



BUSINESS

MANAGED SERVICES AGREEMENT -CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE -

ART. 1 – OBJET

1.1. L'Intégrateur s'engage à assurer toutes les prestations de service du matériel décrit dans le présent contrat et ci-après dénommé l'installation.

1.2. Les prestations faisant l'objet du présent contrat et de ses annexes concernent exclusivement l'installation, telle que décrite dans les conditions particulières de ce contrat.

ART. -2 DEFINITIONS

Aux fins du présent contrat, les définitions suivantes sont d'application.

2.1. Système de base.

Celui-ci comprend:

- le(s) processeur(s) (CPU) et les composants multimédia gateway assurant les flux de trafic permettant la fonction minimale nécessaire, à l'exclusion des équipements périphériques.
- le(s) poste(s) opérateur(s),
- les alimentations, à l'exclusion des batteries de secours,
- l'équipement pour télédiagnostic,
- le logiciel de base, à l'exclusion de toute amélioration (ajout de fonction) de ce logiciel.
- les système(s) d'exploitation (Operating System) et protocole(s) de communication faisant partie intégrante du système de base.

2.2. Système d'exploitation.

Le système d'exploitation est un logiciel qui contrôle l'interaction entre les applications, le(s) processeur(s) (CPU) et ses périphériques. Il gère en outre l'attribution des ressources, les priorités, les entrées/sorties et la gestion des données.

2.3. Protocole de communication.

Description normalisée de règles et conventions qui décrivent la façon dont les éléments de réseau échangent les informations

2.4. Equipements périphériques et applications.

On entend par « **équipements périphériques et applications** » : toutes les applications et/ou serveurs connectés au système de base qu'ils soient

intégrés ou non, permettant au **Client** d'élargir les fonctions de son **installation**.

2.5. Terminaux.

On entend par "**terminaux fixes**": tous les équipements connectés physiquement au système de base à l'exception des CPU supportant les logiciels terminaux et par "**terminaux mobiles**" tous les appareils portables.

2.6. Serveurs.

Éléments d'un réseau comportant matériel et logiciels d'applications destinés à fournir un service requis.

2.7. Câblage.

Support physique tels que paire cuivrée, câble coaxial ou fibre optique ainsi que panneau de raccordement, à l'exclusion des liaisons aériennes par faisceaux optique ou hertzien, permettant l'interconnexion de systèmes, de périphériques et de terminaux.

- Primaire : les liaisons entre les bâtiments d'un même campus à l'exclusion des tronçons gérés par un opérateur public
- Secondaire : les liaisons verticales entre les différents étages d'un bâtiment
- Tertiaire : les liaisons horizontales au niveau des étages d'un bâtiment
- Quaternaire : les points de raccordement de l'utilisateur

2.8. Réseau de données.

L'ensemble de tous les composants du réseau de données adjoints physiquement ou sans fil, pour le transport de l'information entre les systèmes, les périphériques et les terminaux

2.9. Les composants du réseau de données

Les composants logiciel ou matériel comme les switches (câblés ou sans fil), les routeurs, les firewalls et les hubs permettant la communication des données et de la voix.



BUSINESS

2.10. Pannes.

Les pannes sont les dérangements qui affectent le fonctionnement de l'installation, et qui sont inhérents à celui-ci.

2.11. Service Level Agreement

Un SLA est une description d'un ensemble de niveaux de services, définis et mesurables, convenus entre l'**Intégrateur** et le **Client**.

2.12. Les reprogrammations à distance

Une reprogrammation à distance est une modification de la programmation du Système de Base comprenant les reprises d'appels, la numérotation interne, les DDI, les numéros abrégés, les noms des postes, réalisée à distance

ART. 3 - MODIFICATIONS DE L'INSTALLATION

3.1. Toute modification de l'installation fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

3.2. Par modification de l'installation on entend :

- toute extension ou réduction de sa capacité;
- tout déplacement ou déménagement;
- tout renouvellement partiel ou changement quelconque.

3.3. La redevance, dont question à l'art. 5, sera adaptée et applicable à partir du mois qui suit la modification.

ART. 4 – DUREE

Le présent contrat entre en vigueur le jour de sa signature ou, pour une nouvelle installation, le jour de la mise en service (première utilisation) de l'installation.

Il est conclu pour l'année en cours et pour les cinq années suivantes. Il se renouvellera ensuite par tacite reconduction d'année en année.

ART. 5 – REDEVANCE

5.1. Les redevances seront facturées par anticipation pour chaque période. Les factures seront payables dès leur réception.

5.2. Lors de chaque facturation, les montants des redevances fixés dans les conditions particulières seront adaptés suivant la formule ci-après :

$$P_n = P_0 \times S_n / S_0$$

dans laquelle :

P0 = redevance de départ,

Pn = redevance adaptée,

S0 = salaires + charges sociales (salaires de références) sur lesquels est basée la redevance d'entretien,

Sn = salaires + charges sociales (salaires de références) valables au moment de l'adaptation

Les taux de salaire et les charges sociales pris en considération pour l'adaptation sont ceux publiés par Agoria.

5.3. Toute prestation non couverte par le présent contrat fera l'objet d'une facture distincte, payable dès réception.

5.4. A défaut de paiement dans les 15 jours de l'échéance, tous les montants dus par le **Client** seront automatiquement augmentés du taux d'intérêt débiteur, tel que mentionné dans les conditions générales de vente de l'**Intégrateur**.

5.5. Le non-paiement des redevances à leur échéance entraîne la mise en demeure du **Client** et l'arrêt de toute intervention jusqu'au paiement des sommes dues. En outre, il peut être fait application de l'Art. 10.

ART. 6 - A CHARGE DU PRENEUR.

Sont à charge du **Preneur**, les frais, prestations et matériels repris dans la liste non exhaustive suivante:

6.1. Causes extérieures.

Les frais pour la remise en état de marche et/ou le renouvellement des équipements devenus défectueux par des causes extérieures telles que :

- vibrations,
- humidité et température excessive, défaillances ou perturbations, soit du réseau électrique, soit des réseaux de communications gérés par des tiers, soit de tout autre équipement non fourni par l'**Intégrateur**.
- émanations chimiques,
- phénomènes d'ondes ou d'irradiations,
- manipulations impropres,
- grèves, conflits du travail, incendies et périls connexes, orages, phénomènes de foudre, vol, cas de force majeure, actes de terrorisme et attentats, dégâts des eaux, inondations, cataclysmes naturels, tempête, grêle, pression de la neige ou de la glace, bris de vitres.



BUSINESS

6.2. Les biens consommables tels que:

- papier, encre, rubans, supports magnétiques (bandes, disquettes, autres), supports optiques (disques, CD, autres), batteries, accumulateurs,
- disques compacts (CD), ainsi que les travaux relatifs au remplacement éventuel de ces biens.

6.3. Les appareils de climatisation.

6.4. Les redevances et taxes telles que:

- toutes redevances éventuellement dues aux opérateurs de réseaux publics et/ou à l'IBPT ou tout autre organisme officiel,
- la consommation de courant électrique, toute taxe quelconque.

6.5. Les prestations suivantes:

- les prestations à effectuer à la demande du **Preneur**, en dehors des heures normales de travail (voir modalités pratiques),
- les prestations relatives au premier contrôle et le cas échéant, à la remise en état, lors de la reprise en charge par le **Client** d'une installation existante, ou lors d'une modification de l'installation par un tiers non-mandaté par l'**Intégrateur**,
- les prestations relatives à la modification de l'installation rendues nécessaires par un opérateur du réseau public ou société de services ou prescrites par l'IBPT et/ou les pouvoirs publics nationaux et/ou européens,
- les prestations relatives à la modification ou la mise à jour de l'installation suite à des causes ou événements extérieurs dont le fabricant et/ou l'**Intégrateur** ne peuvent être tenus responsables,
- les prestations liées à la modification et/ou l'amélioration de la qualité de l'installation et du réseau quelle qu'en soit la raison, exemple, les flux, les volumes de stockage et de transfert, la qualité du câblage,
- Les prestations liées à une mise à niveau nécessaire de serveurs, système d'exploitation, logiciels et / ou applications à une version plus récente, due au vieillissement du système en raison de l'évolution du produit .
- les prestations effectuées par l'**Intégrateur**, suite à une modification réalisée par le **Client** ou un tiers non mandaté par l'**Intégrateur**.
- Frais de déplacement pour les interventions hors du territoire Belge.

6.6. Les prestations liées au diagnostic pour l'identification de pannes dont l'origine et les causes seraient inhérentes aux équipements, applications et/ou réseaux installés et gérés par des tiers.

6.7. Frais d'expédition:

- les frais d'expédition de matériel envoyé en réparation à l'**Intégrateur**,
- les frais résultant des dégâts ou pertes dus au transport de petit matériel expédié par le **Client** à l'**Intégrateur**.

Si ces frais sont exposés par l'**Intégrateur**, celui-ci les facturera sur base des prix usuels et conditions en vigueur au moment où ils sont exposés.

ART. 7 - CONDITIONS COMPLEMENTAIRES

7.1. Aucune panne et/ou dérangement ne donne le droit au **Client** de suspendre ou de résilier le contrat. Les droits de l'**Intégrateur** ne pourront être atteints si l'usage de l'installation ou d'une partie de celle-ci devient inutile ou impossible pour le **Client**.

7.2. Le Client garantit à l'**Intégrateur** l'accès à l'installation suivant l'horaire contractuel. Il mettra en outre à disposition de l'**Intégrateur** tous les moyens nécessaires pour accéder physiquement et par télédiagnostic à toutes les parties de l'installation.

7.3. L'Intégrateur se réserve la faculté de transférer à un tiers les droits et obligations résultant pour lui du présent contrat.

7.4. L'Intégrateur n'assume ses obligations dans le cadre du présent contrat pour autant que les interventions soient effectuées par lui ou sous son contrôle.

7.5. le Client déclare qu'il est le seul propriétaire de l'installation ou s'il ne l'est pas, qu'il est habilité par le propriétaire ou la copropriété à souscrire au présent contrat.

7.6. L'Intégrateur devient propriétaire de tout composant ou équipement repris lors d'un échange dans le cadre du présent contrat. L'équipement de remplacement mis à disposition par l'**Intégrateur** pendant les périodes de réparation reste la propriété de l'**Intégrateur** et celui-ci peut être échangé par l'**Intégrateur** lorsque l'équipement initial est réparé.

7.7 Dans le cadre d'un contrat de location avec tiers, le montant des Managed Services Agreement, pour le matériel spécifié dans les conditions spéciales est inclus dans le loyer.

A l'expiration du contrat de location, l'indemnisation pour les Managed Services Agreement sera facturé par l'**Intégrateur** au début de chaque semestre. La facturation sera faite en directe au **Client**.



BUSINESS

7.8. Lorsque le **Client** souhaite effectuer une mise à jour d'un système, il devra en informer **l'Intégrateur**, préalablement et à temps, par le biais d'un écrit.

ART. 8 – RESPONSABILITES

8.1. Les prestations fournies au titre du présent contrat ne constituent pas une garantie de fonctionnement ininterrompu de l'installation.

8.2. En aucun cas **l'Intégrateur** ne pourra être rendu responsable de pertes financières quelconques, comme par exemple celles qui résulteraient soit du dysfonctionnement général de l'installation, de systèmes d'enregistrement des coûts ou d'autres équipements périphériques, serveurs ou éléments passifs et/ou actifs d'un réseau Data, soit de leur utilisation erronée.

8.3. En cas de raccordement direct ou indirect à un opérateur ou une société de services par des interfaces et/ou des signalisations même standardisées au niveau national ou européen, il est possible que la qualité des communications et/ou des services ne puisse être garantie. En outre, **l'Intégrateur** ne pourra être tenu pour responsable d'une éventuelle insuffisance de qualité et/ou d'une diminution de services, ni de quelconque perte financière ou manque à gagner résultant d'un routage inapproprié ou programmation.

8.4 Si l'installation fait usage du réseau et/ou du câblage du **Client**, celui-ci en garantit la qualité et la capacité nécessaires au bon fonctionnement de l'installation.

8.5. Si le **Client** opte pour l'option 'Telephony Fraud Protection' du Managed Services Agreement, **l'Intégrateur** indemnifiera, en dérogation à l'Article 8.2., le **Client** pour les pertes financières subies en raison d'une effraction sur l'installation par des tiers. Celle-ci doit avoir été provoquée par un manquement de **l'Intégrateur**. Cette indemnisation s'élèvera à maximum 30.000,00 € ; avec une franchise de 250,00 €. Pour ce faire, le **Client** devra introduire une demande d'indemnisation auprès de **l'Intégrateur**, conformément à la procédure de déclaration.

ART. 9 - RESILIATION

9.1. Chacune des parties pourra résilier le contrat à la prochaine échéance, moyennant un préavis notifié par lettre recommandée au plus tard trois mois avant cette échéance.

9.2. Le contrat se termine de plein droit au moment de la mise hors service définitive de l'Installation. La date à laquelle votre système est déclaré " hors service" ne peut en aucun cas être inférieure à la date de communication officielle à Telenet Business par le **Client**.

9.3. Dans le cas d'une mise hors service définitive de l'installation, le **Preneur** sera redevable d'une indemnité forfaitaire et irréductible équivalente à 50% des redevances non encore échues. Celle-ci ne pourra en tout cas être inférieure à la redevance de trois mois d'affiliation au contrat de service.

9.4. S'il est question d'abonnement au logiciel (Software Subscription), celui-ci sera inclus au sein de ce Managed Services Agreement. De plus, en cas d'interruption anticipée dudit accord, le solde des périodes restantes concernant l'abonnement au logiciel sera pris en compte, même si celui-ci dépasse la période d'application du Managed Services Agreement

ART.10 - RESOLUTION

10.1. Nonobstant tout recours en justice pour le recouvrement des sommes dues, **l'Intégrateur** aura le droit de prononcer unilatéralement la résolution du contrat, aux torts et griefs du **Preneur**, par simple lettre recommandée, dans les cas suivants:

- a. le non-paiement d'une des sommes dues en vertu du présent contrat, sept jours après l'envoi d'une lettre recommandée de mise en demeure, restée sans effet;
- b. le non-respect d'une des clauses du présent contrat;
- c. lorsque le **Client** est déclaré en état de cessation de paiement, de banqueroute, de faillite ou de déconfiture.

10.2. Dans les cas cités à l'art. 10.1., le **Preneur** sera redevable d'une indemnité forfaitaire et irréductible égale à la redevance correspondant à la période en cours jusqu'à la prochaine échéance du contrat. Celle-ci ne pourra en tout cas être inférieure à la redevance de 3 mois d'affiliation au contrat de services ni supérieure à la redevance de 24 mois.