 7.1, 7.2 et 7.3, le fournisseur peut facturer les coûts de cette maintenance selon ses tarifs habituels, sans porter préjudice à ce que le client doit par ailleurs pour la maintenance.

7.5 Le fournisseur ne sera jamais tenu au rétablissement de données perdues ou altérées en raison de dysfonctionnements et/ou de la maintenance.

8. Divers

8.1 Le fournisseur ne garantit pas que les équipements à maintenir fonctionneront sans interruption ou autres défauts ou que tous les défauts seront corrigés.

8.2 Le client assume le risque de perte, de vol ou de détérioration des équipements durant la période où le fournisseur assume les tâches de maintenance. Il revient au client d'assurer ce risque.