

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ICT~OFFICE

### Module 10 Autres services

#### 1. Champ d'application

- 1.1 Les conditions générales d'ICT~Office comportent des dispositions générales complétées d'un ou plusieurs module(s) spécifique(s) à chaque produit ou service. Les dispositions du présent module s'appliquent aux fournisseurs en sus des dispositions générales si le fournisseur preste des services dans le domaine des technologies de l'information et de la communication comme, mais n'étant pas limités à la gestion des systèmes ICT et aux services apparentés.
- 1.2 Les dispositions du présent module sont indissociables des dispositions générales. Les dispositions du présent module prévalent en cas de contradiction entre celles-ci et les dispositions générales.

#### 2. Prestation de services

- 2.1 Le fournisseur fournira au client les services ayant fait l'objet d'une convention écrite entre les parties.
- 2.2 Si les services prestés par le fournisseur ont pour objet la gestion d'un ou plusieurs système(s) ICT cité(s) dans le contrat et que le contenu ainsi que l'étendue de cette gestion n'ont pas été précisés ou pas suffisamment à l'appréciation exclusive du fournisseur, celui-ci établira un plan de gestion en exécution du contrat et le mettra à la disposition du client dans un délai raisonnable. Le plan de gestion spécifie les objets de la gestion et la façon dont les différentes formes de gestion peuvent être exécutées. Le plan de gestion peut entre autres comporter les dispositions suivantes déterminées par le fournisseur :
- un plan de maintenance préventive, corrective et de modernisation des systèmes ICT ;
  - un plan relatif au traitement des perturbations et des plaintes et aux rapports y afférents ;
  - un plan de sécurité ;
  - un plan d'assistance destiné aux utilisateurs des systèmes ICT ;
  - un plan relatif à la connexion des nouveaux utilisateurs aux systèmes ICT ;
  - un plan de formation des utilisateurs des systèmes ICT ;
  - un plan de gestion et d'utilisation des identifiants (mots de passe et autres) ;
  - un plan de gestion des licences et contrats ;
  - un plan relatif à l'organisation de la gestion et aux aspects administratifs et financiers de l'utilisation des systèmes ICT.
- Après achèvement du plan, les parties se concerteront de façon appropriée pour déterminer quelles activités de gestion seront exécutées parmi celles proposées par le

fournisseur ainsi que le mode et les conditions d'exécution de ces activités.

- 2.3 Dans le cadre de l'exécution de sa prestation de service, le fournisseur est uniquement tenu de suivre les instructions données en temps opportun et de façon justifiée par le client s'il en a été expressément convenu par écrit. Le fournisseur n'est pas dans l'obligation de suivre les instructions qui modifient ou complètent le contenu ou l'étendue de la prestation de service convenue ; si de telles instructions sont cependant suivies, les services concernés seront rétribués en fonction des tarifs habituels du fournisseur.
- 2.4 Si un contrat de prestation de service a été conclu en vue d'une exécution par une personne spécifique, le fournisseur est toujours habilité, après concertation avec le client, à remplacer cette personne par une ou plusieurs personne(s) ayant des qualifications identiques ou comparables.
- 2.5 Les personnes mises au service du client par le fournisseur disposeront des qualifications convenues par écrit avec le client.
- 2.6 Si le fournisseur effectue la prestation de service en fonction de données devant être fournies par le client, ces données seront conformes aux conditions posées par le fournisseur, seront préparées par le client et livrées pour le compte et aux risques du client. Le client doit s'assurer que tous les équipements, données, logiciels, procédures et instructions qu'il a mis à la disposition du fournisseur à des fins d'exécution de la prestation de service sont toujours adéquats et complets et que tous les supports d'information remis au fournisseur sont conformes aux spécifications de celui-ci.
- 2.7 Sauf convention contraire et expresse, ses planifications et estimations en dépendant, les services proposés par le fournisseur ne sont prestés qu'aux horaires d'ouverture (jours et heures) habituels de celui-ci.
- 2.8 S'il a été convenu que la prestation de service serait organisée par phases ou si le mode de travail du fournisseur prévoit une approche progressive, le fournisseur a le droit de reporter la mise en œuvre des services spécifiques à une phase donnée jusqu'à ce que le client ait approuvé par écrit les résultats des phases précédentes.
- 2.9 Si les services prestés incluent l'assistance aux utilisateurs, le fournisseur peut poser des conditions relatives aux compétences et au nombre de personnes de contact disponibles dans le cadre de l'assistance. Il traitera les demandes d'assistance dûment étayées dans un délai raisonnable. Le fournisseur ne peut garantir

l'exactitude, l'exhaustivité ou la promptitude des réactions ou de l'assistance offerte. Sauf convention contraire et expresse, les services d'assistance ne sont prestés qu'aux horaires d'ouverture (jours et heures) habituels du fournisseur.

- 2.10 Sauf convention contraire, le client est responsable de l'utilisation du service et de la façon dont les résultats obtenus sont exploités. Le client est également responsable des instructions données aux utilisateurs et de l'usage qu'ils font de ce service, que leur relation soit caractérisée par un lien de subordination ou non.
- 2.11 Si la prestation de service du fournisseur inclut ce que l'on appelle des « permanences » comme le prévoit le contrat, le fournisseur assurera la disponibilité d'un ou plusieurs membre(s) du personnel au cours des périodes stipulées au contrat. Le cas échéant, le client est habilité à faire appel aux membres du personnel de garde lorsqu'il y a urgence ou obligation d'intervention rapide dans les situations stipulées dans le contrat. Le fournisseur ne peut garantir, le cas échéant, que toutes les perturbations seront résolues ou que l'assistance fournie par les experts mobilisés sera efficace.

### **3. Exécution de la prestation de service**

- 3.1 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour exécuter avec soin la prestation de service, le cas échéant conformément aux conventions et procédures fixées par écrit avec le client. Tous les services du fournisseur sont exécutés sur la base d'une obligation de moyen sauf si et dans la mesure où le fournisseur s'est expressément engagé par écrit dans le contrat à fournir un résultat et que le résultat concerné a également été décrit de façon suffisamment précise.
- 3.2 Tous les appareils, logiciels et dispositifs utilisés par le fournisseur dans le cadre de la prestation de service demeurent la propriété ou la propriété intellectuelle du fournisseur, même si le client verse une rétribution en contrepartie de leur conception ou acquisition par le fournisseur.
- 3.3 Si le client met des logiciels, du matériel informatique ou d'autres équipements à la disposition du fournisseur dans le cadre de sa prestation de service, le client est responsable de l'obtention de tous les permis et licences nécessaires relatifs aux équipements dont le fournisseur pourrait avoir besoin.

### **4. Gestion des niveaux de service**

- 4.1 Les éventuelles conventions relatives au niveau de service (Service Level Agreement, accord de niveau de service) sont toujours conclues expressément et par écrit uniquement. Le client informera toujours le fournisseur de tous les éléments pouvant influencer la prestation de service ainsi que la disponibilité de celle-ci. Si des conventions relatives au niveau de service sont conclues, la disponibilité est mesurée abstraction faite des mises à l'arrêt pour entretien ou réparation annoncées au préalable

ainsi que des éléments extérieurs à la sphère d'influence du fournisseur, mais en considérant le service comme un tout pendant la durée du contrat. Sauf preuve contraire, la disponibilité mesurée par le fournisseur fera foi.

### **5. Rapports**

- 5.1 Le fournisseur donnera au client, par écrit et à intervalles réguliers, comme convenu, des informations relatives à l'exécution des activités par l'intermédiaire de la personne de contact désignée par le client. Le client informera préalablement le fournisseur par écrit des éléments qui lui importent – comme le mode de rédaction des rapports, les questions sur lesquelles le client souhaite attirer l'attention, la fixation des priorités du client, la disponibilité des moyens et du personnel du client et autres – ou des faits ou circonstances potentiellement inconnus du fournisseur. Le client poursuivra la diffusion et la prise de connaissance des informations remises par le fournisseur au sein de son organisation et évaluera en partie ces informations en s'y référant tout en informant le fournisseur.
- 5.2 Si un collaborateur mobilisé par le fournisseur fait partie d'un groupe de travail ou d'un comité de pilotage dont fait (font) simultanément partie une ou plusieurs personne(s) désignée(s) par le client, la diffusion des informations se fera en fonction des modes de communication propres à ce groupe de travail ou comité de pilotage. Les décisions prises au sein de groupes ou comités ainsi composés n'engagent le fournisseur que si la prise de décision tient compte de ce qui a été convenu par écrit entre les parties en la matière ou, si les conventions écrites y afférentes font défaut, si le fournisseur a accepté les décisions par écrit. Le fournisseur n'est jamais contraint d'accepter une décision s'il estime qu'elle est incompatible avec les dispositions du contrat qui lie les parties. Le client s'assure que les personnes qu'il a désignées dans le but de faire partie d'un groupe de travail ou d'un comité de pilotage auquel des collaborateurs du fournisseur se sont également joints sont habilitées à prendre des décisions contraignantes pour le client.
- 5.3 Afin de garantir entre autres la continuité, le client désignera une ou des personne(s) de contact qui remplira (rempliront) cette fonction pendant toute la durée des activités de prestation de service. Les personnes de contact du client disposeront de l'expérience nécessaire, des connaissances spécifiques liées au matériel et de la compréhension des objectifs que le client souhaite atteindre.

**6. Durée**

- 6.1 Le contrat est conclu pour la durée convenue entre les parties. Si une telle durée n'a pas été fixée, le contrat sera valable pendant un an. Le contrat est chaque fois reconduit tacitement pour une durée égale à la période du contrat initial, à moins que le client ou le fournisseur mette fin au contrat par écrit moyennant un préavis de trois mois avant la fin de la période concernée.

**7. Paiement**

- 7.1 Si une convention expresse relative au calendrier de facturation fait défaut, tous les montants sont toujours dus une fois par mois calendaire subséquent. Le fournisseur peut toujours réclamer un paiement anticipé.
- 7.2 Sauf convention contraire, les montants sont dus dès l'entrée en vigueur du contrat.

© 2008, ICT~Office