

CONDITIONS GENERALES

ART. - 1 OBJET

1.1. arTELECOM s'engage à assurer toutes les prestations de service et de fonctionnement 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 équipements 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,
- le modem 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.

On entend par « **équipements périphériques** » : toute application et/ou serveurs connectés au système de base qu'ils soient intégrés ou non, permettant au **Preneur** 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.

Le câblage se subdivise en 4 niveaux :

- 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.

L'ensemble de tous les composants adjoints au câblage, pour le transport de l'information entre les systèmes, les périphériques et les terminaux, à l'exclusion du système de base.

2.9. Pannes.

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

2.10. Service Level Agreement.

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

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 de *l'installation*.

Il est conclu pour l'année en cours et pour les trois années civiles 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 (voir conditions particulières). 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 :

$$P_n = P_o (0,8 S_n/S_o + 0,2)$$

dans laquelle :

P_o = redevance de départ,

P_n = redevance adaptée,

S_o = salaires + charges sociales (frais de main d'œuvre) sur lesquels est basée la redevance d'entretien,

S_n = salaires + charges sociales (frais de main d'œuvre) 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.

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

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

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

5.7 Le paiements des factures relatives à ce contrat implique l'acceptation de celui-ci par le client.

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:

- défaillances ou perturbations, soit du réseau électrique, soit des réseaux de communications gérés par des tiers, soit de tout autre équipement non fourni par arTELECOM.
- émanations chimiques,
- phénomènes d'ondes ou d'irradiations,

- 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.

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 conditions particulières),
- les prestations relatives au premier contrôle et le cas échéant, à la remise en état, lors de la reprise en charge par le **Preneur** d'une **installation** existante, ou lors d'une modification de l'**installation** par un tiers non-mandaté par arTELECOM,
- les prestations relatives à la modification de l'**installation** rendues nécessaires par un opérateur de réseaux publics 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 arTELECOM ne peuvent être tenus responsables,
- les prestations liées à la modification et/ou l'amélioration de la qualité de l'**installation** et du réseau quelqu'en soit la raison, exemple, les flux, les volumes de stockage et de transfert, la qualité du câblage,
- les prestations effectuées par arTELECOM, suite à une modification réalisée par le

- manipulations impropres,

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 arTELECOM,
- les frais résultant des dégâts ou pertes dus au transport de petit matériel expédié par le **Preneur** à arTELECOM.

Si ces frais sont exposés par arTELECOM, 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 **Preneur** de suspendre ou de résilier le contrat. Les droits de arTELECOM ne pourront être atteints si l'usage de l'**installation** ou d'une partie de celle-ci devient inutile ou impossible pour le **Preneur**.

7.2. Le **Preneur** garantit à arTELECOM l'accès à l'**installation** suivant l'horaire contractuel. Il mettra en outre à disposition de arTELECOM tous les moyens nécessaires pour accéder à toutes les parties de l'**installation**.

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

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

7.5. Le **Preneur** 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. arTELECOM devient propriétaire de tout

Preneur ou un tiers non-mandaté par arTELECOM.

composant ou équipement repris lors d'un échange dans le cadre du présent contrat.

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 arTELECOM 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, arTELECOM ne pourra être tenu pour responsable d'une éventuelle insuffisance de qualité et/ou d'une diminution de services, ni de quelque perte financière ou manque à gagner résultant d'un routage inapproprié.

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

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*.

ART. 10 - RESOLUTION

10.1. Nonobstant tout recours en justice pour le recouvrement des sommes dues, arTELECOM aura le droit de prononcer unilatéralement la résolution du contrat, aux torts 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 Preneur** 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 d'un trimestre d'affiliation au contrat ni supérieure à la redevance de 24 mois.

SLA 1: Service d'entretien

ART. 1 - OBJET

Le service d'entretien comprend le diagnostic, la localisation et la correction de pannes de ***l'installation*** ainsi que le remplacement des éléments défectueux.
L'entretien peut, soit s'effectuer à distance (par exemple via "modem"), soit sur place chez **le Preneur**.

ART. 2 - DEFINITIONS

2.1. Pannes graves.

Les pannes graves sont les pannes qui affectent sérieusement le fonctionnement de ***l'installation***, à savoir:

- soit la panne conjointe de plus de 10% des extensions,
- soit la panne d'un poste opérateur,
- soit la panne conjointe de plus de 20% des connections vers le(s) opérateur(s) public(s) ou privé(s), pour autant que la panne soit inhérente à ***l'installation***.

2.2. Pannes mineures.

Les pannes mineures regroupent toutes les pannes qui ne peuvent être classées dans les pannes graves, pour autant qu'elles soient inhérentes à ***l'installation***.

ART. 3 - PRESTATIONS

3.1. Les prestations service d'entretien sont assurées pendant les heures normales de travail, telles que définies dans les conditions particulières.

3.2. Les demandes d'intervention seront adressées comme stipulées dans les conditions particulières.

3.3. arTELECOM s'engage à effectuer ou à faire effectuer tous les travaux nécessaires à la levée des pannes survenues dans le cadre d'une utilisation normale et en "bon père de famille" de ***l'installation***.

3.4. arTELECOM s'engage à mettre tous les moyens en œuvre pour apporter une solution à la panne dans les meilleurs délais.

ART. 4 - DELAI D'INTERVENTION

Après avoir été informé d'une panne durant ses heures de travail (voir conditions particulières), arTELECOM s'engage à intervenir dans les délais standards prévus ci-après.

a. dans le cas de pannes graves :

Endéans les 2 heures de travail,

b. dans le cas de pannes mineures:

Endéans les 8 heures de travail.

pr LE TRIANGLE asbl

Lu et approuvé

Christian GOBLET, administrateur, président.



Annexe: Modalités pratiques

Jours ouvrables de 08h30 à 18h00

Mail : support@artelecom.be

Fax : 082/69.81.59

Tél. : 082/69.90.41

Courrier : **arTELECOM**
Rue de l'Abbaye 3
5520 Onhaye