

## Conditions particulières de service

### IP NETWORK

#### 1. Définitions

1.1 Dans le cadre des présentes conditions générales de service, l'on entend par :

- **Ipsys Solutions** : Ipsys Solutions SRL à B-4000 Liège, Quai Saint-Léonard, 13. TVA/BTW BE0657.893.194.
- **Le Client** : Le cocontractant d'Ipsys Solutions pour tout contrat d'achat ou de vente de biens et/ou de prestations de services.
- **La Solution** : Reprend tous les éléments (matériel, équipements, périphériques, logiciels, prestations et accessoires) mis au service du client. Celle-ci comprends les éléments mentionnés à l'Article 3.2.

#### 2. Généralités

2.1 Les présentes Conditions particulières décrivent les droits et obligations d'Ipsys Solutions SRL ci-après nommé « Ipsys Solutions » et de ses Clients dans le cadre de l'accès aux services et solutions de cybersécurité, de réseaux et réseaux sans-fil et de la location et/ou de l'achat de routeurs, de Firewalls, de commutateurs, de points d'accès Wi-Fi, d'accessoires et équipements actifs et passifs y liés.

2.2 Les présentes Conditions particulières prévalent toujours sur d'éventuelles conditions générales du Client.

2.3 Les présentes Conditions particulières sont complétées par les Conditions générales d'Ipsys Solutions également applicables à la relation contractuelle entre les parties.

2.4 Ipsys Solutions se réserve le droit de modifier les présentes Conditions particulières pour des raisons légales, réglementaires ou opérationnelles. Toute modification sera notifiée au Client par écrit au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client pourra résilier le Contrat sans frais dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception de la notification s'il n'accepte pas les nouvelles conditions. À défaut de résiliation dans ce délai, les nouvelles conditions seront réputées acceptées.

#### 3. Objet du contrat

3.1 Ipsys Solutions propose au Client à la location et/ou à l'achat des solutions de réseaux et réseaux sans-fil dédiées leur permettant de gérer et sécuriser leurs infrastructures informatiques. Ces solutions peuvent inclure des routeurs, des commutateurs (switchs), des pare-feux, des points d'accès Wi-Fi, ainsi que les différents équipements, périphériques, logiciels, matériels, prestations et accessoires y liés (ci-après dénommé « le Matériel »).

3.2 Afin d'optimiser la durée de vie de la solution réseaux et réseaux sans-fil mise à sa disposition et dans le but d'exploiter cette dernière au mieux, le Client choisit les packs de prestations ainsi que les packs de maintenance. Le Client peut aussi bénéficier d'assistance ou de prestations de support sur site et/ou à distance facturées conformément à la « Liste de Prix ». L'ensemble de ces services forme les « services réseaux » mis à disposition sur la base du Bon de commande signé par le Client.

#### 4. Durée

4.1 Le contrat entre en vigueur le jour de la signature du bon de commande par le Client, sauf refus de la commande Par Ipsys Solutions. Le bon de la commande peut être refusé par Ipsys Solutions en cas de doute sérieux sur le Client et notamment si le Client n'a pas respecté ses obligations dans le cadre d'un autre contrat conclu avec Ipsys Solutions, en cas de soupçon de fraude ou d'indice d'insolvabilité, ou en cas de contrainte technique.

4.2 La durée initiale du contrat (la Période initiale) est précisée dans le Bon de commande correspondant. Elle vaut tant pour le contrat de la Solution que l'éventuel contrat de maintenance qui y est lié.

4.3 La Période initiale commence à courir le jour suivant la date de mise à la disposition du Client du Produit et/ou Service (Date d'activation). Si cette date est retardée de plus de 10 Jours ouvrables pour des raisons imputables au Client, Ipsys Solutions se réserve le droit de facturer des frais complémentaires au Client.

4.4 Sauf mention contraire expresse, la durée du contrat de maintenance conclu avec Ipsys Solutions est toujours égale à la durée du contrat de location. Lorsque la Solution fait l'objet d'un achat par le client, la durée du contrat de service est précisée dans le Bon de commande correspondant.

4.5 À l'échéance de la Période initiale, le Contrat sera tacitement reconduit par périodes successives de deux (2) ans. Si une Partie ne désire pas que le Contrat soit reconduit, elle devra en avertir l'autre Partie par écrit au plus tard six (6) mois avant la fin de la Période initiale ou de la période de reconduction en cours.

#### 5. Obligations du Client

##### 5.1 Exigences minimales d'Ipsys Solutions pour l'infrastructure réseau

5.1.1 Le Client s'engage à ce que le câblage utilisé pour connecter l'équipement au commutateur LAN soit au minimum un câblage de catégorie CAT5 certifié (longueur maximale de cent (100) mètres par câble).

5.1.2 Le Client s'engage à ce que les câbles disposent de connecteurs RJ45 à leurs extrémités.

5.1.3 Le Client s'engage à maintenir un environnement adapté à l'infrastructure à savoir une armoire technique avec une ventilation adéquate et une température contrôlée (entre 10°C et 30°C).

5.1.4 Le Client doit s'assurer que son réseau achemine exclusivement du trafic IP. Il s'assure également que les adresses IP utilisées n'entrent pas en conflit avec celles d'Ipsys Solutions.

5.1.5 Le Client s'engage à faire converger l'ensemble de son câblage structuré à un seul et même point de telle sorte qu'il soit possible de placer un commutateur LAN en vue de raccorder la solution réseaux et réseaux sans-fil.

5.1.6 Le Client accepte que les adresses IP attribuées aux nouveaux périphériques soient des adresses fixes.

5.1.7 Le Client s'engage à adapter au besoin les paramètres de son pare-feu pour assurer le bon fonctionnement de la solution réseaux et réseaux sans-fil.

5.1.8 Le client fera le nécessaire pour mettre à ses frais en conformité son infrastructure réseau pour qu'elle soit en phase avec les exigences minimales d'Ipsys Solutions.

5.1.9 Il appartient au client de vérifier qu'il dispose d'une infrastructure adéquate. Dans le cas où le client ne dispose pas d'une infrastructure dédiée, seules les prestations spécifiquement mentionnées dans le bon de commande seront fournies par Ipsys Solutions.

5.1.10 Le Client est responsable de la mise en place et du maintien de mesures de sécurité adéquates pour protéger son infrastructure réseau contre les accès non autorisés, les cyberattaques ou les violations de données. Cela inclut, sans s'y limiter, la gestion des mots de passe, la mise à jour régulière des logiciels, et le respect des normes de cybersécurité applicables. Ipsys Solutions ne pourra être tenue responsable des dommages ou pertes résultant d'une faille de sécurité imputable à une négligence ou un manquement du Client.

##### 5.2 Exigences Techniques pour la Solution Réseau Sans-Fil

5.2.1 Le Client s'engage à garantir un environnement physique adapté à l'installation et au fonctionnement optimal de la solution réseau sans-fil, incluant, sans s'y limiter :

- a. Le placement des points d'accès Wi-Fi dans des zones libres d'obstacles physiques (murs épais, structures métalliques) susceptibles de réduire la couverture ou la qualité du signal ;
- b. L'absence d'interférences radio provenant d'autres appareils sans-fil (par exemple, téléphones sans-fil, micro-ondes) ;
- c. La configuration des canaux Wi-Fi conformément aux recommandations d'Ipsys Solutions.

5.2.2 Le Client est responsable de l'évaluation préalable de l'environnement pour identifier les sources potentielles d'interférences. Ipsys Solutions ne pourra être tenue responsable des baisses de performance, des interruptions de connexion ou des limitations de couverture dues à un environnement inadéquat, à une mauvaise utilisation des points d'accès, ou à des interférences externes non signalées par le Client.

##### 5.3 Le Client s'engage à fournir, en temps voulu, à Ipsys Solutions les informations suivantes

5.3.1 Pour l'utilisation d'un espace de stockage local de type NAS (Network Attached Storage) :

- a. Les identifiants complets ;
- b. Le mot de passe associé ;
- c. Le chemin d'accès.

##### 5.4 Exigences minimales d'Ipsys Solutions pour l'emplacement physique

5.4.1 Le Client garantit mettre à disposition un espace suffisant et adapté pour l'installation du ou des périphérique(s) tout en tenant compte de son encombrement.

5.4.2 Le Client met à disposition d'Ipsys Solutions un minimum de trois (3) prises de courant de deux cent vingt (220) volts.

5.5 Le Client fournit les logiciels nécessaires ainsi que les raccordements indispensables à son matériel informatique (présence d'un point de raccordement sur le LAN du Client, plan d'adressage du réseau, configuration escomptée, trois (3) prises électriques) pour autant que ceux-ci soient nécessaires au fonctionnement de la solution et de ses applications.

#### 6. Facturation et modalités de facturation

6.1 Les services de solution de réseaux et réseaux sans-fil sont facturés par Ipsys Solutions de manière distincte de la facturation éventuelle de la location de matériel. Le montant facturé ne couvre ni les frais de maintenance, ni les frais afférents aux prestations mentionnées à l'article 3.2. Ces prestations seront facturées mensuellement et séparément par Ipsys Solutions sur la facture d'abonnement du Client ou sur la facture relative à l'intervention exécutée.

6.2 Sont également exclus, les redevances, taxes et frais tels que :

- a. Les redevances afférentes à la consommation de courant électrique ;
- b. Toute taxe quelconque ;
- c. Les frais d'expédition de matériel envoyé en réparation à Ipsys Solutions ou à son sous-traitant ;
- d. Les frais résultants de dégâts ou pertes dues au transport de (petit) matériel expédié par le Client à Ipsys Solutions ou à son sous-traitant.

##### 6.3 Modalité de facturation

6.3.1 Sauf disposition contraire, Ipsys Solutions facturera les consommations au Client le mois suivant lesdites consommations.

## Conditions particulières de service

### IP NETWORK

#### 7. Limitation de responsabilité

7.1 Ipsys Solutions ne peut en aucun cas être responsable d'une obligation de résultat. Ipsys Solutions ne pourra être tenue responsable des défauts, dysfonctionnements ou incompatibilités des produits, logiciels ou équipements fournis par des tiers, y compris les routeurs, commutateurs, points d'accès Wi-Fi ou autres composants. La responsabilité d'Ipsys Solutions se limite à la transmission des garanties offertes par le fabricant ou le fournisseur tiers, telles que prévues dans leurs conditions. Toute réclamation relative à un produit tiers devra être adressée directement au fabricant ou au fournisseur concerné.

#### 7.2 Limitation de Responsabilité pour les Performances

7.2.1 Ipsys Solutions s'engage à fournir des solutions conformes aux spécifications techniques indiquées dans le Bon de commande. Toutefois, les performances de ces solutions, y compris la vitesse, la couverture, la stabilité ou la sécurité, dépendent de facteurs externes tels que l'environnement physique, la configuration des systèmes du Client, les interférences radio, la qualité des appareils connectés, ou les comportements des utilisateurs.

7.2.2 Ipsys Solutions ne pourra être tenue responsable des baisses de performance, des interruptions de service ou des failles de sécurité causées par ces facteurs externes ou par une utilisation non conforme aux recommandations fournies.

7.2.3 Le Client reconnaît que la solution firewall ne garantit pas une protection absolue contre toutes les menaces cybernétiques et que la solution réseau sans-fil peut être affectée par des contraintes environnementales.

7.2.4 Ipsys Solutions ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements, interruptions de service, failles de sécurité, pertes de performance résultant de configurations demandées par le Client, d'une mauvaise intégration avec des systèmes tiers, ou d'un manque d'information fourni par le Client, d'une surcharge du réseau, d'une mauvaise intégration avec des systèmes tiers, d'un surcharge des ports, d'une mauvaise gestion des VLANs, ou d'un manque d'information fourni par le Client.

#### 8. Vente de Matériel

8.1 Le présent article s'applique uniquement dans l'hypothèse où, parallèlement à la mise à disposition de produits ou de services, Ipsys Solutions vend du Matériel.

8.2 Le Matériel reste la propriété d'Ipsys Solutions jusqu'à la réception de l'intégralité du prix. Eu égard à cette réserve de propriété, le Client est tenu d'utiliser le Matériel avec toute la diligence voulue.

#### 9. Location de Matériel

9.1 Ces dispositions s'appliquent au Matériel loué. Tous ce Matériel reste la propriété d'Ipsys Solutions durant toute la durée du Contrat de location.

9.2 Le Contrat prend fin de plein droit au moment de la mise hors service définitive du Matériel par Ipsys Solutions.

9.3 À l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client n'utilisera plus le logiciel ni la documentation et restituera à Ipsys Solutions les exemplaires qui se trouvent en sa possession.

#### 10. Cession du contrat

10.1 Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable d'Ipsys Solutions. Il reste solidairement tenu avec le cessionnaire.

10.2 Le Client qui s'est vu interdire par jugement l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé le raccordement du Matériel marque expressément son accord pour une cession du Contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.

#### 10.3 Valeur résiduelle du matériel

10.3.1 La valeur résiduelle pour une solution IP NETWORK en fin de contrat correspond à 20% de la valeur en début de contrat.

#### 11. Maintenance

11.1 Les prestations de maintenance concernent exclusivement le Matériel tel que décrit dans le Bon de commande et incluent :

- a. Le Matériel ;
- b. Les périphériques pour autant qu'ils aient été installés par Ipsys Solutions ;
- c. Les applications décrites comme des applications du Matériel.

11.2 Les prestations de maintenance incluent les prestations suivantes : dépannage, réglage, la mise à jour et vérification de l'équipement. S'il apparaît qu'une réparation sur le lieu d'installation n'est pas possible, Ipsys Solutions peut réparer le Matériel dans ses ateliers. Le Client ne s'y opposera pas et ne réclamera aucune indemnité. Les pièces de rechanges nécessaires sont des pièces neuves ou des pièces recyclées ayant les mêmes caractéristiques.

11.3 Sont explicitement exclues des prestations de maintenance les prestations suivantes :

- a. La remise en état de marche et/ou le renouvellement des équipements devenus défectueux par des causes extérieures telles que : vibrations, humidité excessive, défaillances ou perturbations, soit du réseau électrique, soit des réseaux de télécommunications gérés par des tiers, soit de tout autre équipement non repris dans le Contrat, 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, résidus environnementaux (poussières, limailles de fer, humidité,...) ;
- b. La réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, batterie UPS, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage ;
- c. Les prestations à effectuer à la demande du Client, en dehors des fenêtres d'intervention définies dans le service de maintenance choisi par le Client ;

d. Les modifications de configuration majeures ;

e. Toute nouvelle demande ne figurant pas au Bon de commande initial ;

f. Toute demande de modification pouvant être opérée directement par le Client et pour laquelle la marche à suivre a été transmise à celui-ci ;

g. Les accessoires nécessaires au bon fonctionnement du Matériel et figurant sur le Bon de commande (sauf mention contraire) ;

h. Les prestations relatives à la remise en service du Matériel après une modification de cette dernière par un tiers non habilité par Ipsys Solutions ;

i. Les prestations relatives à la modification ou à la mise à jour du Matériel rendues nécessaires par un opérateur de réseaux publics ou une société de services et/ou les pouvoirs publics nationaux et/ou européens ;

j. Les prestations relatives à la modification ou la mise à jour du Matériel à la suite de causes ou événements extérieurs dont le fabricant et/ou Ipsys Solutions ou son sous-traitant ne peuvent être tenus responsables ;

k. Toute reconfiguration survenant à la demande du Client et effectuée un (1) mois après l'installation.

l. La gestion ou l'analyse des logs du firewall, sauf disposition contraire dans le Bon de commande ;

m. Les modifications des règles de sécurité demandées par le Client après la configuration initiale ;

n. Les failles de sécurité résultant d'attaques informatiques sophistiquées ou de faiblesses dans les systèmes du Client non gérés par Ipsys Solutions.

11.4 Sauf mention contraire expressément indiquée au Bon de commande, Ipsys Solutions ou son sous-traitant intervient sur place (« on site ») ou au départ des bâtiments d'Ipsys Solutions ou de son sous-traitant (« remote ») pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00).

11.5 Ipsys Solutions met tout en œuvre pour que les réparations et/ou le remplacement soient effectués dans les meilleurs délais. Ipsys Solutions ou son sous-traitant détermine seul(e) quels sont les moyens techniques qu'exige la réalisation des prestations de maintenance.

11.6 Dans la mesure où il n'est plus possible d'entretenir économiquement et/ou écologiquement l'équipement, Ipsys Solutions peut en proposer le remplacement par un équipement similaire en caractéristiques et performances.

11.7 En dehors des heures de bureau, Ipsys Solutions ou son sous-traitant intervient sur demande, aux conditions et tarifs en vigueur. S'il le souhaite, le Client peut solliciter au préalable le tarif pour une intervention en dehors des heures de bureau.

11.8 Le Client garantit en tout temps à Ipsys Solutions et/ou son sous-traitant l'accès au Matériel. Le Client mettra, entre autres, à la disposition d'Ipsys Solutions et/ou de son sous-traitant tous les moyens nécessaires en vue de lui donner accès à toutes les parties du Matériel.

11.9 En cas de panne, le Client est tenu de fournir à Ipsys Solutions les informations nécessaires en ce qui concerne les adaptations faites sur des applications de données susceptibles d'être à l'origine de ladite panne.

11.10 Si l'intervention à distance n'a pas pu avoir lieu à cause du Client, des frais de déplacement pour l'intervention « on site » seront facturés.

11.11 Le Client a l'obligation de signaler immédiatement tout problème de performance ou d'interférence à Ipsys Solutions et de maintenir un environnement conforme aux exigences techniques définies à l'article 5.

11.12 Le Client autorise les mises à jour critiques de la solution firewall proposées par Ipsys Solutions dans un délai de sept (7) jours suivant leur notification. Tout refus ou retard dans l'application de ces mises à jour entraînera l'exclusion de la responsabilité d'Ipsys Solutions pour les failles de sécurité ou dysfonctionnements qui en découlent.

#### 12. Livraison, configuration et modifications

12.1 Les modalités relatives à la livraison et à l'installation doivent figurer dans le Contrat. Lorsque le contrat prévoit des prestations de livraison, d'installation et de configuration et en l'absence de modalités spécifiques concernant les travaux d'installation, ceux-ci se limiteront :

- a. À la livraison et à l'installation du Matériel prévu dans le Bon de commande sur site ;
- b. À la configuration sur site du Matériel prévu dans le Bon de commande ;
- c. À l'installation et au raccordement des appareils aux prises de courant prévues à cet effet ;
- d. Au raccordement et à la mise en service des applications, accessoires et options supplémentaires qui figurent sur le Bon de commande ;
- e. À la mise en service du Matériel prévu dans le Bon de commande ;
- f. À l'installation sur un maximum de cinq (5) PC du Client (sauf contre-indication dans le Bon de commande).

12.2 L'installation du Logiciel sera effectuée soit par le Client, soit par Ipsys Solutions ou un son sous-traitant, cette installation étant effectuée pour le compte et au risque du Client.

## Conditions particulières de service

### IP NETWORK

#### 12.3 Livraison

**12.3.1** Le Matériel est livré et installé par Ipsys Solutions (ou un de ses sous-traitants) aux tarifs indiqués dans le Bon de commande.

**12.3.2** Le transfert de risques à lieu dès la livraison. Les risques sont transférés au Client même si le prix n'est pas encore entièrement payé.

**12.3.3** Le Client est tenu, si nécessaire, de fournir un ascenseur ou un équipement de levage approprié pour permettre la livraison aisée du Matériel. Le Client doit également veiller à se procurer tout équipement complémentaire nécessaire, sauf accord préalable écrit selon lequel Ipsys Solutions prendra en charge ces arrangements. Ces services seront alors facturés au Client selon un devis spécifique ou, en l'absence de devis, aux tarifs standards d'Ipsys Solutions. Dans le cas où la livraison et/ou l'installation ne peuvent être réalisées à la date convenue ou excèdent un temps raisonnable, les coûts supplémentaires, y compris les frais de transport, seront imputés au client conformément aux tarifs applicables au moment de la validation du bon de commande.

#### 12.4 Configuration

**12.4.1** S'il s'avère qu'une application du Matériel ne fonctionne pas dûment, Ipsys Solutions ou son sous-traitant peut procéder au formatage du PC et la réinstallation avec seulement le système opérateur de base et l'application nécessaire. Si le Client s'y oppose, Ipsys Solutions ne peut pas être tenue responsable pour le mauvais fonctionnement du Matériel et le contrat sera résolu aux torts du Client.

**12.4.2** Le Client s'engage à fournir à Ipsys Solutions, avant l'installation, toutes les informations nécessaires, incluant, sans s'y limiter, les politiques de sécurité souhaitées, les règles de filtrage spécifiques, les adresses IP à autoriser ou bloquer, les paramètres réseau (adresses IP, sous-réseaux, passerelles), les protocoles de routage souhaités, les configurations de VLANs, les exigences de capacité des ports, et les spécifications pour l'alimentation par Ethernet (PoE) si applicable et les exigences d'intégration avec les systèmes existants. Ipsys Solutions configurera le Matériel conformément aux spécifications fournies par le Client.

#### 12.5 Modification du Matériel

**12.5.1** Par « modification » du Matériel, l'on entend :

- a. Tout déplacement ou déménagement ;
- b. Tout renouvellement partiel ou changement quelconque ;
- c. Toute modification, mise à jour, upgrade de logiciel ;
- d. Toute réparation de Matériel.

Chaque modification du Matériel sera facturée.

Toute modification du Matériel effectuée par un tiers entraîne l'abandon par le client des garanties mentionnées au présent Contrat (ou Bon de Commande) et des couvertures prévues au Contrat de maintenance. De surcroît, Ipsys Solutions facturera tous les dégâts, pannes ou casses engendrés au Matériel par ces modifications.

**12.5.2** Toute modification du Matériel décrit dans le Contrat fera l'objet d'un nouveau Contrat relatif à la modification concernée.

**12.5.3** Toute modification du Matériel doit être réalisée par Ipsys Solutions ou son sous-traitant.

**12.5.4** Toute modification des règles ou paramètres de la solution demandée par le Client après la configuration initiale sera facturée selon les tarifs en vigueur.

#### 13. Plaintes

**13.1** En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service local d'Ipsys Solutions.

#### 14. Nullité d'une clause

**14.1** La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité des présentes Conditions particulières qui subsistent sans la clause. La clause annulée sera remplacée par la clause licite la plus proche, compte tenu de l'intention des parties.

#### 15. Droit applicable et tribunaux compétents

**15.1** Le présent Contrat est régi par le droit belge. En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable, les tribunaux de Liège, division Liège, sont seuls compétents.