

Traduction de :

Conditions Générales de Vente et de Livraison

Ce sont les Conditions Générales de Vente et de Livraison (ci-après : "Conditions Générales") de V-Chain Société Anonyme, ayant son siège social à Rue impasse Drosbach, 1882, Luxembourg, inscrite au registre de la K.B.O. sous le numéro d'entreprise B 183929, ci-après "Amista".

1. Applicabilité

1.1. Ces Conditions Générales s'appliquent à tous les accords entre Amista et le Client concernant la vente de licences et la livraison de tous les logiciels propres et de tiers, ainsi que du matériel (ci-après : "Produits") et/ou des services connexes tels que l'implémentation, le support et la maintenance (ci-après : "Services"). 1.2. Des annexes sont attachées à ces Conditions Générales : (i) Annexe 1 : Support et Maintenance. En cas de conflit entre les dispositions du Contrat, des Conditions Générales et des Annexes, l'ordre de priorité suivant s'applique : (i) Contrat (y compris les annexes) ; (ii) Conditions Générales (y compris les annexes).

2. Contrats

2.1. Les contrats sont proposés par Amista sous forme d'offre ou de contrat autonome. Dans les deux cas, il s'agit d'un contrat conclu entre le Client et Amista. Le terme "Contrat" désigne à la fois l'offre et le contrat autonome. Les Contrats ont une durée de validité telle que mentionnée dans le document correspondant. Le contrat, dont ces Conditions Générales et leurs annexes font partie intégrante, est conclu après signature par le Client.

2.2. Chaque Contrat que le Client conclut avec Amista est un contrat indépendant portant sur la livraison de produits, de services et/ou de licences spécifiés dans celui-ci. La résiliation de l'un des contrats n'affecte pas la durée et la validité d'un autre contrat.

2.3. Le Client renonce explicitement à ses propres conditions générales en signant le Contrat.

2.4. Pour tous les produits logiciels convenus, des End User License Agreements (EULA) sont attachés au Contrat en tant qu'annexe.

3. Exécution et livraison

3.1. Amista s'engage à livrer et/ou à implémenter les Produits et/ou Services conformément aux spécifications définies dans le Contrat. Le Client s'engage à rémunérer Amista pour les Produits et/ou Services fournis conformément au Contrat et à fournir à Amista les informations nécessaires et le personnel requis pour permettre la livraison et/ou

l'implémentation. En outre, le Client accepte de fournir un accès aux systèmes pertinents à distance et sur site.

3.2. Amista s'engage à fournir les Services, considérés comme des obligations de moyens, de manière professionnelle avec toute la compétence et le soin raisonnables, conformément aux normes et exigences pertinentes (y compris les bonnes pratiques industrielles) et en conformité avec le Contrat, ces Conditions Générales et toutes les lois applicables. Amista exécutera les services avec des experts dûment qualifiés et formés, utilisant du matériel et/ou des logiciels de pointe. Le Client accepte expressément qu'Amista puisse faire appel à des sous-traitants pour exécuter (des parties du) le Contrat.

3.3. Le Client est responsable de la sélection, de l'utilisation, de la sécurité et de la correcte application des Produits et/ou Services fournis par Amista au sein de son organisation, y compris leur cohérence.

3.4. Les Produits livrés par Amista sont présumés être acceptés tacitement au moment de leur livraison au Client. Toute réclamation concernant les Produits ne peut être signalée que via le système de support régulier.

3.5. Les licences attribuées au Client et utilisées par celui-ci sont configurées comme indiqué dans le Contrat et ne peuvent être modifiées. Le Client peut cependant mettre à niveau des utilisateurs, auquel cas Amista facturera un coût supplémentaire.

3.6. Amista peut, à sa discrétion, faire appel à des sous-traitants pour l'exécution des Services ou la livraison des Produits.

4. Tarifs

4.1. Tous les tarifs dans nos Contrats sont toujours hors TVA, sauf indication contraire.

4.2. Amista se réserve le droit de modifier à tout moment les prix de ses produits logiciels et des services connexes, y compris, sans s'y limiter, les licences, la maintenance, le support et les frais d'abonnement. Des ajustements de prix peuvent notamment intervenir à la suite d'augmentations imposées par des fournisseurs externes, éditeurs, concédants de licence ou fabricants, de variations des coûts, de fluctuations des taux de change, de modifications de la réglementation ou des conditions du marché. Ces augmentations de prix s'appliquent automatiquement et sans modification du contrat à compter de leur date d'entrée en vigueur, y compris pendant la durée d'un abonnement, d'un contrat de maintenance ou d'une période de licence en cours.

4.3. Indexation – Amista se réserve le droit d'indexer annuellement, au 1er janvier, tous les tarifs journaliers et horaires des services sur la base de l'Agoria Digital Index, selon la formule suivante :

$P1 = P0 \times (0,2 + 0,8 \times (S1/S0))$, où :

P1 = le nouveau prix (applicable à partir du 1er janvier) ;

P0 = le prix initial ;

S0 = l'Agoria Digital Index du mois précédant (1) le mois de la conclusion du Contrat en cas de première indexation, ou (2) la dernière adaptation de prix, ou (3) la dernière indexation,

selon l'événement le plus récent ;

S1 = l'Agoria Digital Index du mois (décembre) précédant l'adaptation.

4.4. Travail sur site – Pour les travaux effectués sur le site du client pendant les heures de bureau en Belgique, au moins une demi-journée (4 heures) sera facturée. Pour tous les travaux, des frais de déplacement seront facturés en fonction de la distance depuis l'agence Amista la plus proche. Les travaux effectués en dehors des heures de bureau et les samedis seront facturés à 150 % du tarif horaire. Pour les travaux effectués le dimanche et les jours fériés officiels, un tarif de 200 % du tarif horaire s'applique.

4.5. Licences de location et hébergement – Pour les licences de location (licences Cloud) et/ou l'hébergement, les frais seront facturés trimestriellement, à l'avance.

4.6. Équipement – Le paiement de l'équipement et des logiciels système doit être effectué avant la livraison.

4.7. Sur-mesure – Les frais pour les Contrats de mission, tels que les personnalisations et les implémentations, sont dus à l'heure, sauf convention contraire explicite par écrit.

5. Facturation et paiement

5.1. Le délai de paiement est de 30 jours après la date de facturation.

5.2. Une facture peut être contestée jusqu'à quatorze (14) jours calendaires après la date de facturation, après quoi la facture est considérée comme acceptée.

5.3. Le non-paiement d'une facture à son échéance entraîne automatiquement et sans mise en demeure préalable des intérêts de 1 % par mois commencé et une indemnité complémentaire de 10 % du montant de la facture avec un minimum de 250 EUR, sans préjudice des frais juridiques et autres coûts et dommages. En cas de non-paiement (partiel) de même une seule facture, tous les montants en suspens, même non échus, deviennent immédiatement exigibles.

6. Réserve de propriété

Tous les biens livrés restent la propriété d'Amista jusqu'à ce que toutes les sommes facturées relatives aux biens livrés ou à livrer, ou aux travaux exécutés ou à exécuter, ainsi que les éventuels intérêts et frais de recouvrement, en cas de non-paiement, soient intégralement payés conformément au Contrat.

7. Transfert de risque

Le risque de perte, de vol, de détournement ou de dommage des biens, des données (y compris les noms d'utilisateur, codes et mots de passe), des documents, des logiciels ou des fichiers de données fabriqués pour, livrés à ou utilisés par le Client dans le cadre de l'exécution du Contrat, passe au Client au moment où ils sont sous son contrôle effectif.

8. Confidentialité

8.1. Les parties reconnaissent que toutes les connaissances et informations mises à disposition dans le cadre de l'exécution du Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, les informations sur les clients, les prix, les activités, les procédures et les produits, les logiciels, le savoir-faire, la structure d'entreprise, ... sont des secrets commerciaux et des informations confidentielles "Informations Confidentielles".

8.2. Les parties ne divulgueront pas les Informations Confidentielles à des tiers, sauf si les Informations Confidentielles sont nécessaires à l'exécution du Contrat, par exemple dans le cadre de la sous-traitance.

9. Non-débauchage

9.1. Le Client s'engage à ne pas engager directement ou indirectement des employés ou des anciens employés (jusqu'à un an après leur départ) d'Amista ou de ses filiales ou sociétés sœurs. Cette disposition s'applique pendant la durée du Contrat et pendant deux ans après la fin du Contrat.

9.2. En cas de violation de cette clause, le Client paiera à Amista une indemnité égale à 24 mois de salaire brut de l'employé ou de l'ancien employé, tel que payé pour la dernière fois par Amista.

10. Droits de propriété intellectuelle

10.1. Tous les droits de propriété intellectuelle sur les produits et services, utilitaires, outils, documentations ou autres matériaux (tels que les analyses, les offres, les rapports, les supports de cours) et le matériel préparatoire appartiennent à Amista ou à son fournisseur, sauf indication contraire dans un Contrat. Les idées, technologies, méthodes, pratiques, savoir-faire et autres qui étaient déjà développés par Amista ou son fournisseur avant le début d'un Contrat ou qui sont développés par Amista pendant la durée d'un Contrat avec le Client, restent en tout temps la propriété (intellectuelle) d'Amista.

10.2. Amista indemnise le Client contre toutes les revendications de tiers relatives à une violation alléguée des droits de propriété intellectuelle, y compris le savoir-faire, sur les produits et/ou (résultats des) services fournis en vertu d'un Contrat, dans la mesure où les droits de propriété intellectuelle appartiennent à Amista ou à son fournisseur.

11. Références et publicité

Amista peut utiliser le logo et le nom du Client (i) sur des listes de références (y compris, mais sans s'y limiter, des références pour des appels d'offres) ; et (ii) comme référence dans la publicité concernant la fourniture de ses Produits ou Services. Le Client a le droit de s'opposer à tout moment à l'utilisation de son logo et de son nom.

12. Confidentialité et protection des données

12.1. Responsable du traitement – Amista traite les données personnelles en tant que responsable du traitement conformément à sa politique de confidentialité.

12.2. Sous-traitant – Dans la mesure où Amista est considérée comme sous-traitant des données personnelles, les dispositions suivantes s'appliquent.

12.3. Sauf indication contraire dans ces Conditions Générales, les mots et expressions suivants ont la signification suivante :

- “Loi sur la protection des données” signifie le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) ;
- “Données personnelles”, “Traitement” et “Personne concernée” comme définis dans le RGPD ;
- “Finalités” signifie les finalités limitées, spécifiques et légitimes du traitement.

12.4. Le Client reste seul responsable, en tant que responsable du traitement, de la détermination des moyens et des finalités du traitement des données personnelles par Amista en tant que sous-traitant. Amista accepte que tout traitement de données personnelles par Amista en tant que sous-traitant soit effectué conformément à la Loi sur la protection des données.

12.5. Sans préjudice à l'article 15, les données personnelles ne seront traitées qu'en conformité avec les instructions du Client. Si une instruction est contraire à la Loi sur la protection des données, Amista en informera le Client.

12.6. La finalité du traitement des données personnelles est de fournir les Produits et Services inclus dans le Contrat au Client.

12.7. Les données personnelles traitées sont celles auxquelles Amista a accès lors de la fourniture des Produits et Services au Client, telles que, mais sans s'y limiter, toutes les données personnelles traitées par le Client dans le Produit. Les catégories de Personnes concernées peuvent être des employés, agents, contractants indépendants, fournisseurs, etc. du Client.

12.8. À la fin du Contrat avec le Client et donc la fin de l'accès à l'environnement du Client où les données personnelles sont traitées, Amista n'aura plus accès aux données personnelles si le Client ferme également l'environnement techniquement pour Amista.

12.9. Amista déclare et garantit qu'Amista et toute personne agissant sous l'autorité ou au nom d'Amista et ayant accès aux données personnelles, traiteront les données personnelles uniquement conformément aux instructions du Client. À cette fin, Amista informera et formera tous les agents sous son autorité ayant accès aux données personnelles sur les dispositions de la Loi sur la protection des données.

12.10. Amista reconnaît que les données personnelles ne peuvent être transférées vers un pays hors EEE, sauf si ce transfert est basé sur une décision d'adéquation ou si des garanties appropriées sont fournies et sous les conditions énoncées à l'article 46, b) du RGPD, ou au sein des établissements d'Amista situés hors EEE.

12.11. Amista s'assurera que, compte tenu de l'état de l'art technologique et des coûts de mise en œuvre de telles mesures, ainsi que de la nature sensible des données personnelles à traiter, des mesures organisationnelles et appropriées sont prises contre la destruction accidentelle ou

illégal, la perte accidentelle, ainsi que contre la modification, l'accès non autorisé et toute autre forme de traitement non autorisé des données personnelles.

12.12. Amista accepte d'informer le Client dès que possible, mais au plus tard dans les 48 heures suivant la découverte d'une destruction accidentelle ou illégale ou d'une perte ou détérioration accidentelle, d'une modification, d'une divulgation non autorisée ou d'un accès aux données personnelles ("Violation de données"). Amista aidera le Client à répondre aux droits des Personnes concernées, aux mesures de sécurité et au signalement d'une Violation de données si nécessaire.

12.13. À la demande du Client, Amista soumettra ses installations de traitement des données à un audit des traitements effectués par Amista, audit réalisé par le Client ou un tiers sélectionné par le Client agissant au nom du Client. Le Client supporte tous les coûts possibles. Un tel audit est limité à une inspection des activités de traitement dans le cadre du Contrat, tout en respectant à tout moment les obligations de confidentialité d'Amista envers d'autres clients ou fournisseurs.

12.14. Amista reçoit une autorisation générale pour faire appel à des sous-traitants si nécessaire pour l'exécution du Contrat. La liste des sous-traitants est disponible sur demande.

12.15. Amista ne divulguera, ne communiquera ni ne transférera les données personnelles à une autre personne morale ou à un individu, sauf sur la base des instructions écrites préalables du Client.

13. Produits des fournisseurs

13.1. Si Amista fournit des produits de tiers, cela est explicitement mentionné dans le Contrat. Sauf accord écrit contraire, les conditions générales de vente et de livraison de ces produits par Amista au Client, ainsi que leur utilisation et maintenance, sont régies par les conditions générales de ces tiers. Ces conditions concernent notamment la protection des droits de propriété intellectuelle, les droits d'utilisation et les obligations de garantie et de maintenance (prolongées).

13.2. Les conditions des tiers sont fournies avec les produits ou sont généralement connues, par exemple via le site Web de ces tiers. Si ces conditions ne sont pas applicables ou sont déclarées nulles, les conditions d'Amista s'appliquent.

13.3. Sauf accord écrit contraire, Amista n'offre aucune garantie et n'accepte aucune responsabilité pour le matériel, les logiciels, les produits ou les services de tiers. Toutes les garanties, droits et réclamations du Client sont dans ce cas dirigés contre le fabricant et/ou le vendeur tiers et non contre Amista.

14. Responsabilité

14.1. Amista accepte uniquement les obligations légales de dédommagement telles qu'indiquées dans cet article.

14.2. Si Amista manque à l'une ou plusieurs de ses obligations contractuelles, le Client doit en informer Amista par écrit de manière adéquate, avec une explication claire du

manquement. Après consultation, un délai raisonnable sera accordé à Amista pour remplir ses obligations. 14.3. Si, même après une mise en demeure écrite et l'expiration d'un délai raisonnable, Amista manque encore à ses obligations, Amista est responsable envers le Client des dommages directs subis ou à subir par le Client. L'indemnisation pour les dommages directs est limitée comme stipulé dans cet article.

14.4. Aucune des parties ne peut être tenue responsable envers l'autre partie pour des dommages indirects, des dommages consécutifs ou des dommages spéciaux (ces termes comprennent sans limitation la perte économique pure, les dommages à la réputation, la perte de profits, etc. et des dommages similaires).

14.5. La responsabilité contractuelle et extracontractuelle d'Amista pour toute réclamation d'indemnisation est toujours limitée aux dommages directs et ne dépassera pas les frais que le Client doit et a payés à Amista au cours des douze (12) mois précédant l'incident de dommage avec un maximum de 1.250.000 EUR. Les dommages directs comprennent : a) dommages aux logiciels et aux fichiers de données (à condition qu'ils ne soient pas âgés de plus de 24 heures), y compris en tout cas un dysfonctionnement, une fiabilité réduite et une susceptibilité accrue aux pannes ; b) dommages aux biens du Client ; c) frais de modifications et/ou de changements nécessaires aux logiciels, dont Amista ou son fournisseur détient les droits de propriété intellectuelle, spécifications, matériaux ou documentation, apportés pour limiter ou réparer les dommages ; d) frais raisonnables engagés pour prévenir ou limiter les dommages directs qui pourraient être attendus en raison de l'événement sur lequel repose la responsabilité ;

14.6. Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Client renonce expressément à l'application de l'art. 1382 of the "Code Civil Luxembourgeois" concernant la responsabilité extracontractuelle des auxiliaires, sauf en cas de réclamations en indemnisation comme prévu à l'article 14.8 de ces Conditions Générales.

14.7. Amista a souscrit une assurance responsabilité civile professionnelle avec une couverture maximale de 4.000.000 EUR par cas et par an.

14.8. La limitation de responsabilité mentionnée ci-dessus ne s'applique pas en cas de réclamations de tiers pour des dommages résultant d'un décès ou de blessures et/ou en cas de faute intentionnelle de la part d'Amista et/ou de son personnel de direction.

15. Force majeure

15.1. Aucune des parties n'est tenue de remplir une obligation, y compris les obligations légales et/ou contractuelles de garantie, si elle est empêchée de le faire par un cas de force majeure.

15.2. La force majeure signifie, entre autres : (i) force majeure des fournisseurs d'Amista, (ii) le non-respect des obligations des fournisseurs prescrits par le client à Amista, (iii) défauts des biens, équipements, logiciels ou matériaux de tiers dont l'utilisation est prescrite par le client à Amista, (iv) mesures gouvernementales, (v) coupures de courant, (vi) pannes des installations de télécommunications, des réseaux de données ou d'internet, (vii) cybercriminalité, vandalisme cybernétique, guerre ou terrorisme, et (viii) problèmes généraux de transport.

15.3. Si une situation de force majeure dure trois (3) mois ou s'il est certain que la situation de force majeure durera au moins trois (3) mois, les parties ont le droit de résilier un Contrat avec effet immédiat par notification écrite, sans qu'aucune indemnité ne soit due. Ce qui a déjà été réalisé en vertu du Contrat sera alors réglé proportionnellement, sans que les parties ne se doivent rien d'autre.

16. Durée et résiliation

16.1. La durée du Contrat est déterminée dans le Contrat. Chaque Contrat est tacitement reconduit pour la durée initialement convenue, sauf si le Client ou Amista résilie le Contrat en respectant un préavis de quatre (4) mois avant le début de la reconduction tacite.

16.2. Les parties ont le droit de résilier un Contrat par notification écrite si l'autre partie, après mise en demeure, ne remplit pas ses obligations contractuelles.

16.3. En cas de faillite ou de liquidation d'une partie ou en cas de réorganisation judiciaire, l'autre partie est en droit de résilier le Contrat par notification écrite sans qu'aucune indemnité ne soit due.

16.4. En cas de résiliation du Contrat, toutes les factures sont immédiatement exigibles. 1

6.5. Les dispositions relatives à la confidentialité, aux droits de propriété intellectuelle, à la responsabilité et à la non-débauchage restent en vigueur après la résiliation d'un Contrat.

17. Dispositions diverses

17.1. Toutes les notifications et accords entre Amista et le Client se font uniquement par écrit. Les communications, promesses ou accords oraux ne sont pas juridiquement contraignants.

17.2. Si une disposition de ces Conditions Générales ou des Annexes est nulle ou annulée, les autres dispositions des Conditions Générales ou des Annexes restent pleinement en vigueur et Amista et le Client consulteront pour convenir de nouvelles dispositions remplaçant les dispositions nulles ou annulées, en respectant autant que possible l'objectif et la portée des dispositions nulles ou annulées.

17.3. Le Contrat entre Amista et le Client peut être transféré à tout moment par Amista à une autre personne morale du groupe Amista.

18. Droit applicable et tribunal compétent

18.1. Les parties conviennent de tenter de bonne foi et sans délai de résoudre les différends ou réclamations découlant du Contrat par des négociations entre elles. Si aucune solution n'est trouvée dans les trente (30) jours suivant la notification du différend par le plaignant à l'autre partie, chaque partie peut saisir les tribunaux du ressort judiciaire du siège social d'Amista, qui ont compétence exclusive.

18.2. Le droit Luxembourg s'applique à tous nos Contrats. Nous excluons expressément l'application de la Convention de Vienne.

ANNEXE 1 : Support et maintenance

1. Définitions

- “Logiciel” : Tous les logiciels mis à disposition par Amista (sur site et cloud), y compris les add-ons associés et tous les autres logiciels et matériaux mis à disposition.
- "Logiciel propre" : Tous les logiciels développés par Amista.
- “Logiciel de tiers” : Tous les logiciels développés par des parties autres qu'Amista.
- “Fournisseur” est la partie qui a développé, construit le Logiciel et détient les droits de propriété intellectuelle sur celui-ci. Cela peut également être Amista dans le cas d'un logiciel propre.
- “Client” est, indépendamment de la combinaison d'utilisateurs finaux, celui qui obtient des droits d'utilisation pour le Logiciel selon un Contrat.
- “Contrat” tous les contrats signés, commandes et offres entre le Client et Amista pour la fourniture de Logiciel, Produits et/ou Services.

2. Maintenance

2.1. Amista fournit une maintenance pour le Logiciel concernant la version la plus récente. La maintenance pour les versions plus anciennes est fournie uniquement sur la base du "meilleur effort".

2.2. Pour que le Logiciel puisse être maintenu, les conditions suivantes doivent être remplies :

1. il y a une connexion internet fonctionnelle pour établir une session à distance ;
2. la dernière version du logiciel est installée (si nécessaire, cela sera indiqué par Amista) ;
3. des utilisateurs clés formés sont familiers avec le Logiciel;
4. un administrateur système est disponible (si nécessaire, cela sera indiqué par Amista);
5. un Contrat de Maintenance est actif, signé à temps et payé.

2.3. La maintenance du Logiciel est principalement fournie à distance. La maintenance peut cependant être effectuée sur site si le Client en fait la demande ou si Amista le juge nécessaire pour des raisons techniques. Si la maintenance doit être effectuée sur site, les tarifs horaires en vigueur seront facturés.

2.4. Les services suivants sont inclus:

1. La mise à disposition de la dernière mise à jour et version officiellement publiées par le Fournisseur;
2. L'analyse et la proposition d'une solution ou d'une solution de contournement en cas de problème dans le Logiciel;
3. Le signalement des notifications via le supportdesk;
4. Un retour structuré en cas de notification de priorité 1;
5. L'information sur le Logiciel via des bulletins d'information, des webinaires, des réseaux sociaux et/ou le site Web.

2.5. Le Fournisseur du Logiciel, y compris Amista, ne fournit pas de maintenance pour le Logiciel si le Client a apporté ou fait apporter des modifications non autorisées. Cela inclut

également les modifications des tableaux, des documents et/ou de la structure de la base de données.

3. Durée, résiliation et fin

3.1. Le Contrat de Maintenance a une durée de 1 an, avec comme date de début la date indiquée dans le contrat. Le Contrat de Maintenance est tacitement reconduit chaque année pour des périodes d'un an.

3.2. Le délai de préavis pour le Contrat de Maintenance est de quatre (4) mois. La résiliation ne peut se faire que par écrit par e-mail à : sales@amista.com. La résiliation partielle du Contrat de Maintenance n'est pas autorisée, même en cas d'utilisation partielle de la licence.

3.3. La durée, la résiliation et la fin du Contrat de Support sont déterminées dans le Contrat de Support correspondant.

4. Services exclus

4.1. Un certain nombre de travaux spécifiques ne relèvent pas de la portée des services fournis par Amista. Lorsque de telles situations se produisent, Amista fournira un support sur la base du "meilleur effort" ou discutera d'une alternative avec le Client afin de résoudre le problème pour le Client, en tenant compte des dispositions suivantes :

1. Amista n'est en aucun cas responsable de la maintenance de l'infrastructure informatique nécessaire. La maintenance ou les questions concernant des éléments tels que l'internet, le réseau et/ou les postes de travail ne relèvent pas du Contrat de Maintenance du Logiciel et ne relèvent pas de la portée d'Amista.
2. Amista n'est en aucun cas responsable de la maintenance des pare-feu, des antivirus et des politiques de droits.
3. Amista n'est en aucun cas responsable de la maintenance des logiciels Microsoft Office et autres logiciels de tiers.
4. Le Client gère ses bases de données, ce qui exclut leur gestion de la portée du Contrat de Maintenance. Le Client est responsable de la création et de la gestion des sauvegardes, ainsi que de la surveillance et de la gestion des bases de données utilisées.
5. Le Client est responsable de la création d'une sauvegarde et de sa mise à disposition sur l'emplacement FTP indiqué par Amista pour examen.
6. Le Client est responsable de la résolution des problèmes causés par l'infrastructure technique, tels que le matériel et les questions de droits.
7. Le Client est responsable de la traçabilité et de la résolution des problèmes résultant d'actions non conformes aux directives du Fournisseur (par exemple, des modifications directes de la base de données).
8. Le conseil en matière de tâches opérationnelles au sein des processus d'affaires du Client.

5. Tarifs et paiement

5.1. La redevance due pour le Contrat de Maintenance est facturée à chaque début d'une nouvelle période de 1 an.

5.2. De plus, certains services seront facturés sur une base horaire, notamment :

1. Supportdesk. Conseil en consultant (en personne, par téléphone ou par e-mail) pour les utilisateurs clés formés sur : Livraison de logiciels, mises à jour de logiciels, versions de logiciels et documentation et matériaux disponibles du Logiciel ; Support d'installation du Logiciel ; Conseil en entreprise pour l'optimisation des processus d'affaires ; Optimisation de l'utilisation des fonctions standard du Logiciel ; Formation à l'utilisation du Logiciel ; et Documentation disponible sur le produit.
2. Le suivi du niveau de connaissance des utilisateurs et le conseil sur les questions et/ou exigences de formation.
3. Le support par téléphone, e-mail ou sessions à distance pour identifier la cause d'un problème, lorsque le problème n'est pas causé par un défaut du Logiciel propre.
4. La maintenance de la connaissance du Logiciel pour soutenir les utilisateurs finaux formés, par le biais de sessions de connaissance chez le Client.
5. L'installation, l'intégration et l'implémentation de nouvelles versions et/ou modules supplémentaires du Logiciel. Bien que la livraison de nouvelles versions soit incluse dans le Contrat de Maintenance, les travaux associés (à savoir l'installation, l'intégration et l'implémentation) sont facturés sur une base horaire.
6. Le support sur la base du "meilleur effort" en cas de problèmes résultant de l'exécution d'une mise à jour ou d'une intégration par le Client.
7. L'adaptation des champs dépendants des utilisateurs et la configuration spécifique du Client.
8. La création ou la modification de rapports et de mises en page.
9. La création de requêtes souhaitées par le Client.
10. Le support, de quelque forme que ce soit, fourni sur le Logiciel lorsque le Client a apporté ou fait apporter des modifications non autorisées au Logiciel, y compris les modifications des tableaux, des documents et/ou de la structure de la base de données.
11. Le support qui ne concerne pas la détection d'un défaut dans le Logiciel, et qui est probablement dû à une erreur utilisateur, à des tests incomplets par le Client avant la mise en service d'une solution et/ou à des erreurs constatées après la mise en service d'une solution.
12. Le conseil pour la création de sauvegardes, le Client étant entièrement responsable de l'implémentation, de l'exécution et de la conformité d'une procédure de sauvegarde.
13. L'exécution des mises à jour de version et de patch du Logiciel.
14. La résolution des problèmes dans les logiciels de tiers.
15. Le conseil pour la migration et/ou la conversion des données vers le Logiciel, le Client étant entièrement responsable de l'exactitude de la migration et/ou de la conversion des données vers le Logiciel.
16. Le conseil pour la création d'un plan directeur et/ou d'une conception fonctionnelle et technique avant la réalisation d'une solution.
17. La recherche des possibilités demandées par le Client au sein du Logiciel.
18. Le conseil pour l'intégration entre le Logiciel et un autre système, le Client étant entièrement responsable de l'exactitude des données de et vers le Logiciel et l'autre système, ainsi que de l'exécution des procédures appropriées associées.

6. Support

6.1. Pour bénéficier du support, un Contrat de Support valide doit être en place pour les produits pour lesquels le support est demandé.

6.2. En cas de problème ou de question du Client, le supportdesk est le point de contact pour les notifications. Le supportdesk est joignable par e-mail à support.belux@amista.com et par téléphone au +32 (0)78 050 864 pendant les heures de bureau de 8h30 à 17h00, à l'exception des jours fériés officiels en Luxembourg. Après réception d'une demande de support, Amista créera un ticket et l'enverra par e-mail au Client.

6.3. Le supportdesk peut fournir une assistance à distance via des sessions à distance. Pour cela, le supportdesk doit avoir accès aux identifiants de connexion appropriés de l'environnement du Client.

6.4. Une notification est traitée uniquement si le défaut peut être reproduit par le Client (c'est-à-dire que le dysfonctionnement du logiciel peut être simulé) et est applicable au Logiciel fourni.

6.5. Les notifications de défauts doivent être aussi complètes que possible et contenir au minimum les informations suivantes :

1. Nom de l'entreprise ou de la base de données où le défaut se produit ;
2. Nom de l'utilisateur affecté par le défaut ;
3. Capture d'écran de l'écran concerné (y compris le message d'erreur) ;
4. Indication si le message d'erreur apparaît également chez d'autres utilisateurs ;
5. Description détaillée des actions effectuées par l'utilisateur conduisant au message d'erreur.

Une description précise de la notification facilite son traitement par Amista, ce qui permet à Amista de traiter la notification efficacement, réduisant ainsi les coûts potentiels facturés au Client.

6.6. Après réception d'une notification, Amista effectuera les actions suivantes :

1. Reproduire le défaut dans le Logiciel du Client ;
2. Examiner la documentation et les Notes de support mises à disposition par le Fournisseur ;
3. Enquêter sur le défaut dans le Logiciel par accès à distance et/ou enquête sur la base de données du Logiciel ;
4. Contacter le Fournisseur si le défaut ne peut pas être corrigé par Amista. Cela signifie qu'Amista dépendra du temps de réponse du Fournisseur, ce qui peut entraîner des dépassements des temps de réponse indiqués dans ces conditions ;
5. Informer périodiquement le Client de l'état de la notification (la fréquence dépend de la priorité) ;
6. Si la nature et la cause du défaut signalé dans le Logiciel sont connues et qu'une solution ou une solution de contournement a été déterminée, Amista informera le Client de cette solution ou solution de contournement.

6.7. Une notification du Client est clôturée par Amista lorsque :

1. Le supportdesk a trouvé et corrigé le défaut, et le bon fonctionnement est rétabli. Le cas échéant, le supportdesk fixera des rendez-vous avec le Client pour mettre à jour la notification.
2. Le supportdesk a conseillé au Client comment éviter le problème à l'avenir.

3. Le défaut est corrigé dans une mise à jour ou version ultérieure du Logiciel. Si c'est un défaut cosmétique, il est possible qu'il ne soit corrigé que dans la version suivante.
4. Aucun défaut n'a été trouvé et des informations supplémentaires sont nécessaires, que le Client ne fournit pas dans les 10 jours ouvrables. Si le supportdesk ne peut pas reproduire un défaut, Amista peut demander plus d'informations. Jusqu'à ce qu'Amista ait reçu suffisamment d'informations, ils ne continueront pas à travailler sur l'appel de service. Si l'appel a une priorité élevée, le supportdesk d'Amista fera tout son possible pour continuer l'analyse/diagnostic du problème avec les informations disponibles, et le temps sera facturé si la notification ne concerne pas un défaut dans le logiciel standard.
5. Aucun défaut n'a été trouvé. Dans ce cas, il a été constaté que le Logiciel fonctionne normalement et que le problème réside dans une mauvaise compréhension de l'utilisation du Logiciel. Le supportdesk contactera le Client pour expliquer cela.

Le supportdesk surveille l'état des notifications. Amista se réserve le droit de conseiller au Client d'installer certaines (plus récentes) versions, d'acheter du matériel supplémentaire, de réparer le matériel existant ou de fixer un rendez-vous avec un employé d'Amista pour résoudre un problème.

Dans la base de données de support, les notifications ne sont pas clôturées avant que le Client n'ait accepté la solution, sauf si Amista a demandé des informations au Client et que celui-ci n'a pas répondu dans un délai de 10 jours ouvrables.

6.8. Niveaux de support - Pour traiter rapidement et efficacement les notifications du Client, Amista utilise trois niveaux de support :

Support de premier niveau

Les consultants du supportdesk aident le Client par téléphone, e-mail ou sessions à distance. Le supportdesk est le premier point de contact pour toutes les questions et notifications. L'équipe de support s'assure que toutes les questions et notifications sont enregistrées dans la base de données du supportdesk, ce qui permet de suivre l'état et la progression de la notification du début à la fin. Les notifications sont traitées par l'équipe de support dans l'ordre de réception, sauf si une notification a une urgence plus élevée (voir : Détermination de la priorité et des temps de réponse des notifications). Dans ce cas, la notification sera traitée immédiatement. L'équipe de support peut également aider à obtenir des informations sur l'état des notifications existantes. L'équipe de premier niveau résoudra une notification pour le Client ou, si nécessaire, la transmettra à un spécialiste de l'équipe de deuxième niveau.

Support de deuxième niveau

L'équipe de deuxième niveau se compose d'experts produits. Si le supportdesk ne peut pas résoudre la notification, celle-ci est transmise à l'équipe de deuxième niveau et le Client en est informé.

Support de troisième niveau

Si la notification ne peut pas être résolue par Amista, elle est transmise au Fournisseur. Le Fournisseur enquêtera davantage sur la notification. L'équipe de support s'assurera bien sûr que le Client reçoit des retours d'information sur l'état de cette notification.

6.9. Priorité et temps de réponse - Les notifications sont attribuées aux membres du support en fonction de leur réception et de la nature/urgence du problème. La priorité des notifications entrantes est classée en quatre catégories, avec les temps de réponse suivants :

Priorité	Description	Temps de réponse
1 - Urgent	Un processus métier critique ou une chaîne n'est pas disponible ou est gravement affectée par la perturbation. L'impact sur les affaires du Client est très important et tout le personnel est incapable d'exécuter les tâches régulières, ou des processus essentiels ne peuvent pas avancer. Le Client n'a pas de méthode alternative pour exécuter le processus.	4 heures*
2 - Élevé	Un processus métier critique est affecté par la perturbation. L'impact sur les affaires du Client est important. Une partie du personnel du Client a des problèmes pour exécuter les tâches régulières. Le Client a une méthode alternative pour exécuter le processus.	8 heures
3 - Normal	Un processus métier non critique est affecté par la perturbation. L'impact sur les affaires du Client est faible ou inexistant. Les employés du Client ont des problèmes pour exécuter normalement une partie de leur travail ou sont gênés par le problème. Cependant, il existe des alternatives pour accomplir le travail ou les employés peuvent effectuer d'autres tâches en attendant la résolution du problème.	16 heures
4 - Faible	Une notification non critique nécessitant une coordination des travaux.	40 heures

*Pour les notifications de priorité 1 - Urgent, Amista a l'intention de répondre dans les plus brefs délais, mais au plus tard dans les 4 heures.

6.10. Tous les temps de réponse mentionnés sont fournis sur une base de "meilleur effort". Si la notification concerne un site en dehors de la Belgique ou en dehors des heures de bureau, Amista ne peut garantir les temps de réponse indiqués ci-dessus.

Par exemple : le temps de réponse pour une notification enregistrée le mardi à 15h30 et une première réponse le mercredi à 9h30 est de 2 heures et 30 minutes. Si une notification est faite pour une solution fournie ou développée par une tierce partie, les temps et niveaux de priorité peuvent varier.