

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ICT-OFFICE

### Module 13 Maintenance du matériel ICT, des appareils de télécommunication et des équipements de bureau

#### 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 de la maintenance du matériel ICT, des appareils de télécommunication et des équipements de bureau (ci-après nommés : le matériel).
- 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 service

- 2.1 Le fournisseur procédera à la maintenance du matériel désigné par le contrat. Les opérations de maintenance menées par le fournisseur ne portent pas atteinte à la responsabilité du client en matière de gestion, en ce compris le contrôle des paramètres de configuration, de l'utilisation du matériel et du mode d'utilisation de celui-ci. Le client est également responsable des instructions à fournir aux utilisateurs et de la façon dont ils utilisent le matériel, que leur relation soit caractérisée par un lien de subordination ou non.
- 2.2 Le fournisseur réfute les obligations de maintenance du matériel n'ayant pas été assemblé en Belgique, sauf disposition écrite contraire.
- 2.3 Le client n'a droit à aucun équipement de remplacement provisoire au cours de la durée de détention du matériel par le fournisseur à des fins de maintenance.

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

- 3.1 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour exécuter la prestation de service avec diligence, le cas échéant conformément aux conventions et procédures établies par écrit avec le client. Tous les services de maintenance 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 Le contenu et l'étendue des services de maintenance devant être exécutés par le fournisseur ainsi que les éventuels niveaux de service y afférents sont établis par convention écrite entre les parties. À défaut de telle convention, le fournisseur est contraint de mettre tout en œuvre pour remédier, dans un délai raisonnable, aux défaillances dûment

justifiées qui lui sont signalées par le client. Dans le présent module, on entend par « défaillance » la non-réalisation ou la réalisation interrompue des spécifications du matériel transmises expressément et par écrit par le fournisseur. Il est uniquement question de défaillance si le client est en mesure de prouver et de reproduire celle-ci. Sauf disposition contraire, le fournisseur a également le droit, sans toutefois y être contraint, d'effectuer des opérations de maintenance préventive.

- 3.3 Le client informera immédiatement le fournisseur après la survenue d'une défaillance du matériel, au moyen d'une description détaillée de celle-ci rédigée par un collaborateur du client disposant de l'expertise nécessaire en la matière.
- 3.4 À la demande du fournisseur, le client lui apportera son entière collaboration en vue des opérations de maintenance, en ce compris l'arrêt provisoire de l'utilisation du matériel. Le client est dans l'obligation de permettre au personnel du fournisseur ou aux tiers désignés par celui-ci d'accéder à l'endroit où se trouve le matériel, de mettre en œuvre toute autre collaboration qui s'avérerait nécessaire et de mettre le matériel à la disposition du fournisseur à des fins de maintenance. Le fournisseur pourra suspendre ou restreindre les opérations de maintenance si la collaboration escomptée n'est pas consentie. Si le fournisseur preste des services de maintenance sur la base de données devant être fournies par le client, ces données seront conformes aux conditions posées par le fournisseur, seront préparées par le client et seront livrées pour le compte et au risque de celui-ci.
- 3.5 Avant de remettre le matériel au fournisseur pour maintenance, le client s'assure que des copies de réserve intégrales et fonctionnelles de tous les logiciels et données présents sur le matériel ont été réalisées. Toute responsabilité du fournisseur est exclue en cas de corruption ou de perte des données ou des logiciels en conséquence de la maintenance ou de la non-réalisation d'une copie de réserve par le client.
- 3.6 Sur demande du fournisseur, un collaborateur du client disposant de l'expertise en la matière sera présent pour consultation lors des opérations de maintenance. Le client a le droit d'être présent lors de toutes les opérations effectuées à son intention.
- 3.7 Le client a le droit de connecter du matériel et des systèmes non livrés par le fournisseur au matériel qui lui a été vendu par celui-ci et d'y installer des logiciels ne lui ayant pas été vendus non plus par ce même fournisseur. Les frais de maintenance et de réparation des défaillances résultant de la connexion de dispositifs ou de l'installation de logiciels non livrés par le fournisseur sont à la charge du client.

- 3.8 Si le fournisseur estime qu'il est nécessaire, dans le cadre des opérations de maintenance, que les connexions du matériel à d'autres dispositifs ou logiciels soient testées, le client mettra ces autres dispositifs et logiciels concernés ainsi que les procédures d'essai et les supports d'information à la disposition du fournisseur. Le client garantit qu'il est habilité à procéder à telle mise à disposition et préserve le fournisseur de toute réclamation de tiers relative à telle mise à disposition et à l'utilisation par le fournisseur des dispositifs et logiciels mis à disposition dans le cadre de cette maintenance.
- 3.9 Le matériel d'essai nécessaire à la maintenance et ne faisant pas partie de l'outillage habituel du fournisseur doit être mis à sa disposition par le client.
- 3.10 Le client veille à la disponibilité des installations techniques, d'aménagement et de télécommunication nécessaires au fonctionnement du matériel. Il est expressément convenu que les opérations de maintenance ne sortent pas du cadre des installations et connexions précitées.
- 3.11 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 à l'assistance des membres du personnel de garde lorsqu'il y a urgence ou obligation d'intervention rapide en cas de grave défaillance affectant le fonctionnement du matériel. Le cas échéant, le fournisseur ne garantit pas la réparation de l'ensemble des défaillances.

#### **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 maintenance 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. Durée**

- 5.1 Le contrat est conclu pour la durée convenue entre les parties. Si 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.

#### **6. Indemnité de maintenance et paiement**

- 6.1 Sauf disposition contraire, le prix de la maintenance ne comprend pas :
- les frais (de remplacement) liés aux éléments de consommation tels que les batteries, les tampons, l'encre (sous forme de cartouches), les toners et éléments apparentés, les câbles et les accessoires ;
  - les frais (de remplacement) liés aux pièces détachées ainsi que les services de maintenance liés aux réparations des défaillances causées en tout ou partie par des tentatives de réparation émanant de tiers autres que le fournisseur ;
  - les opérations visant la révision totale ou partielle du matériel ;
  - les modifications apportées au matériel ;
  - le déplacement, le déménagement, la réinstallation du matériel ou les opérations qui en découlent.
- 6.2 Si une convention expresse relative au calendrier de facturation fait défaut, tous les montants relatifs à la maintenance du matériel sont toujours dus une fois par mois calendaire subséquent. Le fournisseur peut toujours exiger un paiement anticipé.
- 6.3 Sauf disposition contraire, les frais de maintenance sont dus dès la prise d'effet du contrat dans lequel les opérations de maintenance concernées ont été convenues. L'indemnité de maintenance est due, que le client ait fait usage du matériel ou de la possibilité de maintenance ou pas.

#### **7. Exclusions**

- 7.1 Les opérations visant l'analyse ou la réparation des défaillances résultant de ou étant liées aux erreurs d'utilisation, à un usage irraisonné du matériel ou à des facteurs extérieurs, comme des défauts affectant les canaux de communication, les connexions au réseau ou les installations électriques, ou encore aux connexions avec d'autres dispositifs, logiciels ou matériels n'entrant pas dans le champ d'application du contrat de maintenance, ne font l'objet d'aucune obligation de la part du fournisseur sur la base du contrat de maintenance.
- 7.2 L'analyse ou la réparation des défaillances résultant de ou liées à la modification du matériel autrement que par ou au nom du fournisseur, à l'utilisation du matériel contrairement aux conditions applicables et au manquement du client quant à l'organisation ponctuelle des opérations de maintenance n'entrent pas non plus dans le champ d'application des obligations de maintenance du fournisseur.
- 7.3 Sauf disposition contraire, l'analyse ou la réparation des défaillances résultant des ou liées aux logiciels installés sur le matériel n'entrent pas non plus dans le champ d'application des obligations de maintenance du fournisseur.

- 7.4 Si le fournisseur procède à une analyse et/ou à des opérations de maintenance en vertu des articles 7.1, 7.2 et 7.3, il peut porter en compte les frais de cette maintenance à ses tarifs habituels, sans préjudice des sommes relatives à la maintenance dues par ailleurs par le client.
- 7.5 Le fournisseur n'est jamais contraint de procéder à la récupération des données perdues ou corrompues résultant des défaillances et/ou de la maintenance.

#### **8. Divers**

- 8.1 Le fournisseur ne garantit pas que le matériel soumis aux opérations de maintenance fonctionnera sans interruption ou autres défaillances et que toutes celles-ci seront résolues.
- 8.2 C'est au client qu'incombe le risque de perte, vol ou endommagement du matériel pendant la période au cours de laquelle le fournisseur le détient à des fins de maintenance. Il appartient au client de faire assurer ce risque.

© 2008, ICT~Office