



**CARE
SOLUTIONS**
ADDING VALUE TO YOUR ORGANISATION!

Prestation de services standard

Table des matières

1. Introduction	3
2. Objectif.....	3
3. Parties concernées.....	4
3.1 Care Solutions S.A.	4
3.2 Client	4
4. Adaptations périodiques	5
5. Contenu de la prestation de services	6
5.1 Que couvrent les services fournis ?	6
5.1.1 Logiciel.....	6
5.1.2 Infrastructure	7
5.1.3 Que ne couvrent pas les services fournis ?	7
5.1.4 Modifications apportées au logiciel	8
5.1.5 De quelle manière fournissons-nous notre assistance ?	8
5.2 Organisation de la prestation de services.....	9
5.3 Accessibilité du Service Desk.....	10
5.4 Contacts d'escalade	10
6. Description de la prestation de services standard	11
6.1 Niveau standard	11
6.1.1 Prestation de services proposée.....	11
6.1.2 Priorités et délais de réponse	11
6.2 Responsabilités du client.....	12
6.3 Responsabilités de CS.....	12

7. Rapports	13
7.1 Objectif du Service Rapport.....	13
7.2 KPI.....	13
7.3 PI.....	14
7.4 Fréquence	14
7.5 Dispositions générales.....	14
7.5.1 Interruption (temporaire) du service.....	14
7.5.2 Non-cessibilité des droits et devoirs	14
7.5.3 Confidentialité et communication avec des tiers	15
7.5.4 Cession	15
7.5.5 Travaux supplémentaires.....	15
7.5.6 Conditions générales	15

1. Introduction

Ce document décrit la **prestation de services standard** de Care Solutions S.A. relative à l'assistance ICT que Care Solutions S.A. (ci-après dénommée CS) apporte à son client. La prestation de services décrite dans ce document fait partie de l'offre standard de CS comprise dans le droit d'usage annuel du logiciel et/ou l'achat de matériel informatique ou de services.

Ce document couvre le niveau de service offert par CS, ainsi que la manière dont le processus de support et d'amélioration continue est proposé par CS. Conformément au descriptif de ce document, CS fournit un ensemble fixe de services inclus. La méthode de traitement des services non inclus est également décrite dans ce document.

Le niveau de service peut être amélioré par la conclusion de contrats de maintenance spécifiques. Ceux-ci sont alors joints dans des **avenants** distincts signés par les deux parties et décrivent les services spécifiques, les délais de réponse, les heures comprises, etc. Si vous avez des questions à ce sujet, n'hésitez pas à nous contacter, soit par courriel à l'adresse sales@caresolutions.be, soit par téléphone au numéro 03 800 5 800.

Si le client achète tant du logiciel que du matériel informatique et des services à CS, le niveau de service amélioré devra être identique pour tous les éléments.

2. Objectif

Ce document vise à fixer des accords clairs sur le contenu et la qualité des services standard offerts, les KPI de suivi, ainsi que le processus relatif aux rapports et à l'adaptation. L'objectif des rapports est de signaler et d'analyser, tant au niveau de l'organisation qu'au niveau du site, les exceptions aux services fournis afin de proposer des solutions structurelles en cas de problèmes récurrents. Ce faisant, CS s'efforce d'optimiser le temps nécessaire pour réaliser un niveau de service correct, tout en maximisant la prestation de services en tant que telle et son utilisation par le client.

3. Parties concernées

Afin de garantir le fonctionnement correct du *Service Desk*, il est indispensable que les personnes de contact du client connaissent suffisamment nos produits et services, et puissent transmettre des demandes pouvant être payantes au nom de l'organisation. Il est recommandé de remettre à CS, dès le début de la collaboration et de manière périodique par la suite (mouvements du personnel), la liste de ces personnes et leurs données de contact, ainsi que de fixer les accords internes nécessaires pour assurer la bonne communication entre l'organisation du client et CS.

3.1 Care Solutions S.A.

Nom	Care Solutions S.A.
Adresse 1	Brandekensweg 9, 2627 Schelle
Adresse 2	Santvoortbeeklaan 25, 2100 Deurne
Numéro de téléphone général	03 800 58 00
COO	Wim Gielen wim.gielen@caresolutions.be 03 800 58 60
Customer Service Manager Software	Philippe Stuyts philippe.stuyts@caresolutions.be 03 800 58 44
Customer Service Manager Infra	Ben Dhaeyere ben.dhaeyere@caresolutions.be 03 800 58 43

4

3.2 Client

Comme indiqué plus haut, il est recommandé de limiter les personnes qui prennent contact avec notre Service Desk aux personnes qui connaissent suffisamment les produits achetés. Ce faisant, notre Service Desk peut se faire une meilleure idée globale du problème et réagir de manière plus rapide et plus adéquate.

Les demandes d'assistance ou d'accompagnement dans la mise en place de nos produits ou services qui ne sont pas prévues dans l'offre initiale ou dans un contrat de maintenance distinct, et qui ne reposent pas sur des défaillances de nos produits comprises dans la garantie ou le droit d'usage, sont toujours payantes. Les collaborateurs de notre Service Desk attireront l'attention du demandeur sur ce point. Il s'agit d'une raison supplémentaire de limiter le nombre de personnes qui contactent notre Service Desk à celles qui sont bien informées et peuvent engager l'organisation du client s'il s'agit d'une assistance payante.

Si le client opte pour un contrat de maintenance, une liste des personnes de contact fixes est dressée dans un avenant distinct. En cas de changement de personnes de contact, une brève communication doit être transmise afin que chaque partie dispose des données de contact à jour.



4. Adaptations périodiques

Ce document décrit les services standard compris dans le droit d'usage annuel des logiciels ou du matériel et des services achetés à CS, tels qu'ils sont prévus ce jour.

Le Customer Service Manager de CS (« propriétaire du document ») est responsable de la révision de ce document. Le contenu de ce document peut être adapté si les conditions du marché évoluent, si les clients en font la demande ou en cas de modifications organisationnelles.

5. Contenu de la prestation de services

5.1 Que couvrent les services fournis ?

5.1.1 Logiciel

Installation et droit d'usage des logiciels CS avec la possibilité de formations. L'aperçu détaillé des logiciels en question, le cas échéant, se trouve dans un avenant.

CS évolue avec toutes les innovations techniques. Une équipe solide de programmeurs contribue aux améliorations en respectant notre philosophie : plus de possibilités et de convivialité pour les utilisateurs actifs dans le domaine de la santé. C'est pourquoi nous sommes à l'écoute du client, de ses commentaires et des suggestions d'amélioration (voir aussi le Service Desk à cet égard).

Les améliorations apportées à nos fonctionnalités existantes et les changements résultant de modifications légales de ces fonctionnalités existantes sont compris dans le droit d'usage annuel.

Les personnes de référence peuvent également avoir accès à l'Espace Client spécifique sur notre site web, où elles trouveront de plus amples informations et des documents sur nos produits. Pour ce faire, il suffit de cliquer sur le bouton « Login Espace Client » qui se trouve dans le coin supérieur droit du site web (www.caresolutions.be). Les utilisateurs enregistrés complètent leurs données et les nouveaux utilisateurs indiquent leurs données à droite de l'écran. Nous vérifions si vous êtes client(e) et vous donnons ensuite accès à cet Espace Client.

6

Grâce à notre politique de mise à jour, nous vous garantissons que des méthodes et techniques normalisées et structurées sont utilisées pour assurer un traitement direct efficace de toutes les modifications de l'infrastructure et des applications, sans porter préjudice à la continuité du service IT.

Nous entendons par mises à jour (tant les mises à jour officielles que les Service Patches/PRF) :

- Modifications des fonctionnalités existantes imposées par la loi ou par les services (d'inspection) compétents
- Améliorations techniques et modifications fonctionnelles des fonctionnalités existantes
- Résolutions de bugs

Les mises à jour se limitent au logiciel acheté.

CS recommande vivement au client d'installer les mises à jour proposées conformément aux directives données afin de garantir la continuité du fonctionnement. Le défaut d'installation des mises à jour recommandées par CS peut influencer l'assistance offerte. Les problèmes connus qui sont résolus dans une nouvelle version ou une mise à jour du logiciel non installée



dans les deux mois qui suivent sa mise à disposition au client ne sont plus couverts par la prestation de services comprise.

Les nouvelles fonctionnalités/modules/outils/applications/ etc., même en cas de création suivant des modifications légales :

- Ne sont jamais compris dans les « mises à jour » et font partie des nouveaux développements bien déterminés dans lesquels CS investit, qui sont donc de nouveaux produits commerciaux.
- CS a le droit de déterminer ce qui est considéré comme un nouveau module ou une nouvelle fonctionnalité.
- Le client est informé par CS sur les fonctionnalités et le coût de ces nouveaux modules. Le client n'est nullement tenu d'installer ces nouveaux modules payants, sauf s'ils sont indispensables d'un point de vue légal ou pour l'intégration technique.

Pour les organisations disposant d'un système de gestion d'application différent, des accords explicites spécifiques doivent être pris au préalable.

Garantie :

CS garantit que la version dans laquelle des erreurs de programmation des fonctionnalités actuelles sont résolues est mise à disposition gratuitement à nos clients qui ont acheté et payé précédemment la version contenant des erreurs.

5.1.2 Infrastructure

7

Nous renvoyons ici aux avenants joints à ce contrat, le cas échéant. Le mode d'assistance est décrit dans ce document.

En règle générale, notre prestation de services se limite au descriptif du bon de commande ou de l'offre, et la garantie est limitée à la garantie du produit ou d'usine prévue par le fournisseur des marchandises. Les services nécessaires à l'application de la garantie (ex. frais de transport, réinstallation après livraison de pièces de rechange ou d'un appareil de remplacement) ne sont jamais compris, sauf indication explicite contraire sur l'offre.

5.1.3 Que ne couvrent pas les services fournis ?

Les services qui ne sont pas mentionnés dans les articles 5.1.1 et 5.1.2 ne peuvent en aucun cas être réputés faire partie de la prestation de services comprise dans le prix, sauf si une convention spécifique supplémentaire a été conclue pour ce faire. Par conséquent, les services suivants ne relèveront pas, entre autres, du champ d'application de notre prestation de services standard, sauf si une convention spécifique supplémentaire a été conclue pour ce faire, ou s'ils sont inclus par une mention spécifique sur l'offre :

- Le support pour tous les problèmes et circonstances liés au matériel informatique qui n'a pas été fourni par CS ou non couverts par la garantie.



- Le support pour tous les problèmes liés à la sauvegarde, à la communication, au système d'exploitation et au réseau.
- Toutes les modifications, de quelque nature que ce soit, demandées par le client visant à adapter le logiciel après la réception définitive à son organisation spécifique, son fonctionnement, etc., ainsi que toutes les exigences supplémentaires du client relatives aux fonctionnalités récentes ou à adapter, qui ne sont pas présentes lors de la réception définitive du logiciel.
- Utilisation inappropriée du logiciel ou demandes portant sur le contenu (= formation)
- Implémentation et support sur place
- Déplacements et matériel
- Consultance et gestion de projet

5.1.4 Modifications apportées au logiciel

Il est interdit au client d'apporter une quelconque modification au logiciel, soi-même ou par l'intervention de tiers. De même, toute modification au matériel fourni peut entraîner une perte de la garantie comprise et compliquer, voire rendre impossible, un support de qualité après la réception.

5.1.5 De quelle manière fournissons-nous notre assistance ?

CS dispose de sa propre organisation du Service Desk, qui repose sur les meilleures pratiques ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Celle-ci se compose d'une première ligne qualifiée (appels téléphoniques, enregistrement, diagnostic, résolution et renvoi) et d'une deuxième ligne de spécialistes (diagnostic et résolution d'incidents, analyse de tendances et résolution de problèmes structurels). La troisième ligne est constituée par des ingénieurs système, des gestionnaires de produit et des développeurs.

8

Personnes de contact pour la prestation de services :

Les personnes de contact seront désignées par les deux parties afin de garantir une bonne communication entre le client et CS concernant la prestation de services. Ces contacts sont :

- Pour CS :
 - Le Service Desk de CS, qui est le point de contact unique pour toutes les « Service requests » (incidents, change requests)
 - Le Customer Service Manager, qui est l'interlocuteur au sein de Care Solutions pour tous les aspects tactiques liés au contrat et intervient comme niveau d'escalade pour les questions fondamentales relatives à la prestation de services (pas de cas individuels).
- Pour le client :
 - Le Service Owner, qui est l'interlocuteur du client pour tous les aspects stratégiques et tactiques liés au contrat. Le Service Owner est le niveau d'escalade le plus élevé du client, qui est également responsable des aspects commerciaux.
 - Les personnes de référence, qui sont chargées de contacter le Service Desk de CS pour signaler les incidents et les changements.

5.2 Organisation de la prestation de services

Grâce à l'évaluation et à l'adaptation en permanence de notre prestation de services, nous nous efforçons de limiter au maximum les nuisances en cas d'incidents.

En principe, l'assistance de notre Service Desk est toujours payante. Il va de soi que nous prenons en charge les frais découlant de problèmes qui sont provoqués par notre intervention, nos produits et nos services, et plus précisément découlant de bugs logiciels ; problèmes de livraison, d'installation ou de démarrage de logiciel ou de matériel compris dans l'offre ; ou le fonctionnement technique des fonctionnalités existantes dans notre logiciel qui sont couvertes par le droit d'usage payé. Toute autre forme d'assistance, comme : explication ou formation sur l'utilisation du logiciel ou matériel, interaction de nos produits avec votre infrastructure locale ou un logiciel qui n'a pas été acheté chez nous, demandes d'optimisation du fonctionnement de votre organisation, etc., n'est jamais comprise dans nos prix, sauf si une convention écrite supplémentaire a été conclue pour ce faire.

Nous décrivons ci-dessous les différents processus applicables au fonctionnement du Service Desk, indépendamment du fait qu'ils soient payants ou non (voir plus haut).

Incident Management

Le processus d'Incident Management permet d'enregistrer et de traiter correctement tous les incidents du client. Un incident est une perturbation du service. Cela signifie qu'un service qui fonctionnait correctement auparavant présente un problème tel que celui-ci ne fonctionne plus conformément aux attentes normales (messages d'erreur, retards importants, absence de réaction, etc.). Un incident est résolu aussi efficacement, mais surtout aussi rapidement que possible, normalement par une action d'un ingénieur ou d'un collaborateur du Service Desk.

Problem Management

Le processus de Problem Management permet d'examiner tous les problèmes en détail jusqu'à ce que la cause effective (Root cause) soit trouvée et qu'une proposition de résolution soit transmise à l'équipe de développement ou d'infrastructure.

Il existe deux types de problèmes :

- Un incident récurrent (que nous pouvons résoudre, mais pas en profondeur)
- Un incident ayant un impact considérable ou présentant un risque très élevé

Dans le cas d'un Problem Ticket, il s'agit d'une solution aussi satisfaisante et complète que possible. Cela implique donc que ce problème peut uniquement être résolu par une modification de l'environnement (Change), ce qui implique que la solution peut intervenir un peu plus tard. Le Problem Management essaie donc d'éviter les incidents de cette manière.

Change Management

Le processus de Change Management assure une exécution coordonnée de toutes les modifications apportées à l'environnement afin que nous puissions mieux évaluer et éviter les risques.

Service Request

Une Service Request est une demande d'apporter un « standard change » ou un type de modification convenu au préalable. (Exemples : création d'un utilisateur supplémentaire, modification du mot de passe, etc.).

Accès extérieur

Le client aura accès à l'Espace Client sur Internet, où il disposera des possibilités suivantes :

- Créer un nouvel incident et/ou une Service request, qui pourra ensuite être traité(e) par le Service Desk de CS.
- Suivre les incidents/changements enregistrés.
- Consulter la base de données pour trouver une solution sans enregistrer un nouveau ticket.

5.3 Accessibilité du Service Desk

Le Quick Reference Guide (QRG) que vous trouverez sur notre site Web vous permet de consulter toutes les informations nécessaires pour contacter le Service Desk. Ce document sera régulièrement actualisé avec les dernières informations de contact. Ce QRG reprend également les procédures adéquates pour la création des différentes requests (Change/Service request, RMA). Vous pouvez toujours trouver la dernière version sur notre site Web, dans la rubrique « Service Desk ».

5.4 Contacts d'escalade

Pour les problèmes extrêmement urgents (P1) ou persistants, qui doivent impérativement être résolus pour garantir le fonctionnement de votre organisation, le client peut remonter aux contacts d'escalade indiqués dans notre Quick Reference Guide. Il peut uniquement le faire si la (les) procédure(s) standard susmentionnée(s) a (ont) été respectée(s) ou n'a (ont) pas pu l'être pour cause de force majeure.

6. Description de la prestation de services standard

Le niveau de service décrit dans ce document est le niveau qui est compris dans le droit d'usage annuel des logiciels et/ou produits et services achetés par le client chez ou via CS. Si vous souhaitez obtenir un niveau de service plus élevé, il est préférable de nous contacter afin de conclure une convention distincte.

6.1 Niveau standard

Ce contrat comprend les accords et conditions standard entre CS et le client. Toutes les dérogations seront reprises dans un contrat supplémentaire ou dans les avenants joints.

6.1.1 Prestation de services proposée

CS fournit la prestation de services décrite dans ce document.

- Droit d'usage sur le logiciel acheté
- Utilisation du matériel acheté
- Droit d'utilisation de notre Service Desk pendant les heures de bureau
- Droit d'utilisation de notre service d'assistance 24h/24 et 7j/7 conformément aux conditions exposées dans le Quick Reference Guide.
- Demande d'offres par le biais des canaux appropriés

11

6.1.2 Priorités et délais de réponse

Incident Priority Matrix		Impact		
		High	Medium	Low
Urgency	High	1	2	3
	Medium	2	3	4
	Low	3	4	5

Impact : Low = 1 utilisateur
 Medium = 1 département (ou 1 RS d'un groupe)
 High = 1 ou plusieurs RS

Urgency : Low = Dérangement, mais le travail peut se poursuivre
 Medium = Dérangement et blocage pour cette action
 High = Blocage total

Il s'agit des délais de réponse standard que nous visons. Toute dérogation éventuelle est reprise par écrit dans un avenant distinct. Ceux-ci peuvent être modifiés par d'autres délais de réponse découlant d'options de support négociées en supplément. Les délais sont toujours comptés suivant les heures de bureau (ex. un délai de réponse de 8 heures



ouvrables, commençant le vendredi à 14h00, implique une prise en charge et un début de résolution au plus tard le lundi à 14h00).

- Incident P1 : 24 heures ouvrables (3 jours ouvrables)
- Incident P2 : 72 heures ouvrables (9 jours ouvrables)
- Incident P3 : 96 heures ouvrables (12 jours ouvrables)
- Incident P4 : 160 heures ouvrables (20 jours ouvrables)
- Incident P5, long terme : conformément à l'offre et aux accords contractuels

6.2 Responsabilités du client

Les responsabilités du client dans le cadre de ce contrat sont :

- Le paiement de toutes les factures de CS à l'échéance.
- L'utilisation correcte de nos procédures et du Service Desk.
- La disponibilité des personnes de contact responsables lors de la résolution d'incidents liés au service.

6.3 Responsabilités de CS

Les responsabilités de CS dans le cadre de ce contrat consistent à :

- Entreprendre les actions nécessaires dans les délais de réponse convenus en cas d'incidents liés au service.
- Avertir en temps voulu le principal intéressé de toutes les maintenances prévues.
- Fournir les rapports convenus.

7. Rapports

7.1 Objectif du Service Rapport

Un Service Rapport donne une idée de la qualité du service offert par CS. Par conséquent, il permet de signaler et d'analyser les exceptions dans la prestation de services fournie, afin de pouvoir proposer des solutions structurelles aux problèmes persistants et/ou récurrents. Ce faisant, nous essayons de réduire au minimum le temps nécessaire pour atteindre ce niveau de service, tout en maximisant l'utilisation de nos produits et services par le client.

Le rapport est subdivisé en **Key Performance Indicators (KPI)** et en **Performance Indicators (PI)**. L'objectif des KPI est d'analyser l'interaction entre le client et CS et d'adapter la prestation de services si nécessaire. Les Performance Indicators fournissent des informations qui peuvent également être utilisées pour l'analyse et la résolution des problèmes récurrents. Cependant, aucune cible n'est fixée à ce niveau.

7.2 KPI

- 1) *Délai de réponse moyen du P1 (Incidents critiques)*
 - % d'incidents pris en charge en temps voulu (*non résolus !*) dans le délai imparti en fonction du niveau d'urgence ≥ 75 %
- 2) *Délai de réponse moyen du P2 (Incidents urgents)*
 - % d'incidents pris en charge en temps voulu (*non résolus !*) dans le délai imparti en fonction du niveau d'urgence ≥ 75 %
- 3) *% de disponibilité du centre de données de CS*
 - Availability $\geq 99,7$ % availability
- 4) *Nombre d'incidents P1 ouverts dans le mois en cours.*
 - (P1) Incidents critiques $< \text{ou} = 1$ par mois
 - On entend par les incidents P1 toute défaillance portant préjudice au service à un point tel que la santé des résidents est mise en péril. L'impact est notable pour un grand groupe d'utilisateurs (> 50 utilisateurs sur au moins 4 sites).
 - Pour les incidents récurrents, un Problem Ticket sera créé et examiné par le Problem Manager.
 - Sont exclus de ce décompte :
 - Incidents dus à un cas de force majeure
 - Incidents dus à des tiers
 - Incidents dus à un remplacement tardif du matériel ou logiciel désuet ou insuffisant, ayant pourtant fait l'objet d'une recommandation de remplacement ou d'amélioration par CS, et le non-respect (en temps voulu) des PRF et mises à jour conseillés par CS.

7.3 PI

- 1) Top 5 des sites/personnes présentant le nombre le plus élevé d'incidents critiques/urgents. (P1 & P2) / Service group
- 2) Délai de résolution moyen des incidents critiques. (P1)
 - o Informations pouvant contribuer à l'amélioration des délais de résolution.
- 3) Délai de résolution moyen des incidents urgents. (P2)
 - o Informations pouvant contribuer à l'amélioration des délais de résolution.
- 4) Nombre d'incidents créés durant le mois X, Y, Z de la période concernée par rapport à la moyenne de la période précédente
- 5) Nombre d'incidents ouverts durant le mois X, Y, Z de la période concernée par rapport à la moyenne de la période précédente
- 6) Nombre d'incidents clôturés durant le mois X, Y, Z de la période concernée par rapport à la moyenne de la période précédente
- 7) Nombre d'incidents critiques clôturés durant le mois X, Y, Z de la période concernée par rapport à la moyenne de la période précédente
- 8) Nombre d'incidents non critiques ouverts durant le mois X, Y, Z de la période concernée par rapport à la moyenne de la période précédente
- 9) Nombre d'incidents non critiques clôturés durant le mois X, Y, Z de la période concernée par rapport à la moyenne de la période précédente

L'analyse des causes des exceptions nous permettra de savoir où nous devons apporter des modifications structurelles.

14

7.4 Fréquence

Le rapport est créé annuellement et remis aux personnes désignées par le client. Si l'on a opté pour un contrat de maintenance (facultatif) dans lequel une réunion sur place est prévue, le rapport est remis avant la réunion.

7.5 Dispositions générales

7.5.1 Interruption (temporaire) du service

Si le client n'effectue pas à temps tous les paiements ou ne respecte pas les procédures décrites, CS a le droit de suspendre l'exécution de la prestation de services sur simple notification.

7.5.2 Non-cessibilité des droits et devoirs

Étant donné que l'attribution du marché en question a été effectuée *intuitu personae*, le donneur d'ordre ne peut pas céder l'intégralité ou une partie des droits et obligations découlant du présent contrat sans l'accord écrit préalable du client.



7.5.3 Confidentialité et communication avec des tiers

Chacune des parties a le droit de communiquer au sujet de cette collaboration avec la presse et d'autres canaux de communication publics à condition de respecter l'autre partie, c'est-à-dire que les parties s'abstiendront de toute déclaration négative à l'égard de l'autre et de la collaboration, tant pendant qu'après la collaboration.

7.5.4 Cession

Au terme de la collaboration, CS s'engage à apporter toute sa collaboration à la cession des services fournis au client et/ou à un tiers. À cette fin, CS mettra du personnel à disposition pendant trois mois. En cas de résiliation du contrat pour quelque raison que ce soit, CS s'engage dès lors à mettre à disposition, à la demande du client, tous les rapports, dessins, schémas, concepts fonctionnels et techniques, ainsi que tous les autres documents utilisés par CS et à les céder si nécessaire. Les frais (heures de travail comprises) découlant de la cession sont à la charge du client.

7.5.5 Travaux supplémentaires

Les travaux ou autres services qui ne sont pas compris dans l'offre lors de l'achat de logiciel, matériel ou services, seront uniquement effectués par CS après en avoir reçu l'ordre par le client. Ces travaux supplémentaires seront facturés séparément par CS. Toutes les dispositions reprises dans ce document s'appliquent également aux travaux supplémentaires, sauf accord écrit contraire.

Les causes des travaux supplémentaires sont :

- Pannes provoquées par l'installation de matériel et/ou logiciel chez le client par des tiers
- Pannes provoquées par la désactivation (temporaire) de programmes antivirus et pare-feu installés.
- Pannes provoquées par des catastrophes, comme un incendie, un cambriolage ou des dégâts des eaux.
- Pannes provoquées par des tiers chez le client, comme des pannes électriques ou des perturbations sur les lignes de transmission de données.
- Pannes provoquées par des infections ou des virus informatiques qui ne peuvent pas être identifiés et/ou supprimés par des antivirus.
- Pannes provoquées par le fonctionnement incorrect du logiciel de tiers chez le client, imputable à cette partie.
- Pannes provoquées par l'absence ou la non-prolongation de licences de logiciels et/ou de service packs, ou lorsque le dispositif n'est pas couvert par la garantie du fournisseur.

7.5.6 Conditions générales

Les conditions générales de CS s'appliquent à ce document. Celles-ci se trouvent sur notre site web.