1. Conditions Générales (v2023.001)

1.1. CONDITIONS DE BASE

ARTICLE 1

Les dispositions des présentes conditions générales sont subdivisées en conditions de base applicables à toute convention passée entre Easi et le client, quel qu'en soit l'objet, et en conditions spécifiques applicables selon l'objet du contrat. Les conditions de base sont développées dans le présent titre 1, et les conditions spécifiques dans les titres 3 et suivants. Les dispositions du titre 1 s'appliquent à toutes les hypothèses visées par les titres 3 et suivants.

ARTICLE 2

Les présentes conditions générales sont applicables à l'exclusion de toutes autres conditions générales. En passant commande à Easi, le client accepte irrévocablement l'application des présentes conditions générales, à l'exclusion de toutes autres, et il ne pourra y être dérogé que par les conditions particulières énoncées dans un document écrit portant la signature d'une personne dûment habilitée à représenter Easi. En cas d'acceptation écrite des conditions d'achats du client par Easi, ces dernières priment sur les conditions commerciales et générales Easi. Les conditions commerciales et générales de Easi restent toutefois d'application pour les points non repris dans les conditions d'achats du client.

ARTICLE 3

Les dispositions du contrat signé entre Easi et le client annulent et remplacent tous les autres termes, conditions, conventions ou stipulations, correspondances et/ou accords antérieurs. Ces dispositions ainsi que les présentes ne pourront être modifiées, supprimées ou complétées, en tout ou en partie, que moyennant l'accord écrit de Easi et de son client. Les versions ultérieures des présentes seront toutefois considérées comme irrévocablement acceptées par le client à défaut pour celui-ci d'exprimer son refus avant expiration d'un délai d'un mois à compter de la date à laquelle elles lui auront été envoyées par Easi.

ARTICLE 4

En cas d'annulation de sa commande par le client, que cela soit avant ou en cours d'exécution, Easi pourra soit exiger l'exécution forcée du contrat, soit solliciter paiement de dommages et intérêts.

Ceux-ci comprendront notamment, sans que cette liste soit limitative, **(1)** le coût des fournitures d'ores et déjà commandées par Easi en vue de leur livraison au client, **(2)** les autres frais exposés par Easi et les honoraires qui lui sont dus pour les prestations exécutées jusqu'à la date de l'annulation de la commande ou de la résiliation du contrat et, **(3)** une indemnité pour manque à gagner équivalente à 50% des autres montants que Easi aurait pu facturer au client en cas d'exécution du contrat jusqu'à son terme.

Le contrat sera par ailleurs résilié de plein droit en cas de faillite d'une des deux parties, et, en cas de procédure de réorganisation judiciaire, si le client n'a pas mis fin à son manquement dans un délai de quinze jours après qu'il ait été mis en demeure à cette fin par Easi.

ARTICLE 5

5.1

Sauf disposition contraire, la validité de nos offres est de 3 mois à compter de la date de leur envoi ; pour le hardware et le software (non conçu par Easi), la validité des offres est de 2 semaines à compter de la même date. Tous les montants indiqués dans les offres sont exprimés en euro et hors TVA.

Les factures d'Easi sont payables dans les trente jours de la date de leur émission et sans escompte.

Toute facture non contestée par le client par un écrit (e-mail ou par courrier) adressé à Easi dans les trente jours de la date de son émission est considérée comme étant définitivement et irrévocablement acceptée par le client qui ne pourra par conséquent plus la contester ultérieurement pour quelque raison que ce soit.

Toute facture impayée à la date de son échéance est majorée de plein droit et sans mise en demeure d'un intérêt au taux fixé en exécution de la loi du 2 août 2002 sur les retards de paiement en matière commerciale, à compter de la date de son échéance jusqu'à parfait paiement, ainsi que d'une indemnité forfaitaire équivalente à 10 % de la partie impayée du montant facturé.

En cas de non-paiement d'une facture échue dans le mois de l'envoi d'une mise en demeure, Easi sera autorisée de plein droit à suspendre à ses risques et périls l'exécution de toutes livraisons, prestations, services d'hébergement et accès aux logiciels via le Cloud jusqu'à la date du paiement conformément aux articles 5.83, 5.98 et 5.239 du Code Civil, et ce sans préjudice de l'obligation pour le client d'exécuter ses engagements.

En cas de non-paiement d'une facture échue dans les deux mois de l'envoi d'une mise en demeure conformément à l'article 5.83 du Code Civil, Easi disposera en outre de la faculté de constater à ses risques et périls la résolution du contrat aux torts du client conformément aux articles 5.92 et 5.93 du Code Civil et de lui réclamer paiement d'une indemnité calculée sur base des mêmes paramètres que ceux de l'indemnité visée au dernier alinéa de l'article 3.

5.2

Les frais annexes ne font jamais partie des prix forfaitaires et sont par conséquent facturés par Easi au client. Par frais annexes, il y a lieu d'entendre les frais de déplacement, les frais de parking, et les frais de séjour des collaborateurs de Easi.

Les frais de déplacement en Belgique et au Grand-Duché de Luxembourg, en ce compris le temps consacré à celui-ci, sont forfaitaires et s'élèvent à 125 € par déplacement. Les frais de déplacement en dehors de la Belgique et du Grand-Duché de Luxembourg seront précisés avec le client dans les conditions particulières.

5.3

Les montants facturés aux clients dans le cadre des contrats dont l'exécution s'étend sur plusieurs exercices annuels, seront automatiquement révisés par Easi le 1er janvier de chaque année sur base de la formule suivante :

Ma = Mi x S0/S

Ou :

Ma = prix révisé

Mi = prix initial

So = Indice, au 31 décembre de l'année précédant celle de la révision, des couts salariaux de référence pour les entreprises du numérique, reconnu par le Service Public Fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie publié par Agoria.

S = Indice visé à l'alinéa précédent au 31 décembre de l'année précédant celle de la conclusion du contrat

La non-indexation à la date annuelle n'impliquera pas renonciation à son application en cours d'année ou aux dates annuelles ultérieures.

ARTICLE 6

Les délais de livraison des fournitures ou d'exécution des prestations énoncés dans le contrat passé entre Easi et son client ne sont donnés qu'à titre purement indicatif, sans que leur dépassement puisse donner lieu à une quelconque indemnité ou à la résolution ou résiliation du contrat.

Lorsqu'un délai de rigueur est indiqué dans le contrat, le client ne pourra solliciter la résolution ou la résiliation de celui-ci qu'après avoir mis Easi en demeure d'exécuter ses obligations dans un délai raisonnable adapté aux circonstances, étant entendu qu'aucune indemnité ne pourra être réclamée par le client à Easi si celle-ci exécute ses obligations dans le délai raisonnable précité. Le délai sera considéré comme étant de rigueur uniquement si la clause contractuelle des conditions particulières qui lui est relative précise expressément et en ces termes, à l'exclusion de tous autres, qu'il s'agit bien d'un délai de rigueur.

ARTICLE 7

Easi ne sera responsable d'aucun dommage résultant d'un manquement ou, lorsqu'un délai de rigueur a été convenu, d'un retard dans l'exécution des obligations contractuelles, si la cause de ce manquement ou de ce retard ne lui est nullement imputable, comme par exemple le fait du Prince, la force majeure, la guerre, l'émeute, la grève ou un manquement de ses propres fournisseurs.

Dans l'hypothèse où Easi serait tenue au paiement de dommages et intérêts, ceux-ci ne pourront comprendre que les dommages directs, et non d'éventuels dommages indirects tels que, notamment, le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perturbation de planning ainsi que la perte de profit, de clientèle ou d'économie escomptés par le client.

En tout état de cause, les dommages et intérêts éventuellement dus par Easi au client ne pourront dépasser 50% du prix fixé par le contrat à l'exclusion du hardware et des logiciels standards non développés par Easi.

ARTICLE 8

Easi et le client sont tenus de préserver le caractère confidentiel de toutes les informations communiquées dans le cadre de la négociation et de l'exécution du contrat passé entre eux, notamment les informations relatives à leurs méthodes de production, d'organisation et de travail.

Ils s'engagent à ne divulguer aucune de ces informations sans l'accord écrit de l'autre partie.

Ils ne les divulgueront qu'à ceux de leurs préposés directement impliqués par l'exécution du contrat ou faisant utilisation des programmes, et ils garantissent que ces préposés connaissent et respectent les obligations relatives au caractère confidentiel desdites informations.

ARTICLE 9

Le client ne peut en aucun cas, sans l'accord écrit et préalable de Easi, céder en tout ou en partie à un ou plusieurs tiers les droits et obligations nés du contrat passé entre lui-même et Easi. Toute cession effectuée sans accord écrit et préalable d'Easi lui est inopposable. Tous les droits et obligations résultant pour Easi du présent contrat peuvent être cédés par elle moyennant une simple notification de cette cession au client, qui pourra dans ce cas mettre fin au contrat moyennant respect du préavis contractuel.

ARTICLE 10

Le client, pour lequel Easi a exécuté ou exécute des prestations de services, s'engage à ne pas embaucher ni confier de prestations, directement ou indirectement, sous quelque statut que ce soit, personnellement ou par personne physique ou morale interposée, à un membre du personnel de Easi (et de toutes les sociétés appartenant au même groupe) ou à un sous-traitant de celle-ci, que le client ait ou non été en contact avec lui. Par membre du personnel ou sous-traitant d'Easi, il y a lieu d'entendre aussi bien celui qui est toujours actif en cette qualité que celui qui l'a été antérieurement.

Cet engagement devra être respecté par le client tant pendant l'exécution du contrat que pendant un délai de trois ans prenant cours à la date de la fin des relations contractuelles entre Easi et le client et/ou pendant un délai de un an prenant cours à la date de la fin des relations contractuelles entre Easi et son employé ou sous-traitant.

En cas de non-respect de cet engagement, le client sera redevable à Easi d'une indemnité équivalente à vingt-quatre fois le coût mensuel supporté par Easi en contrepartie des prestations de son employé ou de son sous-traitant débauché, le coût mensuel étant fixé par référence à la moyenne des mois, sans pouvoir dépasser un an, précédant la fin des relations contractuelles entre Easi d'une part, son préposé ou son sous-traitant d'autre part. Cette indemnité est fixée sans préjudice de la possibilité pour Easi de réclamer paiement d'autres montants dans l'hypothèse où son dommage serait plus élevé.

ARTICLE 11

La nullité d'une des clauses contractuelles applicables entre Easi et le client n'affectera pas la validité des autres clauses.

ARTICLE 12

Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat passé entre Easi et son client sera soumis au droit belge et relèvera de la compétence exclusive des Tribunaux du siège social de Easi.

Easi disposera toutefois de la faculté de citer le client devant le Tribunal du siège social de celui-ci ou, en cas d'action en intervention ou en garantie, devant le Tribunal saisi de l'action principale.

1.2. HARDWARE ET LOGICIELS STANDARDS NON DEVELOPPES PAR Easi

ARTICLE 13

Sont visés par le présent titre 1.2 le matériel informatique hardware vendu par Easi au client, ainsi que les logiciels standards non développés par Easi, fournis par celle-ci au client et pour lesquels Easi intervient comme simple intermédiaire.

ARTICLE 14

Le client déclare avoir reçu de Easi toutes les informations lui permettant d'opérer son choix en toute connaissance de cause, notamment quant à l'adéquation entre ses besoins concrets et le matériel informatique ainsi que les logiciels standards dont il a passé commande.

Il renonce par conséquent à introduire quelque recours que ce soit à charge de Easi dans l'hypothèse où il s'avérerait ultérieurement que le matériel informatique et les logiciels standards fournis ne répondraient pas à certaines de ses exigences, à moins que celles-ci aient préalablement été définies avec précision dans la commande ou, le cas échéant, dans un éventuel cahier des charges.

ARTICLE 15

15.1

Les frais de l'installation du matériel informatique et des logiciels standards ne sont pas inclus dans le prix convenu pour leur fourniture. A défaut d'accord particulier, ces frais seront facturés en régie au tarif appliqué par Easi pour ce type de prestations.

15.2

La propriété du matériel informatique, du support des logiciels standards et du droit d'utilisation de ceux-ci ne sont transférés au client qu'après paiement intégral des factures correspondantes. Tant que ce paiement intégral ne sera pas intervenu, Easi restera par conséquent propriétaire du matériel et des supports livrés et seule titulaire des droits d'utiliser les logiciels standards fournis.

Avant livraison du matériel informatique, le client est tenu de transmettre par écrit à Easi les coordonnées du bailleur des locaux dans lequel ce matériel sera installé ainsi que les coordonnées d'éventuels créanciers bénéficiant d'un gage sur son fonds de commerce, Easi pouvant suspendre toute livraison jusqu'à obtention de ces renseignements. Easi est autorisée à prendre contact avec le bailleur et les créanciers pour leurs signaler qu'elle reste propriétaire des biens livrés jusqu'à parfait paiement.

Aussi longtemps que le client ne sera pas propriétaire du matériel livré, il ne pourra le céder, le mettre à disposition de tiers sous quelque forme que ce soit, ou le donner en gage, sans l'accord préalable et écrit de Easi. Par ailleurs, toujours dans la même hypothèse, le client avertira Easi dans les vingt-quatre heures de toute saisie du matériel livré ainsi que de toutes autres prétentions quelconques formulées par des tiers sur tout ou partie de celui-ci.

ARTICLE 16

Le matériel hardware et les logiciels non développés par Easi sont facturés à 100 % à la commande. Les frais de livraison et les taxes de type Recupel, Auvibel, Bebat ou Reprobel sont facturés en sus. Pour toute commande inférieure à 1.000,00 €, un montant de 100,00 € est facturé pour les frais administratifs. Toute intervention de Easi pour des problèmes de type 'defect' (pannes matérielles, erreurs système ou erreurs software – IBM Notes, Microsoft SQL,...) ou de type 'non-defect' (mauvaise utilisation) sont facturés au client au tarif en vigueur.

ARTICLE 17

17.1

Le client est tenu, lors de la livraison des biens dont il a passé commande, de vérifier que ces biens ainsi que leur emballage ne présentent aucune dégradation apparente. Si des dégradations affectant certains des biens livrés sont constatées, le client sera tenu d'en refuser la délivrance par le transporteur à défaut de quoi les biens seront considérés comme ayant été livrés en bon état, sans recours contre Easi.

Le client vérifiera également lors de la livraison la concordance entre les colis livrés et les colis mentionnés sur la lettre de voiture ou la liste de colisage, étant entendu qu'à défaut d'observation formulée sur ce point par écrit au transporteur lors de la livraison, tous les colis mentionnés dans ces documents seront considérés comme ayant été livrés, sans recours contre Easi.

17.2

Après livraison des biens, le client est tenu de procéder rapidement à un examen plus approfondi de ceux-ci en vue de déceler d'éventuels vices apparents qui ne pouvaient raisonnablement être constatés en ouvrant les colis lors de la livraison. Le client devra informer Easi, par écrit, dans les huit jours calendrier de la livraison, de vices apparents qui seraient ainsi décelés postérieurement à la livraison. L'absence de réclamation dans ce délai vaudra agréation des biens livrés et renonciation à se prévaloir de tous vices apparents.

ARTICLE 18

En cas de découverte de vices cachés ou de dysfonctionnements affectant les biens livrés postérieurement à leur installation, le client en avisera Easi par écrit dans les quarante-huit heures de cette découverte, en lui donnant le maximum de précisions quant à la nature du vice ou du dysfonctionnement constaté. Easi sera tenue à garantie suivant des conditions et modalités en tous points similaires à celles de la garantie dont elle-même est titulaire à l'égard de son propre fournisseur, conditions et modalités qui sont connues du client. Sous réserve des limites fixées par l'alinéa précédent, la garantie contractuelle conférée par Easi est d'application pendant une durée de trois mois à compter de la livraison des biens ou, si l'installation en a été confiée à Easi, à compter de la date de celle-ci. Cette période de trois mois dépassées, la garantie constructeur s'appliquera selon la législation européenne.

ARTICLE 19

En cas de constatation d'un vice ou d'un dysfonctionnement, le client cessera tout emploi, manipulation, mise en œuvre et/ou installation des biens fournis. Il prêtera toute l'assistance nécessaire à l'examen de la réclamation formulée. Si le client ne prête pas cette assistance ou si, pour un motif quelconque non imputable à Easi, l'examen de la réclamation formulée n'est pas ou plus possible, celle-ci sera écartée, sans recours du client à l'égard de Easi. Si les réclamations formulées ne sont pas fondées, les frais ainsi que le coût des prestations engendrés par celles-ci seront facturées par Easi au client.

Easi ne sera pas tenue à garantie **(1)** si les créances dont elle est titulaire à l'égard du client n'ont pas été intégralement payées, **(2)** si le client a procédé ou fait procéder par un tiers à des modifications, des adaptations ou des réparations aux biens livrés, **(3)** s'il a utilisé ceux-ci à d'autres fins ou suivant d'autres modalités que celles pour lesquelles ils ont été conçus ou **(4)** s'ils ont subi des traitements ou entretiens inadaptés.

Ne sont pas couverts par la garantie les dégâts et dysfonctionnements ne constituant pas un vice de fabrication et, notamment, ceux qui sont imputables **(1)** aux fautes et négligences du client dans la protection, l'utilisation et/ou l'entretien du matériel, **(2)** à l'installation électrique ou à l'alimentation en courant électrique, **(3)** au ja des biens, **(4)** ainsi qu'à toutes autres causes accidentelles tel qu'un sinistre incendie ou dégâts des eaux.

ARTICLE 20

La garantie ne consistant qu'en la réparation ou l'échange de pièces reconnues défectueuses suivant les conditions formulées à l'article 19, les prestations exécutées par Easi en vue de solutionner les problèmes constatés, quels qu'ils soient, seront facturées au client en régie au tarif en vigueur.

Dans l'hypothèse où l'appel à garantie serait justifié, les prestations de Easi ne seront toutefois pas facturées si elle était contractuellement chargée de l'installation et de la mise en route des biens fournis et que les problèmes constatés résultent d'un fait qui lui est imputable.

ARTICLE 21

Le client a été informé du fait que Easi intervient uniquement comme intermédiaire pour la maintenance du matériel informatique et des logiciels standards non développés par elle-même.

1.3. LOGICIELS OU APPLICATIONS STANDARDS DEVELOPPES PAR Easi

ARTICLE 22

Les dispositions du présent titre 1.3 sont applicables aux logiciels standards ainsi qu'aux applications standards pour support mobiles (smartphones, tablettes,...), ou parties de ces logiciels et applications, développés par Easi en vue d'être proposés à l'ensemble de ses clients et dont l'adaptation aux besoins spécifiques de chacun d'entre eux n'exige pas un travail complémentaire d'analyse (en vue de programmation) et de programmation. Ces logiciels standards et applications seront qualifiés ci-dessous de « *progiciels* » *ou* « *applications* ». Ils pourront être utilisés par le client soit sur l'infrastructure du client soit dans l'environnement Cloud2be visé au titre H des présentes conditions générales. L'installation du progiciel dans un environnement mutualisé de type Cloud autre que l'environnement Cloud2be, ou autre environnement sous la responsabilité d'Easi, n'est pas autorisé.

ARTICLE 23

Easi concède au client le droit d'utilisation du Progiciel, objet du Contrat, ainsi que la Maintenance du Logiciel en contrepartie de quoi il est tenu de lui verser une redevance repris dans les dispositions spécifiques du contrat. Le Progiciel en ce compris son support, reste la propriété exclusive d' Easi.

Le droit d'utilisation conféré au client est limité en ce sens que les actes suivants sont interdits:

- les corrections d'erreurs dans la base de données sans l'intervention d'Easi;
- la reproduction permanente ou provisoire du Progiciel, en tout ou en partie, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit;
- toute opération ou manipulation permettant l'utilisation du Progiciel par un nombre d'utilisateurs supérieur à celui prévu par les conditions particulières ;
- la traduction, l'adaptation, l'arrangement et toutes autres transformations du Progiciel, ainsi que les reproductions en résultant ;
- toutes formes de distribution au public, en ce compris la location et le prêt, de l'original du Progiciel ou de copies de celui-ci.
- toutes formes de distribution à des sociétés filles, mères ou sœurs du client dont il possède une participation inférieur à 51%.
- Toute forme de cession du Progiciel sous quelque forme et pour quelque raison que ce soit.

Nonobstant de ce qui précède, le client est toutefois autorisé à :

- Reproduire le Progiciel, en tout ou en partie, lorsque le chargement, l'affichage, le passage, la transmission ou le stockage du Progiciel sous licence nécessite une telle reproduction et pour autant que cet acte soit soumis à l'autorisation préalable et écrite de Easi ;
- Permettre l'utilisation du Progiciel à ces sociétés filles, mères ou sœurs dont il possède une participation équivalente ou supérieure à 51%, pour autant que cet acte soit soumis à l'autorisation préalable et écrite de Easi ;
- Reproduire le Progiciel sous forme d'une copie de sauvegarde uniquement pour les besoins de cette sauvegarde.

La violation d'une des prescriptions du présent article est considérée comme étant un manquement grave dans le sens de l'article 26.2 de ces conditions et le Client sera également redevable à Easi, par acte commis en violation d'une des prescriptions du présent article, d'une indemnité équivalente au double du total du montant repris dans le Contrat, avec un minimum de 50.000 €.

ARTICLE 24

Les méthodes, modèles, descriptions, calculs, et spécifications relatifs au progiciel ainsi que ses sources restent la propriété exclusive de Easi et ne sont pas mis à disposition du client. Il en résulte que Easi reste seule propriétaire notamment de tous les droits intellectuels qui y sont liés directement ou indirectement. A la demande du client, Easi s'engage toutefois à déposer les codes source du progiciel visé par leurs conventions particulières auprès d'un organisme tiers agissant en qualité de séquestre et autorisé à délivrer les codes source au client uniquement dans les cas suivants :

- Easi annonce au client que le progiciel n'est plus suivi commercialement et qu'elle n'en assure plus la maintenance.
- dissolution, hors fusion, absorption, ou scission de Easi, ou faillite de celle-ci, sauf si les droits et obligations existant dans le chef de Easi en relation avec le progiciel concerné sont cédés à un tiers par le liquidateur ou le curateur de Easi dans les trois mois de sa dissolution ou de sa faillite.

Les frais engendrés par le dépôt des codes source du progiciel entre les mains d'un séquestre seront facturés directement par celui-ci au client. Easi facturera par ailleurs à celui-ci les frais et prestations engendrés par ce dépôt, notamment ceux de la préparation des supports magnétiques.

ARTICLE 25

25.1

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel et de la Maintenance, le Client est tenu de verser à Easi une redevance périodique facturée anticipativement, pour la première fois au cours du mois suivant la signature du contrat.

25.2

La durée minimale du contrat est de deux ans à partir de la signature du contrat.

S'il n'est pas mis fin au contrat par une partie à l'autre partie au moins trois mois avant le terme de sa durée initiale, il sera automatiquement et de plein droit renouvelé pour une durée d'un an.

S'il n'est pas mis fin au contrat par une partie à l'autre partie au moins trois mois avant le terme de sa durée successive par un courrier recommandé, il sera automatiquement et de plein droit renouvelé pour une durée d'un an.

Toute redevance périodique anticipativement facturée devra être intégralement payée par le client et ne fera l'objet d'aucun remboursement, même si la période couverte par cette redevance excède la période de préavis de trois mois.

Easi se réserve le droit de ne plus commercialiser, de ne plus assurer la maintenance ou de ne pas créer de nouvelles versions de chacun des Progiciels développés par elle-même.

Dans ce cas, Easi pourra résilier le contrat moyennant une notification d'un préavis de douze mois, sans que sa décision ne puisse autoriser les clients à lui réclamer quelque dommages et intérêts que ce soit, pour peu que ce préavis soit respecté. Le calcul des redevances à payer par le Client se fera pro rata temporis.

La résiliation du contrat entrainera automatiquement et de plein droit la résiliation de tout autre contrat conclu entre les parties, et inversement, lorsqu'il en résulte que celles-ci ont lié le sort du premier contrat au sort du second ou inversement, conformément à l'article 5.142 du Code Civil.

ARTICLE 26

26.1

Toute convention portant sur la concession d'un droit d'utilisation d'un progiciel sera résiliée de plein droit en cas de dissolution ou de faillite du client.

26.2

En cas de non-respect par le client d'une des obligations mises à sa charge, notamment en cas de non-paiement d'une facture de redevance à la date de son échéance, ou en cas de violation d'une des prescriptions de l'article 23, son droit d'utilisation du progiciel sera automatiquement suspendu à la date d'envoi d'une mise en demeure par Easi.

A défaut pour le client d'exécuter ses obligations dans les quinze jours de mise en demeure envoyée par Easi, celle-ci disposera de la faculté de constater la résiliation du contrat aux torts du client, de suspendre ou de mettre fin à la possibilité d'utilisation du progiciel par le client, et d'exiger la restitution immédiate du progiciel et de ses supports, le tout sans préjudice des dommages et intérêts qu'elle sera en outre autorisée à lui réclamer.

26.3

Enfin, le contrat sera également résilié dans l'hypothèse où le progiciel ne pourrait être installé ou utilisé suite à une incompatibilité entre celui-ci et le matériel informatique hardware ou software du client tel qu'il a été présenté à Easi lors de la commande. Dans ce cas, la résiliation du contrat de mise à disposition du progiciel interviendra sans dommages et intérêts de part et d'autre, sauf dans l'hypothèse où des informations erronées auraient été communiquées à Easi ainsi que dans l'hypothèse où l'incompatibilité constatée trouverait sa cause dans un fait imputable au client et postérieur à la commande. En tout état de cause, les frais exposés par Easi ainsi que les prestations exécutées par elle en vue de tenter de procéder à l'installation du progiciel commandé seront facturés par elle au client en régie, au tarif en vigueur.

ARTICLE 27

Le client déclare avoir reçu toutes les informations relatives aux capacités et aux limites du progiciel et s'être assuré que celui-ci répond à l'usage qu'il souhaite en faire. Easi garantit que le progiciel est conforme dans tous ses éléments essentiels à la description que le client reconnaît en avoir reçue.

Le client accepte que le progiciel soit perfectible et que les éventuelles adaptations ou corrections destinées à assurer son amélioration soient couvertes par le contrat de maintenance.

ARTICLE 28

28.1

A compter de la date de sa livraison ou à compter de la date de son installation si celle-ci est confiée à Easi, le client disposera d'un délai de 2 mois pour réaliser les tests lui permettant de s'assurer que le progiciel est conforme dans tous ses éléments essentiels à la description qui lui en a été donnée.

Le client est tenu de consacrer le temps et les moyens nécessaires pour réaliser ces tests dans le délai précité et en veillant à ce que les conditions dans lesquelles les tests seront réalisés soient similaires en tous points à celles dans lesquelles le progiciel sera utilisé notamment en ce qui concerne le nombre d'utilisateurs, et la quantité et le type d'opérations.

A défaut d'observation écrite dans le délai précité, ou en cas de démarrage du progiciel par un transfert ou un encodage systématique des données, ou par une utilisation fonctionnelle continue sortant de la réalisation de simples tests ponctuels, le progiciel sera irrévocablement considéré comme définitivement réceptionné par le client.

28.2

Si le client constate la présence d'anomalies pendant la période de tests, il en avisera Easi par écrit et de manière précise, au fur et à mesure de leur découverte.

Au terme de la période de tests, Easi et le client dresseront à première demande de l'un d'eux un procès-verbal de réception provisoire du progiciel indiquant les anomalies à solutionner, étant entendu qu'aucune autre anomalie existante à la date de la rédaction de ce procès-verbal et non indiquée dans celui-ci ne pourra être invoquée ultérieurement par le client pour refuser la réception définitive.

En cas de refus du client de procéder à la rédaction du procès-verbal de réception provisoire à l'une des dates proposées par Easi, le progiciel sera irrévocablement considéré comme définitivement réceptionné par le client, même si des anomalies ont été signalées en période de tests.

28.3

La réception définitive devra être accordée par le client dès que l'ensemble des anomalies décrites dans le procès-verbal de réception provisoire aura été résolu, étant entendu que le transfert ou l'encodage systématique des données, ou une utilisation fonctionnelle continue du progiciel par le client nonobstant le fait que chacune des anomalies précitées n'ait pas été résolue, vaudra réception définitive et impliquera pour lui obligation de payer à Easi l'intégralité des montants dont il lui reste redevable.

Dans cette hypothèse, les anomalies décrites dans le procès-verbal de réception provisoire et non encore résolues seront solutionnées par Easi dans le cadre du contrat de maintenance.

28.4

Dans le cadre de ses prestations, le consultant se réserve le droit, avec l'accord du client, de prendre un back-up de la base de données afin de répondre à un besoin précis du client (développement sur mesure, test de configuration avant installation, reproduction d'une éventuelle anomalie dans le logiciel.). Cette sauvegarde devra ensuite être détruite maximum 3 mois après la création de celle-ci.

1.4. MAINTENANCE DES LOGICIELS STANDARD DEVELOPPES PAR Easi

ARTICLE 29

La maintenance couvre, pour la version standard du progiciel et dès lors à l'exclusion des développements spécifiques tels que programmes, lay-out et interface qui n'en font pas partie : **(1)** la correction des erreurs du progiciel livré, qui se définissent comme des anomalies par rapport aux spécifications, capacités et limites de celui-ci, **(2)** les adaptations du progiciel dans l'hypothèse où il serait partiellement ou totalement dépassé en raison de modifications de lois ou règlements ayant servi de référence pour le développement de ses applications, **(3)** la concession du droit d'utiliser les nouvelles versions du progiciel (releases), et **(4)** le support téléphonique Hot Line sur la version standard (à l'exclusion dès lors des développements spécifiques tels que programmes, layout, interfaces et rapports qui ne font pas partie de la version standard) pour les utilisateurs ayant suivi la formation de base du progiciel et ayant participé activement à la phase de mise en place avec les consultants Easi, Dans le cadre du contrat de maintenance, Easi garantit par ailleurs que deux de ses collaborateurs auront en permanence une connaissance approfondie du progiciel concerné.

En cas de constatation par le client d'une erreur susceptible d'être couverte par le contrat de maintenance, il adressera à Easi une demande écrite (via son Extranet) d'intervention justifiée par la description précise de l'erreur constatée et accompagnée d'un maximum de documentation (listing, print d'écran, etc...). Sauf cas de force majeure et en fonction de l'urgence, Easi s'engage à donner suite à une demande dans un délai de trois jours ouvrables à compter de sa réception et pour autant qu'elle soit justifiée.

Un délai plus court peut être expressément prévu par une des dispositions particulières du contrat, notamment dans le cadre d'un éventuel Service Level Agreement.

ARTICLE 30

La maintenance ne couvre en aucun cas les dysfonctionnements du progiciel causés par des circonstances externes à celui-ci et, notamment, par les circonstances suivantes : **(1)** utilisation inadéquate du progiciel, **(2)** erreur de manipulation du progiciel par le personnel du client ou par des tiers, **(3)** modifications apportées aux bases de données par le client ou par des tiers, **(4)** utilisation d'accessoires ne respectant pas les recommandations éventuelles formulées par Easi, **(5)** problèmes inhérents au matériel hardware ainsi qu'aux autres logiciels installés par le client, **(6)** défectuosité des circuits ou de l'alimentation électriques, cette liste n'étant pas limitative.

Tous les frais exposés ainsi que les prestations exécutées par Easi en vue de remédier aux problèmes non couverts par le contrat de maintenance seront facturés au client en régie, au taux en vigueur.

ARTICLE 31

Pour les Progiciels installés sur l'infrastructure du client, les frais d'installation des nouvelles versions du progiciel ne sont pas couverts par la maintenance et seront facturés au client en régie, au taux en vigueur. Il en est de même en ce qui concerne les frais de mise à niveau des développements spécifiques qui auraient à la demande du client été adaptés en accessoire au progiciel, si l'édition d'une nouvelle version de celui-ci implique une modification ou une adaptation des développements spécifiques précités.

Pour les Progiciels Adfinity et Spoom installés dans l'environnement Cloud2be, la redevance comprend les frais d'installation de maximum deux nouvelles versions mineures du progiciel par an. Les services liés à l'installation d'une version majeure du progiciel sont facturés en régie, au tarif en vigueur.

Pour les autres progiciels de Easi installés dans l'environnement Cloud2be, la redevance comprend les frais d'installation de toutes nouvelles versions du progiciel.

Dans tous les cas, le coût de la formation aux nouvelles versions du progiciel n'est pas couvert par la maintenance et sera facturé au client en régie, au tarif en vigueur.

1.5. DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES

ARTICLE 32

Sont visés par le présent titre 1.5 les développements spécifiques à savoir notamment **(1)** l'écriture complète d'un logiciel sur mesure, **(2)** les adaptations de logiciels existants, **(3)** la création de logiciels de reprise de données ou de logiciels d'interfaces, **(4)** les

développements complémentaires aux progiciels Easi ou à une ou plusieurs applications du client, **(5)** les rapports spécifiques développés pour le client.

Sont également visés par le présent titre 1.5 la conception et le développement spécifiques pour le client d'applications pour supports mobiles, tels que tablettes et smartphones, destinées soit à être utilisées en interne chez le client (in house) soit à être transférées, accessibles et fonctionnelles sur des plateformes appartenant à des tiers tels que, à titre d'exemple, Apple AppStore, Google Play Store et Windows Store.

Le contrat portant sur un développement spécifique est un contrat de louage d'ouvrage impliquant des prestations de travail de nature intellectuelle : analyse fonctionnelle, conception et programmation.

Le terme « applications » utilisé aux articles suivants du présent chapitre englobe tant les développements visés à l'alinéa 1 que les applications pour supports mobiles visés à l'alinéa 2 du présent article.

ARTICLE 33

L'application est conçue et réalisée dans le respect des spécifications de l'analyse fonctionnelle préalable. Celle-ci sera établie par Easi en synergie avec le client, qui est tenu de lui transmettre l'ensemble des informations lui permettant d'exercer sa mission de conseil en vue d'assurer l'adéquation de l'application aux besoins et souhaits du client. Le client est tenu de désigner un membre de son personnel comme interlocuteur privilégié de Easi dans le cadre de l'analyse fonctionnelle. Une fois cette analyse approuvée par le client, elle servira de base à la conception et à la programmation subséquentes, et de référence dans l'examen ultérieur de l'adéquation de l'application aux besoins et souhaits du client tels que formulés de manière exhaustive dans l'analyse précitée.

ARTICLE 34

L'application est réalisée au départ de fichiers, modèles, dessins, photographies, et tous autres éléments transmis par le client à Easi via divers types de supports.

Le client garantit qu'il détient légalement tous les droits et toutes les autorisations permettant l'utilisation des éléments visés à l'alinéa 1 tels que transmis en vue de la conception et du développement de l'application.

Il garantira dès lors Easi de toutes revendications de tiers relatives à un de ces éléments, et ce en principal, intérêts et frais, notamment de justice, outre les éventuels dommages et intérêts dont il sera redevable à Easi.

Easi sera autorisée de plein droit à suspendre l'exécution de la convention jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la revendication formulée par le tiers ou à la résilier sans attendre, auquel cas le client lui sera redevable d'une indemnité équivalente au double du montant restant à facturer.

Le client garantit que les éléments transmis par lui en vue de la conception et du développement de l'application ne sont pas de nature à porter atteinte à l'ordre public, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée, à la protection des données à caractère personnel, à la protection des mineurs et à toutes autres dispositions impératives, et il garantit qu'il en sera de même en ce qui concerne l'utilisation de l'application, étant entendu qu'Easi sera autorisée à mettre immédiatement fin à l'exécution de la convention en cas de violation de cet engagement, auquel cas le client lui sera redevable d'une indemnité équivalente à celle visée à l'alinéa précédent.

Easi ne supportera aucune responsabilité en cas de vol, destruction ou détérioration du matériel et des supports transmis par le client, qui s'engage à les assurer contre tous les types de risques notamment de vol, de détérioration ou de destruction pour quelques causes que ce soit, à l'entière décharge d'Easi.

Easi n'a pas d'obligation de les conserver postérieurement à la réception définitive de l'application, sauf disposition contraire convenue dans les dispositions particulières.

ARTICLE 35

35.1

Après son analyse et son développement, une version « test » de l'application sera mise à disposition du client.

A compter de cette mise à disposition, le client disposera d'un délai de 3 (trois) semaines pour réaliser les tests lui permettant de s'assurer que l'application est conforme dans tous ses éléments essentiels aux spécifications de l'analyse fonctionnelle et pour formuler ses observations.

Le client est tenu de consacrer le temps et les moyens nécessaires pour réaliser ces tests dans le délai précité.

A défaut d'observation écrite dans le délai précité ou en cas de démarrage de l'application par un transfert ou un encodage systématique des données, ou une utilisation fonctionnelle continue sortant de la réalisation de simples tests ponctuels ou en cas de demande formulée par le client à Easi de soumettre l'application pour validation au propriétaire de la plateforme, l'application sera irrévocablement considérée comme définitivement réceptionnée par le client.

35.2

Si le client constate la présence d'anomalies pendant la période de tests, il en avisera Easi par écrit et de manière précise, au fur et à mesure de leurs découvertes.

Au terme de la période de tests, Easi et le client dresseront à première demande de l'un d'eux un procès-verbal de réception provisoire de l'application indiquant les anomalies à solutionner, étant entendu qu'aucune autre anomalie existante à la date de la rédaction de ce procès-verbal et non indiquée dans celui-ci ne pourra être invoquée ultérieurement pour refuser la réception définitive.

En cas de refus du client de procéder à la rédaction du procès-verbal de réception provisoire à l'une des dates proposées par Easi, l'application sera irrévocablement considérée comme définitivement réceptionnée par le client, même si des anomalies ont été signalées en période de tests.

35.3

La réception définitive devra être accordée par le client dès que l'ensemble des anomalies décrites dans le procès-verbal de réception provisoire aura été résolu.

Toutefois **(1)** le transfert ou l'encodage systématique des données ou une utilisation fonctionnelle continue de l'application par le client ou **(2)** la demande formulée par le client à Easi de soumettre l'application pour validation au propriétaire de la plate-forme ou **(3)** lorsqu'il s'agit d'une application in house, sa mise à disposition sur le serveur interne du client, vaudra réception définitive et impliquera pour lui obligation de payer à Easi l'intégralité des montants dont il lui reste redevable, nonobstant le fait dans ces diverses hypothèses que chacune des anomalies précitées n'ait pas été résolue.

35.4

Lorsque l'application est réalisée en plusieurs phases intermédiaires, chacune de ces phases sera réceptionnée de manière séparée suivant la procédure définie ci-dessus, étant entendu que le client ne pourra plus formuler de griefs portant sur les phases du développement spécifique antérieurement réceptionnées.

35.5

Si des modifications ou compléments initialement non prévus doivent être apportés à l'application en cours de développement ou en phase de tests et de réception provisoire, ou après la réception définitive, à la demande du client, les prestations d'Easi lui seront facturées au tarif horaire en vigueur. Ces modifications ou compléments comprennent également les prestations qui seraient nécessaires pour rendre compatible l'application à une nouvelle version de système d'exploitation, à de nouvelles fonctionnalités du système d'exploitation ou de nouveaux appareils, qui n'étaient pas disponibles sur le marché du siège de Easi lors de la signature du contrat.

Il en sera de même des prestations permettant, après la réception définitive de l'application, d'en obtenir la validation par le propriétaire de la plateforme s'il l'a refusée pour des raisons non imputables à Easi et dont certaines sont citées à titre exemplatif à l'article 36.3.

ARTICLE 36

36.1

Les applications réalisées par Easi, qui ne doivent pas être publiées ou mise à disposition sur une plateforme appartenant à des tiers (par exemple Apple AppStore, Google Play, Windows Store), sont garanties pendant un délai de 1 (un) mois prenant cours à la date de la réception définitive. Les applications réalisées par Easi, qui sont publiées ou mise à disposition sur une plateforme appartenant à des tiers (par exemple Apple AppStore, Google Play, Windows Store), sont garanties pendant un délai de 7 (sept) jours prenant cours à la date de la publication sur le store concerné.

La garantie couvre uniquement les erreurs de programmation à l'exclusion expresse de tous griefs liés directement ou indirectement à l'analyse préalable ainsi qu'à la conception. La garantie consiste en la correction des erreurs et Easi sera tenue d'intervenir uniquement sur demande écrite formulée par le client, justifiée par la description précise de l'erreur ou des erreurs constatées et accompagnée d'un maximum de documentation (listing, print d'écran, schéma de reproduction, etc…). Easi intervient dans un délai

de trois jours ouvrables à compter de la réception de la demande écrite, en fonction de l'urgence de celle-ci et sauf éventuel cas de force majeure.

36.2

Sont notamment exclus de la garantie les dysfonctionnements résultant de circonstances externes à l'application, et notamment : (**1**) d'une utilisation inadéquate du produit, (**2**) d'erreurs de manipulations commises par le personnel du client ou par des tiers, (**3**) de réparations, travaux de maintenance, modifications, adaptations, déplacement effectués par des intervenants ne faisant pas partie du personnel de Easi, (**4**) de problèmes inhérents au matériel informatique hardware ou aux autres logiciels du client (**5**) de l'utilisation d'accessoires ne respectant pas les spécifications d'Easi, (**6**) de modifications ou adaptations, même mineures, apportées par l'utilisateur ou par un tiers à un des éléments de la programmation fournis par Easi, (**7**) de la manipulation des sources, (**8**) de déficiences de l'installation électrique ou de l'alimentation en électricité, sans que cette liste soit exhaustive.

Au terme de la période de garantie, Easi ne sera plus tenue à quelqu'intervention ou indemnisation que ce soit pour quelque raison que ce soit. Toute intervention de Easi après expiration de ce délai sera facturée en régie, au tarif en vigueur.

36.3

Pour les applications devant être mises à disposition sur des plateformes tierces, tant en cours de développement qu'une fois l'application développée et réceptionnée suivant les modalités énoncées aux articles 35.1 à 35.5, Easi ne sera en aucun cas responsable en cas de problème rencontré avec la plateforme ou son propriétaire pour des raisons qui ne lui sont pas imputables (par exemple : refus d'accès ou obligation de sortie, notamment pour non-respect du règlement de la plateforme, conditionnement du transfert ou du maintien sur la plateforme à diverses modifications, augmentation des coûts, disparition, dysfonctionnement ou saturation de la plateforme, piratage, détournement etc…).

Easi sera responsable uniquement dans l'hypothèse où l'application ferait l'objet d'un refus de validation par le propriétaire de la plateforme parce que le code source ne répondrait pas à son règlement, auquel cas Easi procédera à ses frais à toutes les adaptations permettant d'obtenir la validation.

Easi ne sera en aucun cas responsable des messages envoyés par le client à des tiers au départ de ses serveurs ou de serveurs appartenant à Easi, notamment dans le cadre de services de notifications automatiques de messages (services Push).

ARTICLE 37

37.1

Le prix des applications comprend les coûts de l'analyse (récolte des données dans les locaux du client, rédaction de l'analyse, conception des imprimés et présentation de l'analyse), de la conception, et de la programmation (écriture des programmes, exécution des tests avant installation). Ne sont pas inclus dans le prix (**1**) les coûts de l'installation des applications sur le système du client, (**2**) les coûts de la formation du client et de son personnel et (**3**) les frais annexes éventuels.

37.2

Les projets forfaitaires dont la durée d'exécution prévue est inférieure à 24 jours calendrier sont facturés à concurrence de 100% à la commande. Les projets dont la durée d'exécution prévue est supérieure à 24 jours calendrier sont facturés à concurrence de 40% lors de la commande, 50% le premier jour du mois qui suit le démarrage effectif du progiciel par un transfert ou un encodage systématique des données ou par un utilisation fonctionnelle continue sortant de la réalisation de simples tests ponctuels et 10% à la réception définitive.

ARTICLE 38

Easi concède au client le droit d'utilisation de l'application conçue et développée par Easi, objet du Contrat, ainsi que la Maintenance de l'application en contrepartie de quoi il est tenu de lui verser une redevance repris dans les dispositions spécifiques du contrat.

Les méthodes, modèles, descriptions, calculs, spécifications, et savoir-faire relatifs à l'application ainsi que ses sources restent la propriété exclusive d'Easi et ne sont pas mis à disposition du client.

Il en résulte, sauf convention contraire, que Easi reste notamment propriétaire exclusive ou titulaire d'une licence d'utilisation de tous les droits de propriété intellectuelle qui y sont liés directement ou indirectement, que les codes sources des applications ne sont jamais cédés au client, que les dispositions de l'article 24 des présentes conditions générales sont applicables mutatis mutandis aux applications visées par le présent titre, et que les droits intellectuels d'Easi s'appliqueront non seulement sur l'application initiale et son code source mais également sur toutes leurs versions ultérieures corrigées, adaptées ou améliorées.

1.6. MAINTENANCE DES DEVELOPPEMENTS SPECIFIQUES POUR SUPPORTS MOBILES (DE TYPE SMARTPHONES, TABLETTES,...)

ARTICLE 39

39.1

La maintenance porte sur la mise à jour de l'application.

Easi s'engage, d'une part, à suivre régulièrement l'évolution des systèmes d'exploitation et/ou des supports mobiles (appareils tels que tablettes et smartphone), à examiner si cette évolution nécessite ou non une mise à jour de l'application et, dans l'affirmative, à accomplir les prestations techniques permettant de la réaliser.

La mise à jour s'entend exclusivement des prestations nécessaires à l'opérabilité de l'application avec les systèmes d'exploitation et supports mobiles permettant son utilisation et lancés sur le marché belge postérieurement à la date à laquelle l'application a été pour la première fois mise en ligne, mais uniquement pour la ou les plateformes choisies par le client lors de la signature de la convention de conception et de développement de l'application. Une liste évolutive et limitative des supports mobiles pour lesquels une mise à jour est envisageable dans le cadre du contrat de maintenance peut être consultée à tout moment sur le site d'Easi, étant entendu qu'aucune mise à jour sur les supports mobiles autres que ceux indiqués dans cette liste ne pourra être exigée par le client dans le cadre du contrat de maintenance.

La mise à jour portera uniquement sur le maintien des fonctionnalités de l'application existantes lors de sa réception, et non sur la possibilité d'utiliser une ou plusieurs des nouvelles fonctionnalités offertes par les nouveaux supports mobiles ou envisageables suite aux adaptations des plateformes et systèmes d'exploitation.

Easi s'engage à informer le client de la mise à jour effectuée.

39.2

La maintenance ne couvre pas les hypothèses suivantes :

- le propriétaire de la plateforme adopte une nouvelle version du système d'exploitation et, pour pouvoir y maintenir l'application, il y a lieu de la modifier en vue de la rendre compatible à cette nouvelle version ;
- le client souhaite apporter des modifications à l'application et elle doit pour cela être compatible avec le nouveau système d'exploitation et être à cette fin à nouveau validée par le propriétaire de la plateforme.

1.7. SERVICE D'HEBERGEMENT CLOUD – Cloud2be

ARTICLE 40

Est visé par le présent titre 1.7 la possibilité pour le client de louer l'infrastructure d'Easi pour y loger l'ensemble de ses données et applications, autres que les progiciels Easi visés au titre 1.7, contre paiement d'une redevance périodique dont le montant est fixé en fonction de la capacité technique sollicitée, qui peut être flexible suivant les modalités déterminées par les conditions particulières de la convention conclue entre Easi et le client.

ARTICLE 41

L'infrastructure et notamment les serveurs Easi permettant l'utilisation des logiciels par le client en environnement « Cloud » sont installés par Easi dans un lieu sécurisé (data center) de son choix, dans lequel Easi dispose de ses propres racks et serveurs.

Easi disposera du droit de transférer ces infrastructures dans tout autre bâtiment sécurisé de son choix, sans que ce transfert puisse autoriser le client à mettre fin à la convention sans respect du préavis convenu.

Le client reste propriétaire de ses données personnelles stockées sur les installations d'Easi et disposera du droit d'y avoir accès à distance ou de les récupérer à tout moment moyennant paiement à Easi de l'intégralité des montants dont il lui est redevable. Les prestations effectuées pour la récupération des données seront facturées au client au tarif en vigueur.

En cas de non-paiement par le client à Easi des montants dont il lui est redevable, Easi disposera du droit de suspendre l'accès à cette infrastructure en environnement « Cloud » ainsi que la restitution des données aussi longtemps que l'intégralité des montants qui lui sont dus par le client n'a pas été réglée.

ARTICLE 42

Easi garantit une disponibilité de l'infrastructure à hauteur de 99,75% par mois, étant entendu que ne sont pas prises en compte, pour le calcul de ce pourcentage, les maintenances planifiées (en principe quatre fenêtres de 24 heures de maintenance par an prévues en cours de weekend) ainsi que les interruptions non imputables à Easi (notamment les interruptions réseau liées aux fournisseurs d'accès Internet).

La responsabilité d'Easi ne pourra être invoquée par le client qu'à partir du moment où l'origine de l'indisponibilité lui est directement imputable.

Le montant des pénalités en cas d'indisponibilité imputable à Easi ainsi que leur mode de calcul ou de conversion en heures de prestations sera prévu par les conditions particulières du contrat passé entre Easi et le client mais ne pourra en aucun cas excéder 10% de la redevance calculée sur une base annuelle.

ARTICLE 43

Easi garantit la confidentialité des données du client stockées sur ses installations ainsi que le strict respect de toutes les données relatives à la vie privée qui en font partie.

ARTICLE 44

Les contrats de services d'hébergement sont conclus pour une durée indéterminée avec un minimum de trois ans.

Au cours de cette durée, le client dispose toutefois du droit de mettre fin à la convention par lettre recommandée moyennant un préavis de trois mois prenant cours le 1er du mois suivant sa réception par Easi et moyennant paiement d'une indemnité dépendant de la durée du contrat qui sera précisée dans ses conditions particulières.

L'indemnité est calculée par référence à la redevance initiale, le cas échéant indexée.

A défaut de résiliation de la convention de prestations de service d'hébergement trois mois avant le terme de sa durée initiale, elle sera tacitement renouvelée pour des périodes annuelles d'un an, chaque partie disposant du droit d'y mettre fin moyennant un courrier recommandé adressé à l'autre partie trois mois au moins avant la date de l'échéance annuelle.

Au terme de la convention de prestations de service d'hébergement, les données du client lui seront retournées sous forme d'un support backup et, en vue d'en garantir la confidentialité, Easi n'en conservera aucune copie. Les prestations effectuées pour la récupération des données seront facturées au client au tarif en vigueur.

1.8. UTILISATION DE PROGICIELS Easi EN ENVIRONNEMENT CLOUD

ARTICLE 45

Est visée par le présent titre 1.8 la possibilité pour le client d'utiliser un ou plusieurs progiciels Easi en environnement « Cloud ».

L'installation de progiciels Easi en environnement « Cloud » sera autorisée exclusivement sur l'environnement Easi soit « Cloud2be ».

Dans cette hypothèse, la redevance payée par le client comporte :

- un volet licence tel que visé par l'article 25 des présentes conditions générales
- un volet maintenance en environnement « Cloud » similaire à celui prévu par l'article 30
- un volet infrastructure (la location d'un espace et d'une puissance sur les serveurs Easi, l'utilisation de la bande passante entre les logiciels Easi et internet ainsi que les mises à jour et upgrade matériels)
- ainsi qu'un volet service (notamment sécurisation, monitoring de l'infrastructure, analyse des performances etc…) suivant précisions formulées dans les conditions particulières.

Les coûts de la communication entre les infrastructures mises à disposition du client et le matériel des utilisateurs autorisés par lui ne sont pas inclus dans la redevance et resteront exclusivement à sa charge, étant entendu qu'il appartiendra au client de s'assurer qu'il dispose de la bande passante nécessaire et suffisante en vue de l'accès aux infrastructures Cloud via Internet.

1.9. SERVICES

ARTICLE 46

Le présent titre est applicable aux prestations de service exécutées par Easi dans le cadre d'une assistance spécifique sollicitée par le client indépendamment de toutes fournitures de hardware et software visées par les titres précédents. Cette assistance comprend notamment, sans que cette liste soit limitative, les prestations de conseil ainsi que les prestations de formation. L'objet de cette assistance est défini dans les conventions particulières passées entre Easi et son client.

ARTICLE 47

Les services convenus seront exécutés par un collaborateur, préposé ou sous-traitant de Easi, qui pourra en tout temps procéder à son remplacement sans que le client puisse s'y opposer et ce même si l'identité du collaborateur est indiquée dans les conditions particulières du contrat. Le collaborateur de Easi exécutera sa mission d'assistance en restant sous l'autorité de celle-ci mais en tenant compte des indications et directives données par le client.

Toute instruction donnée par le client au collaborateur de Easi en matière de bien-être au travail, de temps de travail et de temps de repos, ainsi que toute instruction quant à l'exécution de l'assistance convenue, ne constituera pas l'exercice d'une autorité au sens de l'article 31 § 1 de la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs. Le client est tenu de mettre à la disposition du collaborateur de Easi des locaux adéquats, équipés de manière telle à n'engendrer aucune gêne ou inconfort pour l'exécution normale de l'assistance convenue.

ARTICLE 48

La responsabilité du projet dans lequel s'inscrit l'assistance spécifique convenue incombe exclusivement au client, de telle sorte que Easi ne sera en aucun cas responsable de quelques erreurs ou dommages que ce soit, dans la mesure où l'assistance convenue est considérée comme étant exécutée sous les indications et directives du client.

Quant à l'exécution des indications et directives, le client accepte de considérer qu'il est pour ainsi dire impossible dans le secteur de l'informatique de répondre en toutes occasions à l'ensemble des souhaits exprimés et, notamment, de trouver une solution à chaque problème posé, de telle sorte, que dans le cadre des conventions portant sur une assistance spécifique, Easi est uniquement tenue à une obligation de moyens.

ARTICLE 49

49.1

Les prestations de services sont facturées en régie à la fin du mois de leur exécution. Lors d'une intervention sur site, la durée minimale de facturation et l'unité de facturation sont la demi-journée (4 heures) et, au-delà de 8 heures par jour, l'unité minimale de facturation est l'heure ; le tout même si le temps effectif des prestations est inférieur. Lors d'un appel téléphonique ou d'une intervention à distance, la durée minimale de facturation et l'unité de facturation sont le quart d'heure. Les prestations exécutées en dehors des heures de bureau, à savoir avant 8 heures ou après 18 heures ainsi que les week-ends ou les jours fériés, seront portées en compte, pour les jours fériés à 200 % du tarif en vigueur et pour les autres jours et heures précités, à 150 % de ce tarif, en sus des frais annexes. Les prestations qui dépassent huit heures sur une journée sont également facturées au tarif majoré à 150%.

En fin de mois, un relevé du total des heures prestées au cours de celui-ci sera adressé au client.

49.2

Les missions de co-sourcing d'une durée annuelle de 1 à 24 jours sont facturées par avance, en début d'année. Les missions de co-sourcing d'une durée annuelle de 25 à 48 jours sont facturées semestriellement et par avance, au début de chaque semestre. Les missions de co-sourcing d'une durée annuelle supérieure à 48 jours sont facturées trimestriellement et par avance, au début de chaque trimestre.

Les prestations de services dans le cadre d'une mission de co-sourcing sont décomptées du nombre de jours prévus dans le cadre du contrat. Lors d'une intervention sur site, la durée minimale prise en compte est deux heures, même si le temps effectif des prestations est inférieur, l'unité minimale de décompte étant l'heure. Lors d'un appel téléphonique ou d'une intervention à distance, la durée minimale de décompte est le quart d'heure.

Les missions de co-sourcing réalisées en dehors des jours ouvrables ou des heures de bureau ainsi qu'au-delà de huit heures par jour seront facturées suivant les mêmes modalités que celles visées à l'article 53.1, le cas échéant en plus des montants déjà facturés conformément au premier alinéa.

Le client pourra résilier un contrat de co-sourcing moyennant un préavis de un mois avant l'échéance du contrat. Toute redevance de co-sourcing anticipativement facturée devra être intégralement payée par le client et ne fera l'objet d'aucun remboursement.

49.3

Les projets à prix forfaitaire d'une durée prévue inférieure à 24 jours calendrier sont facturés à concurrence de 100% à la commande. Les projets d'une durée prévue supérieure à 24 jours calendrier sont facturés à concurrence de 40% lors de la commande, 50% le premier jour du mois qui suit le démarrage effectif du progiciel par un transfert ou un encodage systématique des données ou par un utilisation fonctionnelle continue sortant de la réalisation de simples tests ponctuels et 10% à la réception définitive.

49.4

Les formations standards sont facturées en intégralité à la commande. Le client peut annuler sa participation, par écrit, jusqu'à 10 jours ouvrables avant le début de la formation. Passé ce délai, la totalité du montant de l'inscription est due et aucun avoir, ni remboursement total ou partiel n'est consenti. Le client peut alors soit se faire remplacer par un collaborateur, soit participer à une session ultérieure pour peu que le coût d'inscription soit inférieur ou équivalent à celui de la cession à laquelle il n'a pas participé et sans aucun droit au remboursement de la différence.

ARTICLE 50

Si le client est insatisfait de l'assistance prêtée par le collaborateur de Easi, il en avisera Easi par écrit le jour même, afin que celle-ci puisse prendre toutes mesures adéquates dans l'hypothèse où elle considérerait que le motif invoqué est fondé. Dans ce cas, Easi disposera de la faculté de confier l'assistance du client à un autre collaborateur, ou de mettre fin à cette assistance sans être tenue au paiement d'une quelconque indemnité.

Le client, tenu de communiquer son motif d'insatisfaction à Easi le jour même de sa constatation, ne pourra l'invoquer pour refuser de procéder au paiement des prestations exécutées par le collaborateur au cours des jours précédents.

Il en sera de même si Easi décide de remplacer le collaborateur ou de mettre fin à toute assistance.