

Hardware as a Service (Haas)

1. Contexte et Définitions

- 1.1. HaaS signifie le matériel informatique comme un produit des Services impliquant la location auprès de Condeco de matériel informatique tel que défini dans un Bon de Commande et/ou un EDT et Equipement HaaS signifie le matériel informatique loué par Condeco au Client dans la cadre du HaaS.
- 1.2. La présente annexe sur le HaaS s'applique lorsque les Services fournis par Condeco dans le cadre du Contrat incluent du HaaS.
- 1.3. Les termes définis au sein des Conditions d'Utilisation de Condeco seront applicables à la présente annexe sur le HaaS, les termes suivants auront la signification qui suit :

Valeur de Remplacement signifie la liste publiée de prix d'achat du fabriquant en vigueur pour l'Equipement HaaS.

Perte Totale signifie que l'Equipement HaaS est de l'avis raisonnable de Condeco, irrémédiablement endommagé, perdu, volé, saisi ou confisqué.

2. Propriété et location de l'Equipement HaaS

- 2.1. L'Equipement HaaS restera en permanence la propriété de Condeco et le Client n'aura aucun droit, titre ou intérêt sur l'Equipement HaaS (à l'exception du droit d'avoir l'Equipement HaaS en sa possession et d'un droit d'usage dans le cadre du Contrat).
- 2.2. Condeco ne devra pas troubler la jouissance paisible de l'Equipement HaaS du Client, autrement que par l'exercice de ses droits tirés du Contrat ou de la loi applicable.
- 2.3. La Période de Location débute à la Date d'Effet du Bon de Commande ou de l'EDT applicable et se poursuit pour la Durée sauf résiliation en vertu du Contrat.
- 2.4. Sous réserve du paragraphe 2.8, la Livraison de l'Equipement HaaS sera faite par Condeco au Client à la Date de Livraison.
- 2.5. Le Client s'assurera qu'un représentant dûment autorisé du Client soit présent lors de la Livraison de l'Equipement HaaS. L'acceptation de la Livraison par ledit représentant constituera la preuve définitive et irréfutable que le Client a examiné l'Equipement HaaS et le considère en bon état, complet et en tous points adapté à la finalité à laquelle il est destiné (à l'exception des vices cachés non raisonnablement visibles à l'inspection). Si cela est requis par Condeco, le représentant dûment habilité du Client signera un reçu confirmant ladite acceptation.
- 2.6. Pour faciliter la Livraison, le Client devra à ses frais mettre à disposition toute assistance nécessaire afin de permettre que la Livraison soit effectuée en toute sécurité et rapidement.
- 2.7. Condeco s'assurera que :
 - 2.7.1. chaque livraison d'Equipement HaaS est assortie d'un bon de livraison qui reprend la date du bon de commande ou de l'EDT, tous les numéros de référence pertinents du Client et de Condeco, la nature et la quantité de l'Equipement HaaS et, si la commande est livrée en plusieurs fois, la quantité d'Equipement HaaS restant encore à livrer ; et
 - 2.7.2. si Condeco oblige le Client à lui restituer des emballages, ceci sera clairement stipulé sur le bon de livraison. Le Client devra mettre lesdits emballages à la disposition de Condeco pour leur récupération aux moments que Condeco pourra raisonnablement demander. Les retours d'emballages se feront aux frais de Condeco.
- 2.8. Toutes les dates mentionnées pour la livraison sont approximatives et les horaires de livraison ne sont pas des conditions essentielles du Contrat. Condeco ne sera pas tenue responsable des retards de livraison des Equipements HaaS causés par un événement extérieur qui échappe au contrôle raisonnable de Condeco ou par la défaillance du Client à fournir à Condeco des instructions de livraison adéquates ou toute autre information raisonnablement sollicitée par Condeco.

3. Risques et assurance de l'Equipement HaaS

- 3.1. Les risques de perte, vol, dommage ou destruction de l'Equipement HaaS seront transférés au Client à la livraison. Le Client assumera seul les risques de l'Equipement HaaS pendant toute la Durée ou toute période subséquente

pendant laquelle l'Équipement HaaS sera en possession, sous la garde ou le contrôle du Client (Période de Risques) jusqu'à ce que l'Équipement HaaS soit restitué à Condeco non endommagé et en bon état de fonctionnement.

- 3.2. Le Client devra informer Condeco immédiatement et par écrit en cas de perte, accident ou dommage subi par l'Équipement HaaS découlant de ou en relation avec la possession ou l'utilisation de l'Équipement HaaS.
- 3.3. Condeco garantit qu'à la livraison l'Équipement HaaS sera conforme aux spécifications alors applicables, être de qualité suffisante et adapté à toute finalité proposée par Condeco. Condeco fera ses meilleurs efforts pour remédier à tout défaut matériel affectant l'Équipement HaaS en application du paragraphe 3.5 à condition que :
 - 3.3.1. le Client informe Condeco de tout défaut par écrit dans un délai de dix (10) jours ouvrables à compter de la survenance du défaut ou de la connaissance du défaut par le Client ;
 - 3.3.2. Condeco soit autorisée à effectuer un examen complet des défauts allégués ;
 - 3.3.3. le défaut ne se soit pas matérialisé par suite d'une mauvaise utilisation, d'une négligence, d'une altération, d'une mauvaise manipulation, d'un accident ou d'une manipulation non autorisée par une personne autre que le personnel autorisé de Condeco ;
 - 3.3.4. le défaut ne soit pas né à la suite d'une information, d'une conception ou de tout autre concours effectué ou fourni par le Client ou pour son compte ; et
 - 3.3.5. le défaut soit directement imputable à un matériel défectueux, une fabrication ou une conception défectueuse.
- 3.4. Si l'Équipement HaaS ne répond pas à la garantie visée au paragraphe 3.3, Condeco devra au choix du Client, réparer ou remplacer l'Équipement HaaS défectueux ou accepter la restitution de tout ou partie de l'Équipement HaaS et procéder à une réduction des frais de HaaS pendant la Durée.

4. Responsabilité de Condeco relativement à l'Équipement du HaaS

- 4.1. Le Client devra pendant la Durée :
 - 4.1.1. garantir que l'Équipement HaaS est conservé et utilisé dans un environnement adapté, lequel devra a minima répondre aux exigences définies au sein des spécifications et de l'annexe sur les Services de Logiciel, est utilisé uniquement aux fins pour lesquelles il a été conçu, et qu'il en fait usage de manière adaptée par du personnel formé et compétent conformément aux instructions d'utilisation ;
 - 4.1.2. prendre toutes les mesures nécessaires (en ce comprises le respect des consignes de sécurité et d'utilisation fournies par Condeco) pour garantir, dans la mesure où cela est raisonnablement possible, que l'Équipement HaaS est en tous temps sécurisé et ne présente pas de danger pour la santé lors de sa mise en place, son usage, son nettoyage ou sa maintenance par une personne au travail ;
 - 4.1.3. n'effectuer aucune modification sur l'Équipement HaaS et ne devra pas enlever un ou plusieurs composants existants de l'Équipement HaaS sans autorisation préalable et écrite de Condeco ;
 - 4.1.4. tenir pleinement informé Condeco de toute question importante concernant l'Équipement HaaS ;
 - 4.1.5. maintenir en toutes circonstances l'Équipement HaaS en la possession et le contrôle du Client au lieu convenu par écrit avec Condeco et informer Condeco de son lieu de situation sur demande ;
 - 4.1.6. permettre à Condeco ou son représentant dûment autorisé, pas plus d'une fois tous les 12 mois, d'inspecter l'Équipement HaaS à tout moment raisonnable et à cette fin de pénétrer dans les locaux où se trouve l'Équipement HaaS, et devra fournir l'accès et les moyens raisonnables pour cette inspection ;
 - 4.1.7. ne pas, sauf accord écrit et préalable de Condeco, être dépossédé (y compris en vue de la réparation ou de la maintenance), vendre ou mettre en vente, sous-louer ou prêter l'Équipement HaaS ou autoriser la constitution d'hypothèque, de droit réel, de privilège ou autre sûreté sur celui-ci ;
 - 4.1.8. ne pas, sauf accord écrit et préalable de Condeco, fixer l'Équipement HaaS au terrain ou à l'immeuble en sorte que l'Équipement HaaS devienne une installation permanente ou fixe du terrain ou de l'immeuble. Si l'Équipement HaaS est néanmoins devenu incorporé au terrain ou à l'immeuble, il doit pouvoir en être détaché sans dommage important causé audit terrain ou immeuble et le Client devra réparer et restaurer tout dommage causé par la fixation ou la séparation de l'Équipement HaaS du terrain ou de l'immeuble et

indemniser Condeco de toutes pertes, coûts ou dépenses exposés du fait de ce rattachement ou de ce retrait;

- 4.1.9. ne pas faire, ni laisser faire tout acte ou chose qui nuira ou pourra nuire au droit, au titre et/ou intérêt de Condeco sur l'Équipement HaaS et, si l'Équipement HaaS a été incorporé à un terrain ou immeuble, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour que Condeco puisse accéder au-dit terrain ou immeuble et récupérer ledit Équipement HaaS tant pendant la Durée de la Location que pendant une durée raisonnable ensuite, y compris en obtenant de toute personne ayant un droit sur le terrain ou l'immeuble une renonciation écrite et au profit de Condeco à tous les droits que cette personne pourrait avoir ou acquérir sur l'Équipement HaaS et accordant le droit à Condeco d'entrer sur le terrain ou dans l'immeuble pour retirer l'Équipement HaaS ;
 - 4.1.10. ne pas laisser ou permettre que l'Équipement HaaS soit confisqué, saisi ou en être dépossédé ou privé du contrôle en vertu d'une mesure de saisie, d'exécution forcée ou toute procédure judiciaire, mais si l'Équipement HaaS venait à être dans ce cadre confisqué, saisi ou pris, le Client devra en informer Condeco et le Client devra à ses frais exclusifs faire ses meilleurs efforts pour obtenir la levée immédiate de la mesure grevant l'Équipement HaaS et devra indemniser Condeco sur demande de toutes les pertes, coûts, frais, dommages et dépenses résultant de cette confiscation.
 - 4.1.11. ne pas utiliser l'Équipement HaaS à des fins illicites ; et
 - 4.1.12. rendre l'Équipement HaaS à l'issue de la Durée ou au moment de la résiliation anticipée du Contrat à l'adresse indiquée par Condeco, ou si nécessaire autoriser l'accès à Condeco ou à son représentant à tous lieux où se trouve de l'Équipement HaaS en vue de la récupération de l'Équipement HaaS.
- 4.2. Le Client reconnaît que Condeco ne sera pas tenue responsable de toutes pertes ou dommages causés à l'Équipement HaaS découlant de ou en relation avec une négligence, une mauvaise utilisation, une mauvaise manipulation de l'Équipement HaaS ou autrement occasionnés par le Client ou ses dirigeants, employés, mandataires ou cocontractants et le Client s'oblige sur simple demande à indemniser Condeco pour toutes pertes, responsabilités, réclamations, dommages, coûts et dépenses de toutes natures formulées à l'encontre de cette dernière.
- 4.3. En cas de Perte Totale de l'Équipement HaaS, Condeco remplacera l'Équipement HaaS concerné et sera fondée à facturer le Client la Valeur de Remplacement.

5. Responsabilités de Condeco relativement à l'Équipement HaaS

- 5.1. Sous réserve que toutes les sommes dues au titre de HaaS ont été payées conformément aux Conditions d'Utilisation, Condeco s'engage à fournir les éléments suivants pendant la Durée.
- 5.2. Condeco devra
 - 5.2.1. mettre à disposition toutes les mises à jour et améliorations des logiciels afférents à l'Équipement HaaS ;
 - 5.2.2. fournir au Client une assistance à distance pour l'Équipement HaaS pendant les horaires du support technique.
- 5.3. Condeco sera responsable de l'identification, de la gestion et de l'élimination des défauts de l'Équipement HaaS, ce qui comprend :
 - 5.3.1. identifier de façon proactive les défauts de l'Équipement HaaS, en informer le Client et proposer des solutions ;
 - 5.3.2. fournir une assistance à distance au Client pour l'analyse et la correction des incidents affectant l'Équipement HaaS ;
 - 5.3.3. l'analyse et la correction en temps opportun de tous les incidents affectant le matériel informatique par un accès à distance ou la fourniture d'Équipement HaaS de remplacement. Condeco s'assurera que les incidents affectant l'Équipement HaaS sont traités conformément aux Objectifs de Délais de Réponse du Support Technique prévus à l'Annexe sur les Services de Logiciel et informera le Client tant des progrès que des résultats tout examen et de toute résolution d'incidents affectant l'Équipement HaaS. Il sera affecté à chaque incident affectant le matériel informatique un niveau de gravité conformément aux niveaux de gravité prévus dans l'Annexe sur les Services de Logiciel ;

- 5.3.4. l'assistance technique sur le logiciel (firmware) utilisé pour faire fonctionner et piloter l'Equipement HaaS sera dispensée en utilisant l'aide au diagnostic à distance ;
 - 5.3.5. pendant le triage d'un incident affectant l'Equipement HaaS il pourra s'avérer nécessaire qu'un membre du personnel du Client sur place ayant les compétences suffisantes enlève les protections /écrans et réinitialise, remplace ou mette sous tension les appareils touchés ou fournisse toute autre aide sur place. La solution pour un incident de haute priorité affectant l'Equipement HaaS pourra impliquer de transférer des éléments de l'Equipement HaaS moins impactés dans d'autres lieux afin d'offrir des solutions temporaires ; et
 - 5.3.6. le cas échéant, Condeco fera les efforts raisonnables pour se rendre sur le lieu où se trouve l'Equipement HaaS pour analyser plus avant l'incident affectant l'Equipement HaaS notifié si toutes les mesures d'assistance locales et à distance ont été suivies mais n'ont pas permis de résoudre l'incident affectant l'Equipement HaaS notifié. En pareil cas, Condeco se réserve le droit de facturer le temps passé sur site, le temps de trajet ainsi que tous les frais raisonnablement exposés. Aucune visite sur site ne sera prévue sans accord préalable du Client.
- 5.4. l'Equipement HaaS de Remplacement
- 5.4.1. Lorsqu'il sera diagnostiqué que l'Equipement HaaS est défectueux et doit être remplacé, un matériel de remplacement sera expédié au lieu de situation de l'Equipement HaaS défectueux dans les 48 heures du diagnostic de défectuosité de l'Equipement HaaS.
 - 5.4.2. Le Client restera tenu de restituer rapidement l'Equipement HaaS défectueux et de compléter le formulaire de retour de matériel informatique de Condeco.
 - 5.4.3. Le Client devra retourner l'élément de l'Equipement HaaS défectueux au centre de distribution Condeco approprié dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de la réception de l'Equipement HaaS de Remplacement, en réutilisant l'emballage fourni. Les informations de suivi de l'élément retourné devront être communiquées. L'absence de restitution de l'Equipement HaaS défectueux par le Client emportera pour le Client l'obligation de payer l'intégralité de la valeur de remplacement de l'Equipement HaaS.
 - 5.4.4. L'absence de restitution de l'Equipement HaaS défectueux dans les délais impartis aboutira à ce que Condeco facture au Client la Valeur de Remplacement au prix alors en vigueur, le Client sera tenu de régler cette facture dans les 30 jours de sa date d'émission.
- 5.5. Exclusions
- Condeco ne sera pas tenue de fournir des matériels de remplacement pour l'Equipement HaaS, ni une assistance ou encore n'avoir une responsabilité quelconque du fait :
- 5.5.1. de l'usage ou de l'exploitation impropres de l'Equipement HaaS ou de négligence ;
 - 5.5.2. du manquement du Client à mettre en œuvre les recommandations raisonnables concernant les solutions, défauts ou réparations conseillées ou livrées par Condeco;
 - 5.5.3. toutes réparations, adaptations, altérations ou modifications de l'Equipement HaaS par toute personne autre que Condeco ou son représentant autorisé sans autorisation préalable et écrite ;
 - 5.5.4. l'utilisation de l'Equipement HaaS à des fins pour lesquelles il n'est pas conçu ;
- Et Condeco se réserve le droit de facturer des frais supplémentaires en plus des frais de Screen Manager (Gestionnaire d'écran) si l'assistance est fournie du fait des manquements ci-dessus ou si la demande d'assistance est inutile.