

# **Dispositions Générales relatives au Service**

## **(ENTRETIEN ET MAINTENANCE COPIEURS/MFP)**

### **1- Description des Services**

Les présentes Dispositions Générales relatives aux Services Entretien et Maintenance Copieurs/Multifonctions (ou « DG EMCM ») définissent les modalités et conditions de maintenance et d'assistance technique pour les Copieurs/Multifonctions mis à disposition du Client.

Il définit également le périmètre d'intervention et les responsabilités de KOESIO ci-après le « Prestataire » concernant ces prestations, ainsi que les obligations auxquelles le Client doit souscrire.

Les mots ou expressions commençant par une majuscule dans les présentes Dispositions Générales relatives au Service ont la signification qui leur est donnée aux Conditions Générales.

### **2- Périmètre des services**

Dans le cadre des présentes, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les services suivants :

#### **2.1. Installation et déploiement du Matériel :**

Le Prestataire s'engage à effectuer :

- l'installation du Matériel,
- le paramétrage initial,
- la mise en service,
- la prise en main limitée du personnel utilisateur,
- la mise en place d'une formation sur les fonctionnalités de base du Matériel.

Ces prestations ne pourront jamais être exécutées par le Client lui-même. Suite à l'installation des Matériels, le Prestataire procédera à des essais pour s'assurer du bon fonctionnement du Matériel.

#### **2.2. Maintenance des Equipements :**

La Maintenance des Equipements comprend :

- la maintenance curative des Equipements ;
- la mise à jour des firmwares des Equipements;
- la prestation d'assistance téléphonique sur les incidents rencontrés dans l'utilisation de l'Equipement ;
- la Fourniture de la main d'œuvre et le déplacement des techniciens ;
- la fourniture des pièces de rechange/ détachées nécessaires à la remise en état de l'Equipement et à son bon fonctionnement (tambour, four,...);
- la fourniture des toners noir et/ou couleur et/ou encre (ci-après les « Consommables ») nécessaires ;

Le papier et les agrafes sont exclus du Contrat, ainsi que les têtes d'impression. Par ailleurs, le prix prévu au Contrat ne comprend pas la prestation de livraison des Consommables (entendus aux Présentes comme désignant les toners et encres). Toute prestation de livraison de Consommables dans le cadre du Contrat est facturée en sus par le Prestataire, aux conditions et au tarif en vigueur au moment de la commande, et disponibles sur simple demande. Il est expressément précisé que les Consommables et les pièces remplacées demeurent la propriété du Prestataire. Le Prestataire s'engage à fournir au Client et ce sur simple demande par télécopie, téléphone ou internet lesdits Consommables dans la limite des conditions visées ci-dessous.

#### **2.3. Maintenance de la connexion du système d'impression**

Les prestations visées au présent article ne seront mises en place qu'après validation des prérequis du Prestataire établis par un dossier connectique validé par le Client. Dans le cadre de cette prestation le Prestataire s'engage à assurer pendant la Période de Contrat *Multiservices – DG EMCM*

service l'assistance et la maintenance concernant des dysfonctionnements liés à la connexion du système d'impression (i) aux postes informatiques et/ ou (ii) au serveur d'impression du Client selon la solution d'impression mise en place auprès de ce dernier (ci-après la « Connexion »).

Cette Prestation comprend :

- L'Assistance téléphonique :
    - la prise en compte téléphonique de toute difficulté rencontrée dans l'utilisation courante de la Connexion et la détermination de l'origine de la difficulté ;
    - la résolution de l'incident afin de permettre au Client un usage convenable de la Connexion conforme à son objet, si la solution peut être apportée par téléphone.
    - La recherche et le rappel du Client, si la difficulté est un problème d'utilisation plus complexe. Le Prestataire apportera des conseils d'utilisation, aidera à identifier les problèmes et fournira dans la mesure du possible des correctifs qui pourront être, en cas d'urgence, provisoires.
  - Télémaintenance :
    - L'assistance pourra être effectuée en télémaintenance à partir d'un terminal installé chez le Prestataire. Cette intervention sera déclenchée à la demande du Client ou sur proposition du Prestataire.
  - Les interventions sur site concernant des dysfonctionnements de la Connexion si la résolution est impossible à distance,
  - La fourniture des pièces de rechange (ou échange standard) de la fonction contrôleur (disque dur, contrôleur, carte langage, extension mémoire...) est comprise sauf si le dysfonctionnement est dû à une mauvaise manipulation ou/et une négligence du Client,
  - la maintenance du pilote d'impression,
  - la mise à jour du logiciel système du contrôleur, des pilotes d'impression et des utilitaires;
- #### **2.3. Conditions de prise en charge des demandes du Client**

Le Service (Interventions/hotline) est assuré durant les jours et horaires précisées aux Conditions Particulières (Période de service). Les délais sur lesquels s'engage le Prestataire sont décomptés à compter de la réception de la demande du Client, telle qu'attestée par le système d'information du Prestataire.

Les procédures d'intervention sur le Matériel dans le cadre du Contrat consistent soit en une procédure de prise de contact avec le support technique ; une téléassistance ou une assistance de proximité (sur site). Sauf accord contraire des Parties mentionné expressément aux Conditions particulières les modalités de mise en œuvre du Service sont précisées ci-dessous :

Toute demande d'intervention du Client devra être confirmée au Prestataire,

- Soit par un appel téléphonique au service hot line et dispatch du Prestataire,
- Soit par une saisie sur le portail de service du Prestataire.

Les demandes seront en langue française. Le Prestataire définit seul les modalités d'intervention nécessaires à l'exécution de ses prestations.

En cas d'intervention sur site, le Prestataire veille à respecter et faire respecter le cas échéant par ses sous-traitants, les horaires de

travail en vigueur chez le Client et/ou et les règles internes d'hygiène, de sécurité et de protection du secret communiquées par ce dernier.

Le Client déclare disposer d'une connexion opérationnelle via le web, Internet ou tout autre canal électronique, autorisant les communications entrantes et sortantes (y compris par courrier électronique), ce qui est indispensable au fonctionnement des outils de supervision à distance du Prestataire. Il est expressément convenu entre les Parties que le Prestataire n'assurera pas la maintenance de l'ensemble des logiciels et matériels nécessaires au bon fonctionnement de la connexion propre du Client et des communications afférentes. Par conséquent, le Client reconnaît que la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de dysfonctionnements auxquels le Client est confronté, et notamment une connexion Internet médiocre, défaillante ou inexistante et ce, indépendamment des conditions de survenance dudit problème.

#### 2.4. Niveau de service

Le Prestataire interviendra (i) dans un délai n'excédant pas HUIT HEURES OUVRABLES pour toute panne immobilisant complètement l'Équipement et la Connexion (ii) et dans un délai n'excédant pas SEIZE HEURES OUVRABLES pour les pannes non bloquantes de l'Équipement et de la Connexion (panne n'entraînant pas l'arrêt du service) et les interventions d'entretien et de qualité copie. Les livraisons de consommables ne sont pas considérées comme des interventions de maintenance et se feront également sous seize (16) heures ouvrables. La prestation de livraison fera l'objet d'une facturation distincte selon le tarif en vigueur.

#### 2.5. Options

##### 2.5.1 Service Plus

En contrepartie du versement d'une somme supplémentaire dont le montant est indiqué aux Conditions Particulières, le Client bénéficiera d'une prestation forfaitaire garantissant au Client un délai d'intervention du service technique du Prestataire de quatre (4) heures ouvrables maximum après l'enregistrement de l'appel par le centre d'appel du Prestataire. En cas d'irrespect du délai d'intervention de l'option « Service Plus » défini au présent article, le Prestataire s'engage à rembourser au Client trois (3) fois le montant de l'abonnement mensuel Service Plus. Il est indiqué à toutes fins utiles que cette option et les délais d'intervention y afférents sont applicables qu'aux interventions sur l'Équipement. Sont donc exclues de cette option les interventions dues aux problèmes de connectiques (Maintenance de la connexion du système d'impression)

##### 2.5.2 Forfait numérisation

En contrepartie du versement d'une somme supplémentaires dont le montant est indiqué aux Conditions Particulières, le Client bénéficie du droit de réaliser des numérisations de documents (scans) en nombre illimité.

### 3- Relevé des Unités :

Les relevés des Unités réalisées par le Client sont établis à l'issue de chaque trimestre, sur la base des relevés compteurs des Matériels transmis par le Client à première demande du Prestataire ; Le Client ne pourra déroger à cette obligation et ce même en cas de mise en place d'un système de télé-relève (dont le Client autorise dès à présent le Prestataire), notamment compte tenu que l'ensemble des Matériels ne disposent pas de cette fonctionnalité. Il s'agit d'une obligation essentielle du Client au Contrat. En cas de défaillance des compteurs ou absence de transmission de ces derniers, le nombre d'Unités réalisées sera établi par le Prestataire d'après l'estimation de son outil informatique.

Le Client ne peut prétendre à aucune remise, prorogation ou diminution du Loyer en cas d'utilisation pendant une période donnée, inférieure à l'utilisation initialement prévue (par exemple, lorsque le nombre d'Unités réalisées au cours d'un trimestre est inférieur au nombre prévu aux Conditions Particulières). Il est notamment précisé qu'il ne peut y avoir compensation entre les quantités de Copies noir & blanc et Copies couleur, ) pour l'appréciation des dépassements des minima prévus pour chaque trimestre. Il est également précisé qu'il ne peut y avoir compensation entre le nombre d'Unités réalisées au cours d'un trimestre et le nombre d'Unités réalisées au cours d'un autre trimestre, pour l'appréciation des dépassements des minima prévus aux Conditions Particulières.

Le terme « Copie » mentionné aux Conditions Particulières regroupe à la fois les copies papier, les numérisations (scans) et les impressions de documents réalisés par le Client en format A4 (210mm/297mm) et en recto. Ainsi la copie, la numérisation, l'impression d'un document recto verso entraîne la consommation de deux Unités par le Client. Sauf disposition contraire aux Conditions particulières, le prix d'une Copie A3 est égal au prix de 2 Copie A4.

En cas de souscription au « Forfait numérisation », il est entendu que la numérisation des documents ne sera pas décomptée du Volume minimum de Consommations, le terme « Copie » ne se rapportant alors qu'aux copies et impressions de documents.

#### 4- Dispositions relatives aux Consommables :

Dans le cadre du Contrat, le Prestataire s'engage à fournir au Client les Consommables, sur simple demande de ce dernier transmise par email ou son portail. Il est expressément précisé que : Le prix unitaire des Unités couleur et noir et blanc a été calculé en respectant le taux d'encrage standard défini par le constructeur, soit cinq pour cent (5%) de taux de couverture d'encre en moyenne par page imprimée. Le Client peut vérifier à tout moment sur le site internet du Prestataire ([www.koesio.com](http://www.koesio.com)) l'autonomie du consommable, à savoir, le nombre moyen de pages annoncées par le constructeur comme pouvant être réalisées avec le Consommable et en fonction du Matériel dans le respect du taux d'encrage défini ci-dessus. Des contrôles seront effectués par le Prestataire pendant la durée du contrat en vue de vérifier si les normes de consommation d'encre définies par le constructeur sont respectées. Si le nombre de copies/impressions réalisées par le Client est inférieur à l'autonomie des Consommables livrés, en d'autres termes si le Client a réalisé avec l'ensemble des Consommables livrés moins de copies/impressions que le nombre annoncé par le constructeur pour cause de non-respect du taux d'encrage, le Prestataire facturera le surplus de Consommables utilisés par le Client au tarif en vigueur du constructeur. Si le nombre de copies/impressions réalisées par le Client est supérieur à l'autonomie de l'ensemble des Consommables livrés, en d'autres termes si le Client a réalisé avec les consommables plus de pages que le nombre annoncé par le constructeur pour cause de non-respect du taux d'encrage, le Prestataire n'effectuera aucun remboursement de Consommables à cet égard. Le Client ne pourra pas procéder au stockage de Consommables par avance. En tout état de cause, le Prestataire ne sera donc pas tenu de fournir au Client plus d'un Consommable par Matériel objet de la Formule. Le Client devra s'assurer de la bonne gestion de son stock, le Prestataire n'étant en aucun cas responsable de celui-ci. En cas de résiliation du Contrat pour quelle que cause que ce soit (ou de liquidation, cessation d'activité, etc. ...), le Client s'engage à restituer tous les Consommables livrés. Dans le cas inverse, ces Consommables lui seront facturés.

#### 5- Exclusions :

Ne sont pas couvertes les interventions et réparations dues à un dysfonctionnement résultant :

- du défaut d'utilisation du Matériel et, d'une façon générale, de tout usage non conforme aux spécifications du Matériel ou dont l'usage est manifestement déraisonnable ;
- de catastrophe naturelle ou de tout accident dont la cause est extérieure au Matériel ;
- de l'emploi de pièces détachées, tambours, rubans photosensibles, têtes d'impression, papier, supports spéciaux ou encre, ou de tout autre consommable non conformes aux préconisations de du Prestataire ;
- de toute opération de maintenance effectuée par une personne étrangère au Prestataire ;
- de l'emploi par le Client de serveurs, unités centrales, périphériques, contrôleurs, accessoires non appropriés (cartes, câbles, modems, streamers, etc.) ou ne figurant pas au cahier des charges et/ou annexes ;
- de la modification du serveur d'impression et/ou du réseau d'impression (solution d'impression installée par le Prestataire) sans l'accord préalable et écrit du Prestataire, y compris l'adjonction et/ou la suppression de postes supplémentaires,
- du logiciel utilisateur du Client, et notamment les détériorations liées à un défaut d'utilisation, à son incompatibilité ou à son mauvais fonctionnement ;
- de toute modification du Client de la configuration du Matériel et de la Connexion sans l'accord écrit et préalable du Prestataire;
- de l'emploi de courant électrique non approprié ou de toute cause produisant les mêmes effets, ou d'un défaut ou d'une qualité de ligne téléphonique insuffisante ;
- de toute modification des besoins du Client ou des conditions d'utilisation du Matériel ;
- tout refus du Client à toute correction d'erreur, mise à jour de logiciels en cours ou de nouvelles versions fournies ou rendues généralement disponibles par le Prestataire ;
- toute action, négligence ou omission du Client ou de tout tiers (y compris tout manquement du Client à ses obligations prévues au Contrat) ;
- de tout déplacement des Matériels sans l'autorisation écrite préalable du Prestataire; Le Prestataire n'assurera aucune obligation et ne pourra pas être tenu responsable concernant les dysfonctionnements trouvant leur origine dans la survenance de l'un des cas cités ci-dessus. Toute intervention rendue nécessaire par lesdits dysfonctionnements fera l'objet d'une facturation complémentaire et distincte sur la base des tarifs en vigueur lors de l'intervention. Toute prestation non expressément prévue dans le Contrat sera réputée exclue du Contrat. Les prestations non prévues par le Contrat pourront être assurées par le Prestataire selon des modalités techniques et tarifaires qui seront précisées dans le cadre d'un autre contrat.