

Logiciel de gestion Equisis & Modules Standards et spécifiques

Logiciel sur mesure (à façon)

Accord de Licence pour un Utilisateur Final (A.L.U.F.)

Préambule.

Ceci est un document juridique expliquant les droits et obligations d'un utilisateur final d'un LOGICIEL applicable :
- au logiciel de gestion Equisis ;
- tout autre logiciel original, programmé et/ou paramétré sur mesure (à façon) par I.S.I.S.

Le terme « Logiciel » désigne, ci-après, indifféremment ces deux catégories de logiciel.

En donnant son Accord, l'utilisateur final reconnaît comprendre et s'engager à respecter sans réserve ces droits et obligations relatifs à l'utilisation du Logiciel, y compris les Services auxquels l'utilisateur final est susceptible d'accéder ou les Achats que l'utilisateur final peut effectuer dans le cadre de l'utilisation du Logiciel. En téléchargeant ou en utilisant ce Logiciel, ou en indiquant autrement son acceptation de cet Accord, l'utilisateur final accepte d'être lié par les conditions de cet Accord. Si en tant qu'utilisateur final vous n'acceptez pas ou ne pouvez pas accepter les conditions de cet Accord, veuillez ne pas télécharger ou utiliser ce Logiciel.

Description du contenu de l'Accord :

- Section 1 : Définitions
- Section 2 : Licence octroyée
- Section 3 : Conditions d'usage de licence octroyée
- Section 4 : Responsabilité et garanties
- Section 5 : Durée de l'accord – Résiliation.
- Section 6 : Secret professionnel – Confidentialité – Protection des données privées – Sécurité
- Section 7 : Dispositions diverses applicable au logiciel Equisis et ses modules
- Section 8 : Dispositions diverses applicable à un logiciel sur mesure (à façon)
- Section 9 : Autres dispositions diverses applicables
- Section 10 : Liste des modules Equisis

Section 1 : Définitions.

« Le Fournisseur » = la personne morale « Integrated Services for Information Systems, Société Anonyme », en abrégé « I.S.I.S. SA » ayant son siège Social « Rue des Déportés 120, B-4800 Verviers – Belgique », et enregistrée sous le numéro d'entreprise BE 0431.755.611.

« Le Client » = la personne physique ou morale qui se voit octroyée par Le Fournisseur une licence d'utilisation du Logiciel et de ses modules éventuels, de sorte que ce « Client » puisse à son tour et pour son propre compte, en confier l'usage à un utilisateur final, sur lequel s'exerce son autorité.

« L'utilisateur final » = toute personne physique ayant reçu d'un client sous licence d'utilisation du Logiciel, l'autorisation de faire usage dudit Logiciel, sous l'autorité, la responsabilité et pour le compte de ce client.

« Le Logiciel » = Le logiciel de gestion Equisis ou tout autre logiciel original programmé et/ou paramétré sur mesure (à façon) par le fournisseur.

« Equisis » = Marque commerciale déposée et appartenant au Fournisseur désignant une gamme de logiciels de gestion et de services, développés et commercialisés sous forme de modules, dont les spécifications et caractéristiques sont rendues publiques notamment sur le site Web : <https://www.isis.be/fr/logiciels-de-gestion>.

« Module Equisis » = un ensemble limité d'écrans et de fonctions du logiciel Equisis, autour d'une même thématique entrepreneuriale. L'usage et la découpe fonctionnelle du logiciel en modules est laissée à la seule appréciation du Fournisseur et peut varier au fil des versions. Les modules disponibles sont énoncés en section 10 et sont également définis notamment ici : <https://https://www.isis.be/modules-equisis/>

« Module Equisis standard » = un module Equisis dont le code source est commun à l'ensemble des clients d'une même version du logiciel Equisis.

« Module Equisis spécifique » = un module Equisis standard dont la version du code source a été modifiée de manière différenciée par le Fournisseur pour un ou plusieurs de ses clients, par rapport à la version équivalente du code source d'un module Equisis standard.

« Version » = identifie l'état de l'évolution de la programmation/du code source du Logiciel.

« Logiciel programmé et/ou paramétré sur mesure (à façon) » = logiciel original écrit par le Fournisseur et dont le code source diffère notablement d'une version du Logiciel original Equisis.

« Licence d'utilisation logiciel » = autorisation donnée au titulaire de pouvoir télécharger, installer et de faire un usage pour son propre usage « interne » d'une version du Logiciel, dans les limites et aux conditions déterminées par le présent Accord.

Octroi d'une licence en mode « acquisitif » : Le Fournisseur octroie une licence d'utilisation d'une version du Logiciel, à son Client, sans limite de temps.

Octroi d'une licence en mode « locatif » : Le Fournisseur octroie une licence d'utilisation d'une version, à son client, pour une période d'utilisation limitée dans le temps.

Octroi d'une licence en configuration « mono-utilisateur » : désigne une configuration technique ne permettant pas à deux utilisateurs d'accéder simultanément à une même instance de la base de données du Logiciel.

Octroi d'une licence en configuration « client-serveur » : désigne une configuration technique permettant à deux utilisateurs ou plus d'accéder simultanément à une même instance de la base de données du Logiciel.

Octroi d'une licence en configuration « monoposte » : désigne une configuration technique où le Logiciel n'est autorisé à être téléchargé, installé ou utilisé qu'à partir d'un seul et unique ordinateur affecté à l'usage d'un ou plusieurs utilisateurs finaux du Client.

Octroi d'une licence en configuration « multipostes » : désigne une configuration technique autorisant l'installation simultanée du Logiciel sur plusieurs ordinateurs affectés à l'usage d'un ou plusieurs utilisateurs finaux du Client.

« Fiduciaire » désigne une personne physique ou morale ayant pour objet social principal la tenue de la comptabilité pour un Tiers.

Octroi d'une licence « free » : désigne une licence concédée à titre gratuit d'une configuration monoposte et mono-utilisateur dont l'utilisation est uniquement réservée à des fins de démonstration, de tests ou d'usage par une association à but non lucratif. Par ailleurs, le nombre de documents par type (factures d'achat, factures de vente, commandes, livraison, réceptions, extraits financiers, Opérations diverses,...) ne peut excéder 300 par an (soit 25 par mois en moyenne).

Octroi d'une licence « Multi-Sociétés » : désigne une licence d'utilisation en configuration « monoposte » ou « multipostes et client-serveur », permettant au Client de faire usage du logiciel pour son compte mais aussi pour le compte d'autres entreprises, pour autant que les 2 conditions suivantes soient remplies :

- o La base de données de toutes ces entreprises soit stockée sur un seul et même ordinateur.
- o Qu'il existe entre ces entreprises (au moins une des 2 conditions suivantes à remplir) :
 - un actionnaire de référence direct ou indirect commun, représentant un droit de vote de 25% minimum, dans chaque entreprise.
 - un mandataire commun chargé de la gestion journalière et représentant chacune des entreprises.

Section 2 : Licence octroyée.

Le Fournisseur octroie au Client un droit limité, non transférable, non exclusif, d'utilisation du Logiciel et des Services, dans le cadre d'une utilisation pour son propre usage interne. Comme indiqué ci-dessus, Le Client ne peut utiliser le logiciel qu'en se conformant au présent Accord.

Les documents contractuels précisés ci-après par ordre décroissant d'importance sont également applicables au présent Accord entre Parties :

- Le bon de commande
- Le devis et les mails qui l'accompagnent
- Les éventuelles conditions particulières ou supplémentaires propres à certains logiciels/modules/services souscrits.
- Le présent accord, y compris ses annexes et avenants éventuels.
- Les conditions générales de ventes (annexe 2).
- Les conditions des accords de licence applicables aux utilisateurs des technologies dont le Logiciel fait un usage éventuel, telles que définies en (annexe 3).

L'octroi de la Licence d'utilisation au Client ne peut débuter avant la date d'acceptation du présent Accord. Cette date sera mentionnée en annexe 1. Il s'agit bien de l'octroi d'une licence d'utilisation du Logiciel : le Logiciel n'est pas vendu au client.

L'objet de la licence concédée est décrit en annexe 1.

Section 3 : Conditions d'usage de licence octroyée.

Ni le Client ni l'utilisateur final ne peut effectuer aucune des actions suivantes concernant le Logiciel ou l'une de ses parties :

- le copier, le reproduire, l'afficher, l'exécuter ou l'utiliser de quelque manière que ce soit qui ne soit pas expressément autorisée par le présent Accord ou ses Conditions spécifiques.
- l'utiliser à des fins promotionnelles ;
- En version mono-utilisateur : accéder de manière simultanée à la même instance de base de données depuis plusieurs ordinateurs distincts.
- En version « monoposte », télécharger, installer, ou utiliser le Logiciel sur plusieurs ordinateurs en même temps.
- Le vendre, le louer, le concéder sous licence, le distribuer ou le transférer autrement.
- effectuer l'ingénierie inverse, dériver le code source, le modifier, l'adapter, le traduire, le décompiler, le désassembler ou créer des travaux dérivés à partir de celui-ci
- supprimer, désactiver, contourner ou modifier tout avis de droits d'auteur, marque de commerce ou technologie de sécurité qu'il contient ;
- Intégrer et faire usage de contenus illégaux ou qui violent ou enfreignent les droits d'autrui, tels que les droits de propriété intellectuelle, d'auteur ou pouvant porter atteinte à la vie privée.
- Faire usage du Logiciel dans un autre pays que la Belgique, le Grand-Duché de Luxembourg ou la France.

Par exception à ce qui précède, la copie et la reproduction du Logiciel sont autorisées si et seulement si de telles opérations s'inscrivent dans un plan de sauvegarde historique du logiciel et de sa base de données vers un support en ligne appartenant au Client, en vue de rendre possible une restauration éventuelle ultérieure, en cas de nécessité technique ou fonctionnelle.

Cette interdiction de copie et de reproduction ne porte que sur le Logiciel et non sur les fichiers spécifiques contenant toutes données saisies par les utilisateurs ou documents externes au logiciel, constituant la base de données et ses annexes au Logiciel.

Le présent Accord sera automatiquement résilié sans préavis, en l'absence du respect par le client de l'une de ces conditions. Le client peut également résilier le présent Accord en supprimant toutes les copies du Logiciel en sa possession. En cas de résiliation, l'octroi de Licence sera automatiquement résilié, le client ne pouvant plus exercer aucun des droits accordés par la licence et il devra sans délais supprimer toutes les copies du Logiciel en sa possession.

Dans l'hypothèse où le client résilie sa Licence en mode « locatif » mais souhaite malgré tout garder un accès à ses données au travers du logiciel à des fins d'archivage ou de preuve vis-à-vis de tiers, le Client peut demander au Fournisseur de lui fournir une version monoposte et mono-utilisateur du logiciel compatible avec l'environnement technique qui est le sien au moment de fin de sa période de location UNIQUEMENT POUR CONSULTER SES DONNEES PASSEES. Le Fournisseur évalue dans les meilleurs délais la faisabilité de cette demande et fixe librement les conditions, notamment financières, sous lesquelles l'usage de cette version peut être concédé au Client. Le Client s'interdit de procéder sous cette version à tout ajout ou modification de données à partir de la date de résiliation, sous peine d'avoir à supporter une indemnité forfaitaire fixée au triple de la somme dont il aurait dû s'acquitter s'il avait poursuivi l'usage du logiciel.

Sauf disposition expresse contraire mentionnées dans les présentes ou conditions requises par la loi, tous les paiements et frais ne sont jamais remboursables en aucune circonstance, que le présent Contrat ait été résilié ou non. En cas de résiliation d'un accord de licence consenti en mode locatif, l'ensemble des sommes dues jusqu'à la fin de la période de location en cours sera immédiatement exigible par le fournisseur. Les sections 2, 3, 4 et 5 survivront à toute résiliation du présent Accord.

Section 4. Responsabilités et garanties.

Nonobstant toute disposition contraire imposée par les lois en vigueur qui serait applicable au Client, le Logiciel et les services sont fournis en l'état, sans aucune garantie d'aucune sorte, en particulier à être apte à exécuter un travail donné. Le Fournisseur décline toute responsabilité et toute implication dans la décision du Client de faire usage du Logiciel.

Il ne garantit pas que les fonctions de la version du Logiciel correspondent aux exigences du Client ou conforme à une législation/réglementation quelconque ou seront opérantes sous toutes les conditions choisies par le Client en vue de son utilisation, ni que le fonctionnement du Logiciel ne sera ininterrompu ou exempt d'erreurs, ni que les éventuels défauts du programme seront corrigés.

Le Client est conscient et informé qu'il est de sa responsabilité de se prémunir contre tout risque en constituant notamment un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports informatiques et en prévoyant les procédures adéquates et permanentes nécessaires à tout contrôle avant, pendant et après utilisation du logiciel.

A sa seule discrétion et compte-tenu des moyens qu'il jugerait approprié pour ce faire, le Fournisseur pourra tout au plus mettre à disposition de son client une version de remplacement du Logiciel, fournie dans les mêmes conditions du présent Accord, sans autre forme de garantie expresse ou implicite.

Le Fournisseur n'est jamais responsable des pertes d'exploitation, dommages directs et indirects ni des frais divers subis par le Client du fait de son usage ou d'une mauvaise manipulation ou d'un défaut de fonctionnement du Logiciel.

De convention expresse, le Client se déclare seul engagé vis-à-vis des tiers, quant à l'utilisation du Logiciel.

En tout état de cause, si malgré les dispositions d'exonération de responsabilité renseignées ci-avant, le Fournisseur venait à voir sa responsabilité engagée vis-à-vis du Client, Celle-ci ne pourrait donner lieu à une indemnité excédant le prix des licences du Logiciel acquises ou louées les 6 derniers mois à dater de la réclamation par le Client.

En outre, le Client accepte d'indemniser, de payer les frais de défense du Fournisseur et de ses employés, dirigeants, administrateurs, agents, sous-traitants et autres représentants de toutes réclamations, demandes, actions, pertes, responsabilités et frais (y compris les honoraires d'avocat, frais et honoraires des experts) résultant ou en relation avec toute réclamation du Fournisseur qui, si elle était vraie, constituerait une violation du présent Accord ou une négligence de la part du Client.

Le Client accepte de rembourser le Fournisseur sur demande pour tout paiement réalisé ou perte subie par le fournisseur, que ce soit dans le cadre d'une décision de justice ou d'un accord, concernant tout sujet visé à la section 4.

Ces dispositions d'indemnisation ci-dessus s'appliquent aussi au(x) développeur(s) d'un Logiciel ou d'un Service sous licence qui a été concédé au Client sous licence en vertu du présent Accord.

Section 5 : Durée de l'accord – Révision - Résiliation

Sauf stipulation contraire, la Licence est toujours octroyée en mode acquisitif.

En cas de demande d'octroi d'une licence en mode locatif, il sera précisé en annexe 1 :

- o La date de début de la mise en service du Logiciel. A défaut d'être précisée, la période de location est réputée débuter à la date du premier téléchargement d'une version sous licence du Logiciel par le client.
- o La durée initiale de location est fixée en Annexe 1. A défaut d'être précisée, la première période de location est de 36 mois.

Au terme de toute période de location, et sauf renonciation écrite, envoyée au Fournisseur par le Client, avec accusé de réception, dans un délais minimum de préavis de 3 mois avant ce terme, le Client marque son accord irrévocable pour prolonger l'octroi de sa licence d'utilisation pour une nouvelle période de location de 12 mois.

Cette prolongation prendra automatiquement cours aux conditions applicables en vigueur le dernier jour calendrier qui précède cette période de préavis.

Le Fournisseur peut renoncer à renouveler l'octroi d'une licence en mode locatif pour une nouvelle période, moyennant un préavis minimum de 30 jours à compter de la date du terme de la période de location en cours.

Les prix sont révisibles à tout moment, sans préavis, sauf :

- o les prestations de services non récurrentes, révisibles moyennant préavis de 30 jours.
- o L'usage des licences octroyées en mode locatif : aux dates « anniversaire » de renouvellement d'une nouvelle période d'un contrat, moyennant préavis minimum de 3 mois.

Section 6 : Secret professionnel – Confidentialité – Protection des données privées -Sécurité

Tous les renseignements, documents, études, paramétrages et codes d'accès auxquels participe le Fournisseur ainsi que tous les travaux menés dans le cadre du présent Accord, sont strictement confidentiels et de ce fait, couverts par le secret professionnel. Ils seront restitués en intégralité au Client à la résiliation de l'accord sur simple demande.

Les informations concernant le Client ou relatives à son activité dont le Fournisseur aura connaissance à l'occasion de ses contacts seront strictement confidentielles et devront être conservées en utilisant les mêmes moyens et procédés que ceux utilisés pour ses propres informations confidentielles. Elles ne pourront être divulguées et/ou communiquées à des tiers sans l'autorisation écrite préalable de la partie titulaire de ces informations, sauf à ce que cette divulgation ou communication s'impose au Fournisseur en application notamment des articles prévus au code pénal.

Sauf stipulation contraire, les services sont susceptibles de concerner des bases de données contenant des données à caractère personnel.

La Politique de confidentialité du fournisseur est disponible sur www.isis.be/Privacy/.

A cet égard, il est expressément stipulé entre les parties que le Client demeure le seul responsable du traitement et conserve l'entière maîtrise de sa base de données, le Fournisseur n'agissant qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Fournisseur s'engage à respecter la finalité du traitement, à agir exclusivement pour le compte du Client, sur la base des stipulations du Contrat et des seules instructions du Client et conformément à ces dernières (pas d'exploitation pour ses besoins propres ou pour le compte de tiers).

Il s'engage en particulier :

- S'il met en œuvre directement les traitements (collecte, stockage, etc.), à ce que ceux-ci s'opèrent sur le territoire de l'un des pays membres de l'Union européenne ;
- S'il fait appel à un sous-traitant, à s'assurer, y compris par voie contractuelle, que les traitements (collecte, stockage, etc.) s'opèrent sur le territoire de l'un des pays membres de l'Union européenne ;
- S'il fait appel à un sous-traitant à la demande du Client, il assiste le Client dans la mesure de ses moyens pour celui-ci obtenir de telles garanties, y compris contractuelles.

De façon générale, tout recours à la sous-traitance obligera le Fournisseur à ce qu'il s'assure que les obligations de confidentialité prévues dans le présent accord se retrouvent intégralement dans le contrat avec son sous-traitant.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Fournisseur s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations traitées à l'occasion de leur reconnaissance et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illégitime, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisés. Cet engagement comprend le fait d'utiliser un environnement logiciel et matériel comprenant les patches de sécurité disponibles et les dispositifs destinés à lutter contre les logiciels malveillants connus et à mettre en œuvre le cas échéant les procédures conformes à l'état de l'art en matière de sécurité (chiffrement des bases de données, etc.).

Conformément au Règlement européen 2016/679, le prestataire aide le Client à garantir le respect des obligations afférentes notamment à la sécurisation, compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition, en mettant par exemple à sa disposition les éléments d'information utiles lui permettant de prouver sa conformité aux obligations réglementaires.

Afin de maintenir la sécurité de ses systèmes, le Fournisseur peut être amené à mettre en place des solutions de contrôle d'accès et donc de transmettre au Client des moyens d'authentification tels que des couples « identifiant/mot de passe » etc. Le fournisseur rappelle au Client l'importance non seulement de modifier immédiatement tout mot de passe nécessairement temporaire qu'il lui aurait fourni, mais également de les choisir de façon à ce qu'ils soient robustes et de conserver ces mots de passe dans les conditions de sécurité et de confidentialité adéquates.

Toute authentification du Client par les moyens mis à sa disposition par le Fournisseur sera réputée faite par le Client.

Conformément au Règlement européen 2016/679 précité, le Fournisseur :

- informe immédiatement le Client si, selon elle, une instruction constitue une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données ;
- notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Le fournisseur s'engage alors à adopter une communication concertée avec le Client concernant cette violation vis-à-vis de tout tiers et notamment des régulateurs.
- au choix du Client supprime toutes les données à caractère personnel ou les renvoie au responsable du traitement au terme de la prestation de services relatifs au traitement, et détruit les copies existantes, sauf respect de prescriptions légales impératives ;
- met à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au Règlement européen et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribué à ces audits.

Il appartient au Client de mettre en place l'ensemble des procédures et techniques de sécurité nécessaires qui ne rentrent pas dans le strict cadre des prestations fournies par le Fournisseur (classification de l'information, chiffrement, etc.) et qui ne sont donc pas de la responsabilité du Fournisseur.

De la même façon qu'il prendrait les mesures nécessaires envers ses autres Clients pour qu'ils n'altèrent pas la sécurité du Système Informatique du Client, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre à tout moment et en tout ou partie l'accès ou les fonctionnalités du Service si le maintien de ce Service était de nature à compromettre la sécurité de ses propres systèmes informatiques ou de ceux de ses propres clients (piratage par rebond, etc.).

Section 7 : Dispositions diverses applicable au logiciel Equisis et ses modules standards ou spécifique.

Comme stipulé en section 3, ni le Client ni l'utilisateur final ne peut faire aucune copie du logiciel, à l'exception d'opérations s'inscrivant dans un plan de sauvegarde historique du logiciel vers un support en ligne appartenant au Client.

De même, par dérogation à cette disposition d'interdiction générale de copie et moyennant notification préalable au Fournisseur, l'utilisateur final détenteur d'une licence octroyée en mode « mono-poste » est autorisé à télécharger et installer préventivement le Logiciel sur un second ordinateur, jouant ainsi le rôle de machine de secours, pour autant que ce second ordinateur soit compatible avec les conditions d'utilisation de l'ordinateur déficient et soit accessible depuis (ou situé à) la même adresse.

L'utilisateur final est alors autorisé à faire usage du Logiciel via ce second ordinateur lorsque l'ordinateur désigné en annexe 1 est momentanément inutilisable, par cause de défaillance technique, ou par suite d'événements fortuits échappant au contrôle de l'utilisateur final.

L'usage d'un ordinateur de secours ne peut durer plus de 30 jours.

Au terme de cette période, soit l'ordinateur de secours devient l'ordinateur autorisé en Annexe 1, soit l'ordinateur original est remis en service.

De même, l'utilisateur final détenteur d'une licence octroyée en mode « monoposte » est autorisé à télécharger, installer et utiliser le Logiciel sur un second ordinateur pour un usage occasionnel non simultané avec l'ordinateur principal, pour autant qu'il se soit acquitté au préalable d'un supplément de licence appelée « poste supplémentaire ».

Section 8 : Dispositions diverses applicable à un logiciel sur mesure (à façon)

Par définition, un Logiciel programmé et/ou paramétré sur mesure (à façon) est un logiciel original écrit par le Fournisseur et dont le code source diffère notablement d'une version du Logiciel original Equisis.

Il est généralement écrit pour répondre aux besoins spécifiques du client, donneur d'ordre pour sa réalisation.

Le Client reconnaît avoir été informé préalablement par le Fournisseur, au plus tard au moment de confirmer sa commande que le Client n'est détenteur d'aucun droit sur le logiciel écrit par le Fournisseur, si ce n'est une concession d'usage non exclusif du Logiciel pour ses propres besoins, selon les termes du présent Accord.

En particulier, le Client ne pourra faire valoir être l'Auteur ni co-auteur du Logiciel ni de la documentation qui l'accompagne.

Le Client pourra s'opposer à ce qu'une licence d'utilisation du Logiciel sur mesure soit proposée à d'autres clients par le Fournisseur si et seulement si le Client revendique ce droit à restreindre sa diffusion, par écrit, et ce préalablement à toute remise de prix faite par le Fournisseur.

Le Fournisseur pourra à tout moment lever cette interdiction formulée par le Client de concéder une licence d'utilisation d'une version du Logiciel à l'égard d'autres entreprises, pour autant que le Fournisseur verse au Client une indemnité forfaitaire et unique calculée selon les modalités suivantes :

- L'indemnité totale versée par le Fournisseur ne peut dépasser 25 % du prix total facturé se rapportant aux prestations de programmation, afférentes à l'écriture du code source du Logiciel, cumulées et facturées par le Fournisseur au Client au cours des 36 derniers mois.
- Cette indemnité sera réduite en proportion du code source spécifique à ce Logiciel et dont il sera fait usage par le tiers auquel le Fournisseur le destine.
- Le Client ne peut réclamer par licence concédée à un Tiers plus de 10 % du prix total se rapportant aux prestations de programmation facturées par le Fournisseur au cours des 36 derniers mois.

Au plus tard 60 jours après la date de mise en service par le Fournisseur de la licence au sein de l'entreprise auquel le logiciel est destiné, le Fournisseur établira une note de crédit d'un montant égal à l'indemnité fixée, augmentée de la TVA, si applicable, payable dans les 30 jours au Client.

Section 9 : Autres dispositions diverses applicables au logiciel Equisis et ses modules standard ou spécifique, comme à un logiciel sur mesure (à façon).

Le Fournisseur spécifie dans les conditions particulières du contrat ou à tout autre endroit, les informations dont le Client a besoin pour installer le logiciel ainsi que les conditions d'environnement requises pour le lancement de ce logiciel. (Annexe 4)

Si le Fournisseur n'a pas spécifié de conditions spéciales concernant l'environnement d'utilisation d'une version du logiciel, le Fournisseur ne pourra être tenu responsable des conséquences de non compatibilité totale ou partielle de cette version du logiciel avec le système informatique des utilisateurs finaux du client à laquelle elle est destinée.

La livraison de la version du logiciel et/ou de la clé de licence est effectuée sous forme électronique, avec accusé de réception par le client.

Sauf disposition contraire, le client assure lui-même l'installation et la mise en service du Logiciel.

Le Fournisseur met à la disposition du Client et de ses utilisateurs finaux la documentation qu'il estime avoir à fournir pour permettre au Client d'obtenir un fonctionnement satisfaisant et correct du logiciel, dans des conditions d'usage normale, par un utilisateur qualifié et expérimenté dans l'usage d'un tel logiciel.

La documentation est alors fournie en français, sauf s'il en a été convenu autrement.

Le Client est tenu d'avertir le Fournisseur du type et de l'importance de toute panne, erreur ou lacune du logiciel dès qu'elle apparaît, selon les procédures en vigueur, telles que communiquées par le Fournisseur.

Le Fournisseur propose la formation d'un nombre suffisant de membres du personnel du Client pour permettre le fonctionnement satisfaisant du logiciel. Cette formation n'est pas comprise dans le prix de la Licence d'utilisation. Sauf stipulation contraire écrite, le Client renonce à cette formation.

En parallèle à la formation et la documentation, le Fournisseur peut proposer au client un contrat de support et/ou de mise à jour du logiciel. Une telle proposition de service est distincte du présent l'Accord de Licence pour un Utilisateur Final.

Enfin, le Fournisseur peut proposer au Client tous produits et/ou services directement ou indirectement en relation avec ce contrat, fournis par des tiers. Le Client reconnaît avoir été informé au préalable des conditions d'utilisation, et de garantie éventuelle de tels produits et services et dégage le Fournisseur de toute responsabilité dans le cadre de leur utilisation par le Client.

Si une contestation ou un différend entre le Client et le Fournisseur soit survient à propos du présent Accord, soit naît du contrat, et pour autant que notification écrite préalable des griefs ait été faite par la partie plaignante à l'autre partie, les parties tâcheront de parvenir à un arrangement par des négociations menées par des responsables de haut niveau de part et d'autre. A défaut d'accord à l'amiable et sauf dans le cas où une convention d'arbitrage est conclue, le différend peut être porté en justice. Les actions du Client seront prescrites en un an.

Sauf stipulation écrite dans les conditions particulières, le présent contrat est élaboré et interprété conformément au droit belge.

Conformément aux Conditions Générales applicables, seuls les tribunaux de Liège sont compétents.

Section 10 : Liste des modules Equis

- Module de base (1)
- Modules généraux autonomes (1)
 - o Comptabilité et finance
 - o Facturation client
 - o Chaîne commerciale Client et Fournisseur
 - o Gestion des Magasins (stock) et inventaires
 - o Auto-Facturation
- Module métiers autonomes (1)
 - o Point de vente
 - o Gestion de projets / Jobs
 - o Service après-vente
 - o Location
 - o Chantier et métré
 - o Gardiennage et Pneu
- Modules complémentaires (1)
 - o Comptabilité analytique et budget
 - o Compta Digitale
 - o Outil d'approbation de documents/engagements (1) (2)
 - o Auto-Facturation
- Divers Monoposte (1)
 - o Equisis Timer
 - o Equisis Délégué Commercial
 - o SAV Offline
- Pro Timer (2)
- Connecteur Prestashop (2)

(1) déploiement sous technologie 4D (2) déploiement à base de navigateur Web

Annexe 1 : Exemple de formulaire d'identification du Client à qui une Licence d'utilisation est concédée.

- Identité du client détenteur de la licence octroyée
 - o N° entreprise :
 - o Raison sociale :
 - o Dénomination de l'entreprise :
 - o Adresse complète :
 - o Nom et prénom de la personne habilitée à engager le client :
 - o Fonction de cette personne :
 - o Adresse email de l'entreprise :
 - o Téléphone principal de l'entreprise :
- Objet de la licence concédée
 - o Licence Equisis ; selon offre n° en date du .../.../20...
 - o logiciel programmé et/ou paramétré sur mesure (à façon), ayant pour principal usage (description du logiciel, tel que livré dans sa première version exploitable par un utilisateur final)
 -
 -
 -
 - o Bon de commande client n° accepté par le client le .../.... /20...
 - o Date de première installation et mise en service : .../.../20...
 - o Type de Licence : Acquisitive Locative
 - o Durée de préavis (période de location initiale)..... mois
 - o Version monoposte :
 - Identification du poste principal :
 - Identification du poste de secours éventuel :
 - o Version serveur :
 - Identification du poste serveur principal :
 - Identification du poste de serveur de secours :

Annexe 2 : conditions générales de vente ISIS.

- [Conditions_Generales_Vente_ISIS.pdf](#)

Annexe 3 : Conditions d'accord d'utilisation pour un utilisateur final 4D

- FR : <https://be-fr.4d.com/license>
- EN : <https://be-nl.4d.com/license>

Annexe 4 : conditions d'environnement –matrice de comptabilité

- <https://be-fr.4d.com/resources/>

Annexe 5 : conditions d'utilisation de services cloud

- <https://www.isis.be/conditions-dutilisation-des-technologies-utilisees/>

Formation, Monitoring, Maintenance Applicative Equisis Standard, Support Fonctionnel et Technique (Télé-Assistance).

Pour Logiciel Equisis standard, spécifiques ou sur-mesure.

Conditions de Services

Préambule.

Le présent CONTRAT DE SERVICES est un document juridique expliquant les droits et obligations afférant aux SERVICES organisés par I.S.I.S. dans le cadre de l'utilisation :

- du logiciel de gestion Equisis ;
- de tout autre logiciel original, programmé et/ou paramétré sur mesure (à façon) par I.S.I.S.

Ce document complète l'Accord de Licence à un Utilisateur Final. Le client souscripteur d'un ou plusieurs des services décrits ci-après s'engage irrévocablement à respecter les conditions de l'ALUF.

Les Services proposés sont au nombre de 4:

- Formation
- Monitoring
- Maintenance Applicative Equisis Standard
- Support Fonctionnel et Technique (Télé-Assistance).

Généralités.

Les Services Monitoring, Maintenance Applicative Standard et Support Fonctionnel et Technique sont proposés sous la forme d'Abonnement à souscrire par le Client d'une durée de 12 mois, renouvelable tacitement.

Le Client s'engage à mettre tout en œuvre, à ses frais, pour permettre au Fournisseur de pouvoir prester ces services à distance de manière autonome, sécurisée et efficace. En contrepartie, le Fournisseur s'engage à collaborer avec le Client pour y parvenir, notamment en proposant au Client l'usage de services de Monitoring (télé-surveillance), aux conditions fixées par le Fournisseur.

Sauf convention contraire, le Client s'abonne aux services souscrits au plus tard à la date de première mise en service du Logiciel.

La souscription à chacun de ces Services passe initialement par la soumission par le Client au Fournisseur d'un bon de commande spécifique, désignant :

- Les services souscrits
- le Logiciel,
- l'environnement informatique « hôte » du Logiciel
- le(s) utilisateur(s) final(aux), bénéficiaire(s) de ce(s) abonnement(s).

Par l'introduction de ce bon de commande, le Client confirme son adhésion sans réserve aux conditions présentes du CONTRAT DE SERVICES, ainsi qu'à A.L.U.F et aux Conditions Générales de Ventes ISIS.

Un Abonné est un Client, au sens de l'ALUF, qui a souscrit à un abonnement à un de ces Services pour son propre compte au profit de ses utilisateurs finaux dans le cadre de l'usage du Logiciel tel que décrit dans l'ALUF.

La date de prise d'effet de l'Abonnement correspond à la date de début de souscription.

La date de prise d'effet de l'abonnement correspond à la plus ancienne des dates suivantes :

- o la date de prise d'effet indiquée au bon de commande spécifique ou
- o la date de première mise en service du logiciel.

Chaque abonnement a une durée indivisible de 12 mois calendrier.

Chaque abonnement prend fin 12 mois après la date de prise d'effet de l'abonnement, renouvelable tacitement.

Au plus tard 45 jours avant la date anniversaire fixant l'échéance de la période d'Abonnement, le Fournisseur confirme à son Client les Conditions de Renouvellement, notamment tarifaires, auxquelles il se propose de renouveler l'Abonnement au bénéfice du Client.

Sauf résiliation par écrit, avec accusé de réception, au plus tard 30 jours avant la date anniversaire de renouvellement de l'abonnement, le Client s'engage à renouveler le Contrat de Services proposé, à partir de sa date anniversaire, pour une nouvelle période de 12 mois.

Le Service Formation n'est pas soumis à Abonnement.

Il est organisé par le Fournisseur ponctuellement à la demande du Client.

Ce Service Formation est facturé en régie aux conditions applicables.

Formation.

Le service de Formation est un service par lequel le Fournisseur délivre à un ou plusieurs utilisateurs finaux du Logiciel les informations nécessaires et suffisantes pour :

- en comprendre la finalité et les usages généraux,
- en faire un usage maîtrisé et raisonné au quotidien, dans les circonstances normales d'utilisation, pour le compte du Client,
- ajuster sa méthode de travail pour la rendre compatible avec les processus informatiques proposés par le Logiciel,
- identifier a contrario toute situation inattendue ou imprévue méritant approfondissement ou réflexion complémentaire quant à l'usage adéquat et réfléchi du Logiciel dans une telle situation.

La formation donnée par le préposé du Fournisseur aux utilisateurs finaux du client se limite à expliquer le fonctionnement du Logiciel, dans les usages convenus avec et applicables au Client.

Le service de Formation ne forme pas l'utilisateur quant aux pratiques métiers que le Logiciel informatise.

La formation n'a pas pour vocation et pour cette raison évitera scrupuleusement de susciter pendant la durée de la formation :

- une réflexion interne entre le Fournisseur et son Client quant aux possibilités d'amélioration d'une version du Logiciel,
- une discussion ou débat sur le caractère approprié ou non quant à la procédure à suivre, face à telle ou telle situation d'usage du Logiciel.

Le fournisseur suggère au Client l'objet, durée et les conditions dans lesquelles s'organisent la Formation.

Le client adapte ou confirme ensuite librement et sous son entière responsabilité : objet, objectifs, durée et conditions d'organisation.

Le fournisseur s'engage à respecter au mieux ces conditions, sans être tenu à un quelconque résultat.

Au terme de la formation, les utilisateurs finaux du Client seront invités à confirmer au Fournisseur dans les meilleurs délais, si les objectifs fixés ont été atteints de manière satisfaisante.

A défaut, le Client fera part au Fournisseur des lacunes ou incompréhensions éventuelles, observées auprès de certains utilisateurs finaux ayant reçu cette formation, afin de voir comment remédier, par d'autres moyens éventuels (comme une formation complémentaire, individuelle ou collective) à ces lacunes ou incompréhensions éventuelles.

Sauf mention contraire, la formation :

- ne s'accompagne pas de la délivrance d'un support de cours écrit.
- est donnée en français.
- est donnée dans les locaux du Fournisseur, en son siège social, pendant les heures d'ouverture de bureau.
- Est donnée à partir du système informatique appartenant au Client.

Le Fournisseur et le Client conviendront ensemble de la configuration technique et de la préparation nécessaire à l'organisation de chaque formation, au cas par cas.

Le service de Format est facturé aux conditions tarifaires en vigueur.

Monitoring.

Le service de Monitoring (télésurveillance) du Logiciel et de son environnement système est un service par lequel le Fournisseur observe et mesure ponctuellement ou à fréquence variable, une liste précise de paramètres techniques en vue de s'assurer que ces paramètres restent dans une plage de valeurs recommandées.

Par extension au Service de Monitoring de base, le Fournisseur peut également procéder à des tests de restauration de sauvegarde du Logiciel et de sa base de données., dans un environnement technique similaire à celui dans lequel fonctionne le logiciel.

Le service de Monitoring est assimilé à un service de prévention.

Par son action préventive, il vise à alerter dans les meilleurs délais la personne désignée par le Client comme interlocuteur technique afin que cet interlocuteur décide ou non s'il y a lieu de prendre une ou des mesures nécessaires et adéquates destinées à prévenir une possible dégradation du service offert par le Logiciel, y compris et en particulier la perte totale ou partielle de données.

En aucun cas, le Service de Monitoring n'offre une quelconque garantie d'aucune sorte, en particulier qu'il ne surviendra aucun problème dans le cadre de l'utilisation du Logiciel. Tout au plus, il vise à diminuer l'exposition aux risques de dysfonctionnement qui pourraient être provoqués par la conséquence directe de la dégradation progressive ou soudaine de certains paramètres internes au Logiciel ou de son environnement Système d'exploitation.

Le service de Monitoring est vivement recommandé pour tout système à base de « Serveur Central », destiné à faire fonctionner le Logiciel avec sa base de données.

Pour chaque « Serveur Central » hôte du Logiciel, le Fournisseur identifie au préalable la liste des points de contrôle à vérifier et la fréquence à laquelle il est recommandé qu'ils le soient.

Le Fournisseur peut proposer également d'accompagner ces contrôles de mesure par un contrôle des sauvegardes, jusque et y compris des tests de restauration complets ou partiels.

Le Fournisseur dresse une proposition de service sous forme de liste.

Cette liste est soumise ensuite par le Fournisseur au Client en précisant :

- La nature de chaque point de contrôle.
- Les motivations qui justifient le contrôle.
- La fréquence de contrôle conseillée, au vu de son importance et de son usage
- Les valeurs témoins proposées à ne pas dépasser (plage de valeurs recommandées).

Après avoir pu prendre connaissance des motifs qui ont conduit le Fournisseur à suggérer cette liste de point de contrôle, le Client arrête pour chaque système à contrôler sous son entière responsabilité :

- la liste des points de contrôle retenue par lui
- leur fréquence de contrôle
- Les valeurs témoins à ne pas dépasser.

Le Client désigne également le ou les personnes préposées à qui une non-conformité sera notifiée. Une non-conformité observée est notifiée par écrit dans un rapport de non-conformité. Cette personne sera réputée disposer de l'expérience et de la compétence pour apprécier les observations transmises sur un tel rapport et mandatée par le Client pour prendre toutes mesures nécessaires en cas d'observation de valeurs mesurées non-conformes.

Au terme de chaque contrôle débouchant sur une non-conformité, un rapport de contrôle écrit est établi par le préposé du Fournisseur, dans lequel seront portées les mesures observées non-conformes, complétées éventuellement par un rapport sur le déroulement des procédures de sauvegarde et de restauration effectuées.

Sans délais, copie de ce Rapport est alors transmise par le Fournisseur au(x) préposé(s) désigné(s) à cette fin par le client, en veillant à ce que les points de contrôle non-conformes sont bien mis en évidence.

Le Fournisseur accepte, aux frais du client, de l'aider à identifier les causes possibles pouvant provoquer ces non-conformités(s) et entreprendre, sous la seule responsabilité du Client, les actions nécessaires pour restaurer des conditions d'exploitation conformes aux valeurs recommandées.

Par son refus de souscrire au Service de Monitoring tel que proposé par le Fournisseur, le Client reconnaît :

- qu'il s'expose à des risques accrus de dysfonctionnement
- perd le bénéfice de toute garantie Logiciel quelconque éventuelle octroyée par le Fournisseur dans le cadre de l'utilisation dudit Logiciel
- Exonère le Fournisseur de toute responsabilité éventuelle de quelque nature que ce soit, pour tout dommage direct ou indirect causé par une défaillance du fonctionnement du Logiciel.

Maintenance Applicative Equisis standard.

Le service de Maintenance Applicative Equisis est un abonnement à un service par lequel le Fournisseur s'engage à :

- mettre d'éventuelles nouvelle(s) version(s) Equisis standard à disposition de son Client, Abonné, pendant la période de validité du service.
- De lui fournir les accès sécurisés pour permettre à ce Client de télécharger ces versions, ainsi que tout document ou instructions qui l'accompagnent, utiles à son utilisation.
- D'étendre la licence d'utilisation concédée à cette nouvelle version, selon les termes de l'A.L.U.F. en vigueur.

Il appartient au Client de s'assurer que la version mise ainsi à sa disposition soit adapté à son usage et à son environnement technique, notamment en consultant toute information mise à sa disposition par le Fournisseur, à cette fin.

La souscription par le Client à l'abonnement au service de Maintenance Applicative est une condition nécessaire mais pas forcément suffisante que pour pouvoir faire usage d'une nouvelle version du logiciel.

Par exemple, la souscription au Contrat de maintenance 4D ou l'achat de mise à jour ponctuelle 4D peut être requis.

Le Client est invité avant toute mise à jour de contacter le Fournisseur pour vérifier les conditions requises pour l'usage d'une version du Logiciel déterminée.

Si le Client ou le Fournisseur juge qu'une formation est nécessaire ou recommandée préalablement à l'usage d'une version du Logiciel, une offre de service distincte sera établie par le Fournisseur en ce sens, préalablement à l'usage de cette version.

Le Client est invité à se renseigner au préalable sur la nature et l'importance des changements apportés de version en version, notamment en consultant la liste des modifications renseignées sur le site (<https://doc.equisis.be/categories/historique-des-versions/>).

Le Client reconnaît avoir été informé que le Fournisseur recommande de procéder à un jeu de test, sous le seul contrôle du client avant toute mise en service d'une nouvelle version du Logiciel.

Le Client reconnaît être seul responsable quant à l'installation et l'usage, selon les termes de l'A.L.U.F., d'une nouvelle version du Logiciel.

Le Client reconnaît au fournisseur notamment le droit de modifier le comportement du logiciel sans préavis de version en version.

Le Client reconnaît avoir reçu toute information de la part de son Fournisseur, de sorte qu'il puisse en pleine connaissance de cause décider de l'opportunité de l'installation et de l'usage du Logiciel, pour son usage propre.

Le Fournisseur détermine seul les versions du Logiciel qu'il destine au Service Maintenance Applicative. Il détermine aussi la durée pendant laquelle une version est mise à disposition de ses clients. Le Fournisseur peut décider à tout moment de retirer, temporairement ou définitivement, une version quelconque, sans préjudice pour le Client.

Un Client détenteur d'un Logiciel Equisis spécifique peut décider de souscrire au Service de Maintenance Applicative Equisis Standard, pour lui permettre de bénéficier de l'usage de nouvelles versions Equisis, à charge pour lui de supporter occasionnellement, notamment, les frais inhérents à :

- la modification ultérieure de cette version standard en vue de réintégrer et mettre en conformité avec le nouveau code source les adaptations spécifiques
- aux tests internes nécessaires à vérifier le bon fonctionnement du nouveau Logiciel ainsi produit
- l'écriture de nouvelles procédures de conversion de base de données, permettant de migrer automatiquement d'une version spécifique à une autre version spécifique.

Le prix de la Maintenance Applicative Standard est déterminé selon le tarif en vigueur.

Les présentes conditions s'appliquent également à la mise à disposition ponctuelle d'une nouvelle version du Logiciel (Equisis Standard, spécifique ou sur-mesure), même si le client n'a pas souscrit au Service d'abonnement à la Maintenance.

Support Technique & Fonctionnel- Tele-Assistance

1. Objet.

Le Service « Support Technique & Fonctionnel - Télé-Assistance » (en abrégé « Support ») est un service d'aide en ligne organisé par le Fournisseur mettant à disposition d'un utilisateur final du Logiciel une panoplie de moyens techniques et humains destinés à l'assister au quotidien quant à la conduite à tenir face à une situation, appelée « Incident ».

2. Typologie.

Distinction est faite entre les 2 Services de Support :

- Fonctionnel
- Technique

Le support « Fonctionnel » désigne :

- o une aide mise en œuvre au travers d'un apport de connaissance et d'expérience par le proposé au support du Fournisseur

- portant sur toute question ou problème rencontrés par un utilisateur final
- dont la réponse ou la résolution passe par l'usage d'une fonctionnalité programmée, sécurisée et accessible facilement à tout utilisateur du logiciel.

A noter que le Service de « Support Fonctionnel » ne doit pas être confondu avec le Service « Formation ».

Tandis que le Service Formation est destiné à transmettre un savoir-faire se rapportant à l'usage du Logiciel au quotidien, le Service « Support Fonctionnel » a pour vocation :

- d'apporter un avis, un partage d'expérience
- pour des problèmes rencontrés ponctuellement par un utilisateur
- ou dont la nature même du problème est à ce point exceptionnelle
- nécessitant des compétences spécialisés en analyse, développement informatique et en gestion de base de données,
- que la Formation dispensée par le Fournisseur n'avait pas lieu d'aborder cette question.

Service Formation et Abonnement au Support Fonctionnel sont deux services complémentaires.

Le support « Technique » désigne :

- toute intervention menée au travers d'outils et techniques informatiques d'inspection, de programmation ou d'installation de nouvelles versions, d'opérations de maintenance, de réglages et paramétrages techniques,
- ou toute opération requise pour le bon fonctionnement du logiciel et
- fonctionnalités généralement non accessibles via l'interface habituelle offerte aux utilisateurs finaux du Logiciel.

L'abonnement au Support Technique assure la prise en charge, le traitement et le diagnostic des tels Incidents, selon les modalités et conditions reprises ci-après.

3. Services combinés obligatoire.

Toute souscription au Service « Support Fonctionnel » par un Abonné faisant usage d'Equisis standard implique la souscription obligatoire au Service de Maintenance Applicative Equisis, et réciproquement.

Toute souscription au Service « Support Technique » implique la souscription obligatoire au Service de Monitoring, et réciproquement.

4. Services Techniques Spécifiques.

Le Client peut déléguer au Fournisseur l'organisation de certaines tâches de natures techniques, telles que :

- Vérification de l'intégrité technique et fonctionnelle de la base de données.
- Compactage et réindexation occasionnelle des tables de la base de données.
- Téléchargement et installation de nouvelles versions du Logiciel.

Le cas échéant, le Client spécifie les services dont il souhaite confier la mise en œuvre au proposé au support technique du Fournisseur, dans son bon de commande par lequel il s'abonne au Contrat de Service de Support Technique.

5. Organisation

Le Fournisseur organise ce télé-service à sa seule discrétion, sans offrir aucune garantie de résultats ni d'autres moyens que celui d'être à l'écoute de l'utilisateur Final de l'Abonné, pendant les heures d'ouverture du service.

Le Fournisseur veille à ce que ce service soit ouvert tous les jours ouvrables, en Belgique, de lundi au vendredi, de 9 heures à 12h30 et de 13h30 à 17h.

Le Fournisseur peut à tout moment et sans préavis étendre, modifier ou réduire ces plages horaires, en toute discrétion, aux conditions qu'il détermine seul, en fonction de ses disponibilités.

Le Service Support traite les questions :

- Selon ses disponibilités
- dans l'ordre dans lequel le Service « Support » est amené à en prendre connaissance.
- Dans l'ordre des priorités, selon la gravité supposée des conséquences du problème sur l'organisation du Client.

Le Fournisseur veille à mettre à disposition de l'Abonné un moyen de contact direct entre l'utilisateur final désigné au contrat et le Service Support, tels que la messagerie électronique, le téléphone, un système de ticketing, ou tout autre moyen de communication électronique mis à disposition par le Fournisseur dans le cadre de ce Service Support.

Le Fournisseur se réserve la possibilité d'orienter l'Abonné vers tout document écrit lorsque le problème soulevé a déjà été résolu.

6. Obligations de l'Abonné

L'abonné veille en toute circonstance à ce que l'utilisateur final désigné au contrat dispose des compétences et de la formation nécessaire de sorte que le Service Support puisse :

- comprendre précisément et rapidement l'objet de la question.
- Se faire une idée précise du contexte dans laquelle elle est posée.
- Dialoguer intelligemment avec cet utilisateur.
- Être assuré que la réponse fournie pourra être comprise et validée par l'utilisateur final, qui seul sera responsable quant à la mise en œuvre de la réponse donnée.

De manière générale, dans l'hypothèse où les connaissances de l'Abonné auquel le Fournisseur d'adresse s'avèrent insuffisantes, le Fournisseur se réserve le droit de lui demander de suivre une formation du niveau requis et limitera le temps passé aux explications utiles au niveau des compétences nécessaires à l'utilisation du Logiciel.

L'utilisateur final bénéficiaire de l'abonnement au Service Support introduit toujours sa question par un moyen de communication écrit - sauf urgence ou impossibilité matérielle -.

Il veille à permettre au proposé du Service Support du Fournisseur, par la lecture rapide de cet écrit de juger de la nature, de l'urgence, de la compétence requise et de l'expérience nécessaire pour tenter d'apporter la réponse la plus appropriée possible, dans les meilleurs délais.

Le cas échéant, l'utilisateur final rappelle les horaires et moyens de communication via lequel le proposé au Service Support peut entrer en contact avec cet Utilisateur final, en vue de lui fournir l'assistance attendue.

Si le fournisseur constate qu'il ne peut apporter une réponse satisfaisante à la demande de l'utilisateur final, et si ce client a accepté de souscrire au service de maintenance annuel Equisis, le fournisseur peut inviter le client à ce qu'il envisage, le téléchargement, l'installation et la mise en service d'une version plus récente du Logiciel.

7. Obligation du Service Support.

Le Service support est tenu d'accuser réception de toute demande de Support dans les meilleurs délais.

Ensuite, selon ses possibilités et la composition de la file d'attente des demandes en suspens, le proposé au Service Support prend contact directement avec l'Abonnée ou mandate un de ses collègues pour ce faire.

Le service Support du Client ne pourra pas être tenu responsable de quelque manière que ce soit des conséquences pour le Client ou pour un Tiers des délais éventuels nécessaires à la mise en application des réponses éventuelles données par lui à un Utilisateur Final.

Le fournisseur n'est pas soumis à une obligation de résultat.

Le proposé au service Support « Fonctionnel » s'interdit de mettre en œuvre pour le compte de son client, toute réponse ou solution qu'il apporte ou propose à l'utilisateur final du Client.

Cependant sur demande expresse, sous le contrôle et sous l'entière et seule responsabilité de l'utilisateur final, le proposé au Service Support du Fournisseur peut exceptionnellement procéder à la mise en œuvre de la réponse à la question posée, dans l'exercice d'une mission au titre de « Support Technique » faisant alors usage du logiciel en lieu et place de cet utilisateur final, pour le compte et sous le contrôle de cet utilisateur final.

Le Service Support peut suspendre l'exécution de ses obligations en cas de retard de paiement des factures du Client abonné au service Support.

8. Versions supportées.

Seuls les incidents portant sur la dernière version majeure courante du Logiciel sont admis à être traités.

Pour Equisis standard, une version majeure courante est une version Equisis standard :

- dont le premier chiffre identifiant la version du client correspond au même chiffre de la version la plus récente disponible en téléchargement.
- dont la date de sortie n'est pas inférieure à 6 mois.

Pour Equisis spécifique comme pour tout Logiciel sur-mesure (à façon) la version supportée se limite :

- à la dernière version du logiciel mise en production chez le Client,
- à la version courante de test, avant sa mise en production.

9. Tarif.

Pour ce qui concerne le Service Support « Fonctionnel » portant sur :

- o le Logiciel Equisis Standard,
- o le Logiciel Equisis spécifique, pour des incidents portant sur les modules restés conformes à la version standard.

Le prix proposé est composé de deux éléments :

- o Une réservation d'une durée maximum d'heures de support auquel l'Abonné peut faire appel pendant la période de souscription, convenue de commun accord entre le Client et le Fournisseur.
- o Un tarif horaire de prestations facturables à un taux horaire préférentiel applicable pendant la période de souscription, pour autant que la durée de Support Technique effective ne dépasse pas cette durée maximum sur la période.

Pour ce qui concerne le Service Support « Fonctionnel » portant sur un Logiciel sur-mesure (à façon) ou sur les modules Equisis Spécifiques, le prix proposé sera composé de 2 éléments :

- o Le prix d'entretien des connaissances du dossier par un développeur ISIS attribué (Documentation technique).
- o Un tarif d'intervention linéaire au titre de support « fonctionnel ».

Pour ce qui concerne l'accès au Service Support « Technique », quel que soit le logiciel (Equisis standard, spécifique ou Sur-Mesure), il ne sera soumis à aucun forfait et le prix d'accès à ce service sera déterminé selon un taux horaire spécifique repris au tarif en vigueur.

Toute intervention au titre de Service « Support Technique » effectuée en dehors des horaires d'intervention normaux se verront majorées des suppléments repris au tarif. (150 et 200%)

Dispositions communes aux contrats de Services : Formation – Monitoring – Maintenance Applicative – Support technique.

Généralités

Les présentes Conditions Générales sont applicables, quelles que soient par ailleurs les clauses pouvant figurer sur les documents de l'Abonné, en particulier les conditions générales d'achat de ce dernier.

Chacune des Parties conservant sa pleine et entière indépendance, aucune des Parties ne saurait valablement engager l'autre Partie, ni conclure des contrats pour le compte et/ou au nom de l'autre Partie. De même, le Contrat ne prétend ni ne peut être interprété comme créant une société commune entre les Parties ou établissant une relation de mandat entre les Parties.

Les Parties s'engagent, en ce qui les concerne respectivement, à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur.

Le Client s'interdit de céder, apporter ou autrement transférer - totalement ou partiellement - les droits et obligations résultant du Contrat, à titre onéreux ou gratuit, sous quelque forme que ce soit, sans l'autorisation expresse et préalable du Fournisseur. Le Fournisseur se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du Contrat et ce, sans formalités.

Les Parties ne seront pas tenues pour responsables ou considérées comme ayant failli aux obligations du Contrat en cas de force majeure, c'est à dire pour tout évènement indépendant de leur volonté ou soustrait partiellement à leur maîtrise, et notamment, sans que cette liste ait un caractère limitatif, les conflits du travail entraînant une grève générale ou sectorielle, les perturbations bloquant les moyens de transport et d'approvisionnement, telles qu'incendie, inondation, tremblement de terre, tempête, insurrection, guerre ou arrêt des réseaux de télécommunications. Dans un premier temps, le cas de force majeure suspend les obligations contractuelles, à l'exception de l'obligation de paiement du Client qui reste pleinement applicable. Dès que l'effet d'empêchement dû à la force majeure cesse, lesdites obligations reprennent pour la durée du Contrat restant à courir à la date de la suspension, augmentée de la durée de la suspension. Si les effets d'un cas de force majeure se prolongent pendant plus de quarante-cinq (45) jours, chacune des Parties à la faculté de résilier le Contrat et ce, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Outre les moyens de preuve admis par le droit belge, les fichiers, données, messages et registres informatisés conservés dans les systèmes informatiques de chaque Partie dans des conditions raisonnables de sécurité, seront admis comme preuve des communications, conventions et paiements intervenus entre les Parties. La conservation des registres est présumée, sauf preuve contraire, avoir eu lieu dans des conditions raisonnables de sécurité si les messages, données et documents sont enregistrés systématiquement sur un support durable et inaltérable.

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat est/sont tenue(s) pour non valide(s) ou déclarée(s) comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elle(s) sera(ont) réputée(s) non écrite(s) et les autres stipulations conserveront leur force et portée. Les Parties substitueront alors de bonne foi à la clause litigieuse, une clause valide, d'effet équivalent.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des stipulations du Contrat ne saurait être interprété ultérieurement comme une renonciation à la stipulation en cause.

Le Contrat exprime l'intégralité des accords entre les Parties à sa date d'entrée en vigueur et se substitue à toute stipulation orale ou écrite antérieure, contemporaine et relative au même objet. Toute modification du Contrat devra faire l'objet d'un avenant signé par un représentant dûment habilité de chacune des Parties.

Responsabilités.

Le Client reconnaît expressément que le Fournisseur est soumis à une obligation de moyens au titre du Contrat. La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée que pour les dommages directs nés de l'exécution du Contrat, et à condition que l'Abonné établisse un lien de causalité direct entre le préjudice allégué et la preuve d'un manquement aux obligations contractuelles du Fournisseur. En outre, la responsabilité de Fournisseur ne pourra être recherchée en cas de faute, négligence, omission ou défaillance de la part de l'Abonné. Le Fournisseur ne pourra en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects, et notamment des dommages liés à l'exécution de prestations de Support Technique, qui constitueraient une augmentation des frais généraux, des pertes de profit, financières, d'image ou d'exploitation, pertes de données, fichiers ou logiciels, une perturbation de l'activité de l'Abonné, ou constituées par des actions dirigées par des tiers contre le Client. Dans l'hypothèse où la responsabilité du Fournisseur serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que le Fournisseur pourrait être amené à verser au Client au titre du Contrat, ne pourra dépasser, toutes sommes et tous dommages confondus, le montant hors taxes payé par l'Abonné au titre de l'Abonnement pour la période contractuelle en cours et ce, quels que soient la nature et le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir. En tout état de cause, le Client est seul responsable de la sauvegarde de ses données ; Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable des dégradations éventuelles des informations, programmes, fichiers ou bases de données consécutives à son intervention au titre de l'Abonnement.

Données personnelles.

Le Fournisseur prend toutes précautions utiles afin de protéger la confidentialité des données à caractère personnel de l'Abonné. A cet égard, le Fournisseur se conforme aux dispositions RGPD. Le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification des informations personnelles le concernant. Le Client bénéficie par ailleurs d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au traitement des données personnelles le concernant et à l'utilisation de ces données à des fins de prospection, notamment commerciale. Toute demande d'exercice du droit d'accès, de rectification ou d'opposition doit être effectuée par écrit, être signée par l'Abonné, comporter l'adresse à laquelle devra être adressée la réponse, être accompagnée d'un justificatif de son identité, et envoyée à l'adresse suivante : ISIS SA – 120, Rue des Déportés – B-4800 VERVIERS.

[FIN]