1. CONDITIONS SPÉCIFIQUES applicables aux progiciels

Contents

1. CONDITIONS SPÉCIFIQUES applicables aux progiciels 1

Contents 1

1.1. Préalable 3

1.2. Définitions 3

1.3. Droit d'utilisation et services associés 6

1.3.1. Droit d'utilisation 6

1.3.1.1. Progiciel 6

1.3.1.2. Développement Spécifique 6

1.3.1.3. Limitations 6

1.3.2. Customer Support et maintenance 7

1.3.2.1. Customer Support 7

1.3.2.2. Maintenance des Progiciels Easi 8

1.4. Durée 10

1.5. Mode de facturation 10

1.5.1. Droit d'utilisation du Progiciel et des services associés 10

1.5.2. Services de Consultance 11

1.5.2.1. Services de Consultance en Régie 11

1.5.2.2. Services de Consultance dans le cadre d'un Projet à Prix Forfaitaire 11

1.5.3. Frais Annexes 12

1.5.4. Développements spécifiques 12

1.5.5. Cloud d'Easi 12

1.5.6. Formations 12

1.5.7. Hardware et softwares de tiers 13

1.5.8. Récupération des données 13

1.5.9. Diminution du nombre d'utilisateurs 13

1.6. La propriété intellectuelle 14

1.6.1. Progiciels développés par Easi 14

1.6.2. Développements Spécifiques réalisés par Easi 14
1.7. Mise en œuvre du Progiciel 14
1.7.1. Engagements et responsabilité des parties 14
1.7.2. Les diverses phases du Projet 16
1.7.3. Développements spécifiques Supplémentaires 20

1.1. Préalable

Les présentes Conditions font partie du Contrat et s'appliquent à la mise à disposition et à l'utilisation de tout Progiciel développé par Easi ainsi qu'aux Développements Spécifiques réalisés par elle.

1.2. Définitions

Contrat	Désigne le contrat signé par les parties en ce compris ses éventuelles annexes ainsi que les Conditions Générales (ci-après dénommés « **Conditions Générales** ») et les présentes conditions spécifiques.
Clôture du Projet	La Clôture du Projet intervient au terme de la phase de validation définitive initiée après le Go-Live.
Développement spécifique	Processus de conception et de réalisation d'un développement IT à la demande du client, réalisé par Easi en synergie avec celui-ci, par exemple : (1) l'écriture d'un logiciel sur mesure (2) les adaptations d'un logiciel ou de ses fonctionnalités standards (3) la création d'un outil de reprise de données, d'interfaces, de layouts et/ou et de rapports sortant du périmètre du Progiciel et de ses fonctionnalités standards (4) la création de développements complémentaires aux Progiciels Easi ou à un ou plusieurs logiciels du client.
Formation	Les formations données par le personnel d'Easi aux utilisateurs indiqués par le Client, afin de les familiariser au Progiciel Easi et à chacune de ses nouvelles versions. La Formation peut être donnée sur un ou plusieurs jours.
Les droits de propriété intellectuelle	Tels que stipulés aux Conditions Générales

Go-Live	Le Go-Live d'un Projet est le moment où le Progiciel ou le Développement Spécifique est lancé et devient concrètement opérationnel, notamment par un transfert ou un encodage systématique des données ou par une utilisation fonctionnelle continue sortant de la réalisation de simples tests ponctuels. Ce lancement marque la fin des phases de développement, de paramétrage, d'implémentation et de tests ainsi que, après la phase éventuelle de reprise des données, le début de la phase de validation définitive du Progiciel Intégré mis à disposition du client avant la Clôture du Projet.
Customer Support	Le service de support informatique d'Easi dont la mission est d'aider les utilisateurs à partir de la date de la Clôture du Projet et de répondre aux questions liées exclusivement à l'utilisation des Progiciels.
Informations Confidentielles	Telles que stipulées aux Conditions générales
Mise à jour	La mise à jour est le passage d'une ancienne version du Progiciel à une nouvelle version plus récente.
Un Progiciel	Un Progiciel est un logiciel standard ou une partie d'un logiciel standard développé par Easi en vue d'être proposé à tous ses clients, complété le cas échéant par les éventuels Développements Spécifiques et/ou interfaces indispensables convenus entre Easi et le client, l'ensemble étant alors dénommé « **Progiciel Intégré** ». Le Progiciel peut (i) soit être installé et hébergé dans l'environnement Cloud d'Easi sur un espace spécifique réservé au client et loué par lui, tel que décrit aux conditions générales (ii) soit être installé « on premise » à savoir sur l'infrastructure IT du Client, (iii) soit, moyennant accord préalable et écrit de Easi, être installé et hébergé dans un

	environnement cloud autre que celui de l'infrastructure Cloud d'Easi décrite à l'article 8 de ses conditions générales.
Un Projet "en Régie"	Projet ou partie d'un Projet dans le cadre duquel chaque prestation réalisée par Easi auprès du Client lui est facturée aux tarifs en vigueur dans la relation entre Easi et ses clients. La facturation des prestations en Régie est la norme et s'applique par défaut, sauf convention contraire.
Un Projet « à Prix Forfaitaire »	Projet pour lequel il est expressément convenu à titre exceptionnel qu'il est « à prix forfaitaire », à savoir que le coût contractuellement facturable ne peut être adapté à la hausse ou à la baisse, à condition toutefois qu'il n'y ait pas de modification ultérieure de son objet. Par modification de l'objet du Contrat, il y a lieu d'entendre, notamment, la réalisation d'analyses, de paramétrages, de configurations, de Développements Spécifiques, d'interfaces, de lay-outs, de rapports et/ou de Formations, lorsqu'ils ne sont initialement pas expressément prévus par le Contrat. Toute modification de l'objet du Contrat donnera lieu automatiquement et de plein droit à une facturation complémentaire, les prestations étant facturées en régie aux tarifs horaires en vigueur dans la relation entre Easi et ses clients.
Services de Consultance	Toute prestation exécutée par Easi et qui n'entre pas dans les limites contractuelles des interventions du Customer Support ou dans celles de la maintenance.
Service Level Agreement ("SLA")	Un SLA est une convention entre Easi et le client qui définit les types d'intervention ainsi que le niveau attendu de réactivité des services correspondants.

1.3. Droit d'utilisation et services associés

En contrepartie du paiement d'une redevance périodique, le Client obtient un droit d'utilisation du Progiciel, ainsi que les services associés de la maintenance et de l'accès au Customer Support, conformément aux dispositions suivantes.

1.3.1. Droit d'utilisation

1.3.1.1. Progiciel

Easi concède au client le droit d'utilisation du Progiciel, objet du Contrat, en contrepartie du paiement d'une redevance suivant les modalités développées dans les dispositions particulières du Contrat.

Le maintien du droit d'utiliser le Progiciel est conditionné par le strict respect, par le client, des obligations mises à sa charge par le Contrat, notamment le paiement des redevances périodiques et le respect des conditions d'utilisation.

1.3.1.2. Développement Spécifique

Lorsque Easi réalise un Développement Spécifique, elle concède au client le droit d'utilisation du logiciel ainsi spécifiquement conçu et développé par elle, en contrepartie du paiement d'un montant dont les modalités sont développées dans le Contrat.

Le maintien du droit d'utiliser le Développement Spécifique est conditionné par le strict respect, par le client, des obligations mises à sa charge par le Contrat, notamment le paiement des montants prévus par celui-ci et le respect des conditions d'utilisation.

1.3.1.3. Limitations

Le droit d'utilisation de tout ou partie du Progiciel ou du Développement Spécifique, concédé au client, est non-transférable et non-exclusif, ce qui implique des limitations, les actes suivants étant dans tous les cas interdits:

- les corrections d'erreurs dans la base de données sans l'intervention d'Easi;
- la reproduction permanente ou provisoire de tout ou partie du Progiciel ou du Développement Spécifique, par quelque moyen et sous quelque forme que ce soit;
- toute opération ou manipulation permettant l'utilisation par un nombre d'utilisateurs supérieur à celui prévu par le Contrat;
- la traduction, l'adaptation, et toutes autres transformations, ainsi que les reproductions qui en résultent ;
- toutes formes de mise à disposition au public, en ce compris la location et le prêt, de l'original du Progiciel ou du Développement Spécifique, ou de copies de l'un ou de l'autre ;

- toutes formes de mise à disposition au profit de filiales dans lesquelles le client possède une participation, ainsi que de sociétés dont le client est une filiale ou une société sœur. ;
- toute forme de cession sous quelque forme et pour quelque raison que ce soit.

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

- reproduire le Progiciel ou le Développement Spécifique sous forme d'une copie de sauvegarde uniquement pour les besoins de cette sauvegarde.

Sans préjudice du droit d'Easi d'exiger qu'il soit mis fin à l'infraction constatée, la violation par le client d'une des prescriptions du présent article constituera un manquement grave au sens de l'article 5.4 des Conditions Générales ; le client sera par ailleurs redevable à Easi, par acte commis en violation d'une des prescriptions du présent article, d'une indemnité forfaitaire équivalente au double du total des redevances et autres montants dus par lui-même à Easi sur toute la durée du Contrat, sans préjudice pour Easi d'obtenir l'indemnisation complète du préjudice prouvé par lui.

1.3.2. Customer Support et maintenance

Le client peut solliciter le service le Customer Support. Ce service prêtera assistance au client. Les questions trop complexes pour être résolues en première ligne seront transmises soit à l'équipe de développement du Progiciel pour qu'une réponse éventuelle y soit apportée dans le cadre de la maintenance, soit au Service de consultance si la réponse à la question n'entre pas dans ce cadre.

1.3.2.1. Customer Support

Cette assistance est mise par Easi à disposition de ses clients, et peut être sollicitée uniquement par les représentants et préposés du client ayant assisté à toutes les Formations prévues par le Contrat, tels que repris dans la liste établie par Easi.

Ces représentants et préposés du client peuvent soumettre leurs demandes à Easi via un système de tickets ou par téléphone pendant les heures de bureau (9h-17h).

Cette assistance de première ligne a exclusivement pour objectif de répondre brièvement aux questions relatives à l'utilisation du Progiciel posées par les représentants et préposés précités du client, pour peu qu'elles ne dépassent pas un certain seuil de complexité.

Elle ne comprend en aucun cas des services plus étendus tels que

(i) le paramétrage ;
(ii) la configuration de données ;

(iii) toute intervention relevant soit du domaine de la maintenance, notamment la correction d'éventuels bugs ou dysfonctionnements, soit des Services de Consultance ;

(iv) les prestations d'aide aux nouveaux utilisateurs, tenus de suivre une formation spécifique avant de pouvoir faire appel au Customer Support ;

(v) les réponses aux questions relatives à des Développements Spécifiques.

Si la demande d'intervention relève de la maintenance, visée par l'article 3.2.2. des présentes Conditions, l'éventuel problème constaté par le client sera notifié par le Customer Support à l'équipe de développement du Progiciel, ensuite chargé de l'examiner et le cas échéant de le résoudre.

Si la demande d'intervention ne relève ni de l'assistance prévue dans le cadre du Customer Support, ni de la maintenance, l'éventuel problème constaté par le client sera notifié par le Customer Support au Service de Consultance ensuite chargé de l'examiner et le cas échéant de le résoudre, aux conditions prévues par l'article 5.2.1.

1.3.2.2. Maintenance des Progiciels Easi

La maintenance d'un Progiciel Easi désigne l'ensemble des actions et opérations effectuées à partir de la date de la Clôture du Projet, visant :

- à adapter le Progiciel en raison de la modification des dispositions légales applicables ayant servi de référence lors de son développement,
- à corriger les défauts du Progiciel, qui se définissent comme des anomalies par rapport à ses fonctionnalités telles qu'accordées contractuellement,
- à effectuer des Mises à jour vers les nouvelles versions pour les Progiciels hébergés dans le Cloud d'Easi.

Exclus de la maintenance:

La maintenance ne vise en aucun cas :

- les dysfonctionnements du Progiciel causés par des circonstances externes à celui-ci et, notamment, par les circonstances suivantes :
    - utilisation inadéquate du Progiciel ;
    - erreur de manipulation du Progiciel ;
    - modifications apportées aux bases de données ;
    - utilisation d'accessoires ne respectant pas les recommandations éventuelles formulées par Easi ;
    - problèmes inhérents au matériel hardware, middleware ainsi qu'aux autres logiciels installés par le client ou par des tiers ;
    - défectuosité des circuits ou de l'alimentation électriques.

- les frais de Formation obligatoire en vue de l'utilisation de toute nouvelle version, l'assistance aux tests consécutifs à l'installation d'une nouvelle version, et les frais de Formation à l'utilisation des éventuels développements spécifiques (lay-out, interface, reporting) nécessaires en cas d'installation d'une nouvelle version.
- les interventions dans le cadre d'un Développement Spécifique : il n'y a pas de maintenance prévue pour les Développements Spécifiques ; par conséquent, sauf convention contraire écrite et préalable entre les Parties, les interventions d' Easi sollicitées par le client relativement à un Développement Spécifique ne seront jamais considérées comme relevant de la maintenance et constitueront des Services de Consultance facturables au taux horaire applicable entre Easi et ses clients.
- les Mises à jour vers de nouvelles versions en ce qui concerne les Progiciels « on premise » ou ceux hébergés dans le Cloud d'un tiers. Le client est informé de l'édition de ces nouvelles versions par les newsletters ou notifications envoyées via la plateforme de communication d'Easi. La nouvelle version doit obligatoirement être installée par le client, qui dispose à cette fin d'un délai de dix-huit mois prenant cours à la date de l'envoi de l'information précitée. Les frais de l'installation de chaque Mise à jour seront facturés avant son installation. A défaut d'installation de la Mise à jour dans le délai précité pour une cause imputable au client, il demeurera redevable des redevances mais les prestations de maintenance du Progiciel par Easi seront suspendues jusqu'à la date de cette installation et Easi ne sera en aucun cas tenu responsable pour un manquement intervenu lors ou à cause de cette suspension.

Appel au service de maintenance - En cas de constatation par le client d'un problème dont la résolution est susceptible d'entrer dans le cadre de la maintenance contractuelle, il adressera à Easi via le Customer Support une demande écrite sous forme de ticket comprenant une description précise du problème constaté, accompagnée d'un maximum de documentation (listing, print d'écran, etc...).

Easi s'engage, pour autant qu'elle soit justifiée, et en fonction de l'urgence, à donner suite à la demande d'intervention dans les meilleurs délais à compter de sa réception, sauf cas de Force Majeure tel que décrit sous l'article 4.2 des Conditions Générales, hormis les cas où un délai déterminé est expressément prévu dans le Contrat, notamment dans le cadre d'un éventuel Service Level Agreement.

Si la demande d'intervention n'entre pas dans le champ d'application de la maintenance contractuelle, Easi en informera le client. Tous les frais exposés par Easi, ainsi que toutes les prestations exécutées en vue de remédier aux problèmes non couverts par la maintenance contractuelle, seront facturés au client en Régie, au taux en vigueur dans les relations entre Easi et ses clients.

1.4. Durée

Principe - La durée minimale d'un Contrat conclu entre le Client et Easi est de deux ans à partir de la date de sa conclusion, sauf convention écrite en sens contraire.

S'il n'est pas mis fin au Contrat par un courrier recommandé, adressé 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. Ensuite, il sera reconduit automatiquement et de plein droit pour des périodes successives d'un an, chaque partie ayant alors le droit d'y mettre fin par envoi à l'autre partie d'un courrier recommandé au moins trois mois avant le terme de la période annuelle en cours.

Les dispositions de l'article 5 des conditions générales d'Easi en matière de résiliation unilatérale du Contrat et de résolution de celui-ci par une des parties pour manquement grave et persistant de l'autre partie sont applicables aux contrats visés par les présentes conditions spécifiques.

Décision de ne plus commercialiser le Progiciel - 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 la notification d'un préavis de douze mois par courrier recommandé ou par e-mail, sans que sa décision puisse autoriser le client à lui réclamer quelques dommages et intérêts que ce soit, pour peu que ce préavis soit respecté. Le calcul des redevances à payer par le client jusqu'au terme du délai de préavis se fera pro rata temporis.

1.5. Mode de facturation

Parallèlement au droit d'utilisation du Progiciel, ainsi qu'aux services associés à ce droit (Customer Support et maintenance cfr article 3.2), Easi met à disposition du client des services supplémentaires dont le mode et la périodicité de facturation sont détaillés ci-dessous (cfr articles 5.2. à 5.8).

1.5.1. Droit d'utilisation du Progiciel et des services associés

En contrepartie du droit d'utilisation du Progiciel et des services associés à ce droit (Customer Support et maintenance), le Client est redevable à Easi d'une redevance périodique facturée anticipativement telle que prévue au Contrat, pour la première fois au cours du mois suivant la signature du Contrat.

1.5.2. Services de Consultance

1.5.2.1. Services de Consultance en Régie

Lorsque Easi effectue des Services de Consultance pour le client en Régie, ceux-ci seront facturés à la fin du mois de leur exécution.

Le mode de facturation est le suivant :

- Les unités de facturation :
    - Lors d'une intervention sur site, la durée minimale de facturation et l'unité de facturation minimale est d'une demi-journée (4 heures). En cas de dépassement de 8 heures par intervention sur site, les prestations en excès des 8 heures sont facturées par unité minimale d'une 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 majorations des tarifs de facturation :
    - Les prestations exécutées en dehors des heures de bureau, à savoir avant 8 heures ou après 18 heures, ainsi que les samedis, seront facturées à 150% du tarif en vigueur.
    - Les prestations d'un consultant qui dépassent huit heures sur une journée seront également facturées à 150% du tarif en vigueur.
    - Les prestations exécutées les dimanches et les jours fériés seront facturées à 200% du tarif en vigueur.
    - Les frais annexes, décrits à l'article 5.3., seront ajoutés au coût majoré des prestations.
    - Les frais de déplacement d'un employé ou d'un collaborateur externe d'Easi en dehors de la Belgique et du Grand-Duché de Luxembourg seront comptés en plus selon les conditions particulières du Contrat.

1.5.2.2. Services de Consultance dans le cadre d'un Projet à Prix Forfaitaire

Lorsque Easi effectue des services de Consultance pour le client dans le cadre d'un Projet à Prix Forfaitaire, les services sont facturés comme suit :

- Les Projets dont le montant facturable selon le Contrat est inférieur à 30.000 € HTVA, sont facturés à concurrence de 100% à la commande.
- Les Projets dont le montant facturable selon le Contrat est équivalent ou supérieur à 30.000 € HTVA sont facturés à concurrence de 40 % à la commande, de 50 % au Go Live et de 10% à la Clôture du Projet.

1.5.3. Frais Annexes

Par frais annexes, il y a lieu d'entendre notamment les frais de déplacement, les frais de parking et les frais de séjour des collaborateurs d' Easi (cfr. la définition prévue à l'article 1 des Conditions générales).

Les Frais Annexes ne font jamais partie des tarifs ni des prix, même lorsqu'ils sont contractuellement forfaitaires, et ils sont par conséquent en tout état de cause facturés en complément par Easi au client.

1.5.4. Développements spécifiques

Le prix d'un Développement spécifique comprend les coûts :

(1) de l'analyse préalable : récolte des données auprès du client, rédaction de l'analyse, conception des imprimés et présentation de l'analyse ,
(2) de sa conception,
(3) de sa programmation : écriture des programmes, exécution des tests avant installation .

Ne sont pas inclus dans le prix :

(1) les coûts de l'installation du Développement spécifique,

(2) les coûts de la formation du client et de son personnel ainsi que la documentation sur le fonctionnement des applications issues du Développement spécifique,

(3) les Frais Annexes éventuels.

Les Projets forfaitaires dont le montant facturable selon le Contrat est inférieur à 30.000 € HTVA sont facturés à concurrence de 100% à la commande, tandis que les Projets dont le montant facturable selon le Contrat est équivalent ou supérieur à 30.000 € HTVA sont facturés à concurrence de 40% à la commande, 50% au Go-Live et 10% à la Clôture du Projet.

1.5.5. Cloud d'Easi

Lorsque le client loue un espace sur l'infrastructure Cloud de Easi, la redevance périodique dont il est redevable pour cette location lui sera facturée anticipativement, pour la première fois au cours du mois suivant la signature du Contrat.

1.5.6. Formations

Les Formations organisées par Easi sont facturées en intégralité à la commande. Le client peut annuler sa participation sans frais, par écrit, jusqu'à 1 mois avant le début du programme de la formation. Passé ce délai, la totalité du montant de l'inscription est due, aucune note de crédit ne sera établie, et aucun remboursement total ou partiel ne sera consenti.

1.5.7. Hardware et softwares de tiers

Lorsque Easi agit en tant que fournisseur de matériel informatique (hardware) ou de logiciels (softwares) provenant de tiers dont les principes contractuels de bases applicables sont décrits plus amplement à l'article 6 des Conditions Générales, ceux-ci sont facturés en intégralité 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 € HTVA, un montant de 100,00 € HTVA est facturé pour les frais administratifs.

Les frais de l'installation du matériel informatique et des logiciels de tiers ainsi que toute intervention d'Easi en vue de la résolution de problèmes de type 'defect' (pannes matérielles, erreurs système ou erreurs software – IBM Notes, Microsoft SQL, etc...) ou de type 'non-defect' (notamment mauvaise utilisation) ne sont pas inclus dans le prix convenu pour leur fourniture. A défaut de convention contraire, ces frais seront facturés en Régie par Easi au client au tarif en vigueur.

1.5.8. Récupération des données

Lorsque le client souhaite récupérer ses données hébergées dans l'environnement Cloud ou stockées dans les bases de données de Easi, les prestations effectuées à cette fin par Easi à sa demande, en cours ou en fin de Contrat, lui seront facturées en Régie au tarif en vigueur entre Easi et ses clients.

1.5.9. Diminution du nombre d'utilisateurs

Dans les hypothèses visées par les articles 5.1 et 5.5, le client pourra notifier sa décision de diminuer le nombre d'utilisateurs autorisé par le Contrat, par un courrier recommandé adressé à Easi trois mois avant le terme de la période couverte par la redevance périodique en cours prévue dans le Contrat, étant entendu que la diminution ne dépasse pas 25 % du nombre d'utilisateurs autorisés; le nombre d'utilisateurs sera ensuite adapté lors de la facturation de la redevance périodique couvrant la période suivante. Une telle diminution n'est autorisée qu'à concurrence de 25 % maximum sur toute la durée du Contrat, tout diminution de plus de 25% n'entraînera pas de réduction de la redevance périodique.

1.6. La propriété intellectuelle

Easi développe elle-même des Progiciels ainsi que des Développements Spécifiques. Le présent article décrit les mesures de protection relatives à la propriété intellectuelle.

1.6.1. Progiciels développés par Easi

Les méthodes, modèles, descriptions, calculs, spécifications et savoir-faire relatifs à chaque Progiciel développé par Easi, ainsi que ses sources et son éventuel support, restent sa propriété exclusive et ne sont pas mis à disposition du client. Il en résulte qu'Easi reste seule propriétaire notamment de tous les Droits de Propriété Intellectuelle qui lui sont liés directement ou indirectement.

1.6.2. Développements Spécifiques réalisés par Easi

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

Les méthodes, modèles, descriptions, calculs, spécifications, et savoir-faire relatifs au Développement Spécifique, ainsi que ses sources restent la propriété exclusive d'Easi et ne sont pas mis à disposition du client. Il en résulte qu'Easi reste seule propriétaire, notamment, de tous les Droits de Propriété Intellectuelle qui lui sont liés directement ou indirectement.

1.7. Mise en œuvre du Progiciel

La procédure décrite ci-dessous a pour objectif une mise en œuvre réussie du Progiciel et des Développements Spécifiques grâce à la participation du client et à la collaboration entre celui-ci et Easi à chaque étape du Projet.

1.7.1. Engagements et responsabilité des parties

Une collaboration constructive entre les parties est indispensable pour assurer une installation réussie du Progiciel.

1. **A cet effet le Client s'engage** :

(1) A affecter un nombre suffisant de membres de son personnel à chacune des phases du Projet et à faire en sorte qu'ils disposent de tout le temps et de toutes les compétences nécessaires pour y participer activement en collaboration avec les consultants d'Easi.

(2) A s'assurer, en étant le cas échéant assisté de ses conseillers IT internes ou externes, de la compatibilité entre le Progiciel ou le Progiciel Intégré d'une part et (i) son matériel hardware, (ii) ses autres logiciels et (iii) la reprise des données de ses logiciels d'autre part et à vérifier, notamment en consultant le site internet d'Easi, si les composantes

nécessaires de son infrastructure IT (notamment les tablettes , les PC's et les téléphones portables des membres de son personnel…) sont compatibles avec le Progiciel ou le Progiciel Intégré.

En cas d'incompatibilité, il appartient au client, assisté de ses conseillers IT internes ou externes, de prendre toutes les initiatives et mesures permettant d'y remédier, de telle sorte que le Progiciel ou le Progiciel Intégré puisse être pleinement opérationnel après son installation.

Easi ne sera en aucun cas responsable en cas de révélation d'une telle incompatibilité, que cela soit en début ou en cours de réalisation du Projet. Toutes les analyses complémentaires, développements spécifiques ou interfaces complémentaires commandés par le client en vue de tenter d'y remédier lui seront facturés en Régie sur base du taux horaire appliqué dans les relations entre Easi et sa clientèle.

L'article 5 des conditions générales sera d'application en cas de persistance de l'incompatibilité.

(3) Sauf disposition contraire dans le Contrat, à prendre en charge, les opérations d'interfaces et de reprise des données entre ses logiciels et le Progiciel ou le Progiciel Intégré, cette prise en charge étant de la responsabilité exclusive du client, assisté de ses conseillers IT internes ou externes, qui s'en chargeront en concertation avec Easi.

Easi ne sera en aucun cas responsable en cas de dysfonctionnements dans l'exécution ou les résultats des opérations d'interfaces et de reprise des données.

Toutes les prestations des consultants d'Easi en vue de résoudre l'un des problèmes susmentionnés ou en vue de se substituer aux membres du personnel du client dans leur résolution, lui seront facturées par Easi en Régie sur base du taux horaire appliqué dans les relations entre Easi et ses clients.

2. **A cet effet Easi s'engage** :

(1) à affecter un nombre suffisant de membres de son personnel à chacune des phases du Projet et à faire en sorte qu'ils disposent du temps et des compétences nécessaires pour y participer en concertation avec le client et ses conseillers IT internes ou externes.
(2) à installer le Progiciel selon l'option contractuellement retenue, pour peu que les conditions préalables soient réalisées,
(3) à rédiger un rapport d'analyse du Projet sur base de l'objet (ou scope) du Contrat en vue de son approbation par le client,
(4) à procéder au paramétrage du Progiciel et, en accord avec le client, à concevoir d'éventuels Développements Spécifiques conformément au rapport d'analyse approuvé,
(5) à organiser les Formations à l'utilisation du Progiciel prévues par le Contrat,

(6) à exécuter l'objet (ou scope) du Projet tel qu'il est défini de manière limitative par le Contrat ; il en résulte notamment que, sauf convention écrite en sens contraire, l'impossibilité pour Easi d'exécuter des commandes complémentaires passées par le client après la signature du Contrat, notamment des analyses, développements ou interfaces non prévus par celui-ci, n'aura aucun impact sur la poursuite de son exécution jusqu'à son terme et, dès lors, sur le Go-Live, dans les limites des fonctionnalités initialement convenues par le Contrat.

1.7.2. Les diverses phases du Projet

Le client accepte que le Projet soit subdivisé en plusieurs phases, soit :

(i) réunions de lancement à savoir le « kick-off fonctionnel » et le « kick-off technique »

(ii) installation du Progiciel

(iii) analyse en vue du paramétrage du Progiciel et paramétrage

(iv) création et installation des interfaces et des Développements spécifiques expressément qualifiés par le Contrat comme étant indispensables pour le Go-Live, ci-après dénommés les « **Interfaces Indispensables** » et les « **Développements Spécifiques Indispensables** », parties intégrantes du Progiciel intégré.

(v) phase de tests

(vi) reprise des données

(vii) Go-Live ou mise en production

(viii) phase de validation

(x) clôture définitive du Projet.

1. Réunions de lancement

La réunion ou les réunions de lancement ont principalement pour objectif :
- de rappeler le scope du Contrat ;
- de préciser l'option d'installation du Progiciel choisie par le client ;
- de désigner les représentants et préposés du client ainsi que les représentants et consultants d'Easi chargés d'intervenir dans l'exécution du Projet, ainsi que, au sein de chacune des deux équipes, un responsable chef de Projet chargé du suivi de son exécution ;
- de spécifier les tâches à exécuter de part et d'autre ainsi que les responsabilités de chacun ;
- de décrire les fonctionnalités standard du Progiciel que le client souhaite concrètement utiliser, de telle sorte qu'il puisse être adéquatement paramétré en conséquence ;
- de déterminer les composantes d'infrastructure nécessaires à l'installation ainsi qu'au fonctionnement opérationnel du Progiciel suivant les paramètres prévus par le Contrat ;
- de fixer le planning prévisionnel d'exécution du Projet.

2. Installation du Progiciel

L'installation du Progiciel sur l'environnement IT du client ou en environnement Cloud sur l'espace des serveurs d'Easi réservé au client est réalisée en concertation entre Easi et les conseillers internes ou externes du client, à la date fixée lors de la réunion de lancement du Projet.

Un constat confirmant l'installation du Progiciel et la possibilité pour le client d'y avoir accès en vue de l'exécution des phases suivantes sera envoyé par e-mail par Easi au client.

L'alinéa précédent s'appliquera également aux Développements spécifiques et Interfaces Indispensables au fur et à mesure de leur installation.

3. Analyse en vue du paramétrage du Progiciel et paramétrage

Easi établit, en concertation avec le client et ses conseillers internes ou externes, un rapport d'analyse en vue notamment de déterminer les modalités de paramétrage du Progiciel.

Le paramétrage du Progiciel est la personnalisation de celui-ci sur base des données et spécificités du Client.

L'analyse et le paramétrage sont réalisés en fonction des options choisies par le client ainsi que de ses demandes, qui doivent toutefois demeurer dans les limites des fonctionnalités offertes par les divers modules standards du Progiciel et par **les Développements Spécifiques Indispensables et les Interfaces Indispensables.**

L'analyse peut également porter sur d'éventuels Développements Spécifiques complémentaires commandés par le client après la signature du Contrat, en vue notamment de la conception de fonctionnalités autres que celles visées par l'alinéa précédent ; le troisième alinéa de l'article 7.1.2 (6) et l'article 7.1.1 (2) s'appliqueront à ces Développements Spécifiques complémentaires, dont la réalisation sera facturée par Easi au client en Régie au tarif horaire applicable dans la relation entre elle-même et ses clients.

Le rapport d'analyse est réalisé en trois phases :

(i) Le rapport provisoire d'analyse est envoyé par Easi au client par e-mail.

(ii) Le client dispose d'un délai de quinze jours à compter de la réception du rapport provisoire pour adresser ses observations à Easi par e-mail.

Le rapport provisoire d'analyse est irrévocablement considéré comme définitif à défaut d'observations adressées par le client Easi dans les quinze jours de sa réception, sans possibilité de le modifier ou de le compléter ultérieurement si ce n'est de commun accord.

(iii) En cas d'observations transmises par le client à Easi avant l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent, Easi adaptera le rapport d'analyse et en adressera la version définitive au client par e-mail, sans possibilité de le modifier ou de le compléter ultérieurement si ce n'est de commun accord.

Toutes les prestations relatives à des adaptations ultérieures du rapport définitif d'analyse ou à de nouvelles analyses intervenues de commun accord entre les parties à la demande du client lui seront facturées par Easi en Régie au tarif horaire applicable dans la relation entre elle-même et ses clients.

4. Création et installation des interfaces ainsi que des développements spécifiques expressément qualifiés par le Contrat comme étant indispensables pour le Go-Live

Dès que le rapport d'analyse sera définitif, Easi et le client procéderont en concertation, sur base de ce rapport, au paramétrage du Progiciel, ainsi qu'à la création et à l'installation des Développements Spécifiques et Interfaces Indispensables.

Les autres Développements Spécifiques et interfaces non expressément qualifiés d'indispensables par le Contrat ainsi que ceux dont la réalisation a été convenue ultérieurement à sa signature ne devront pas obligatoirement être réalisés ni installés avant le Go-Live et il sera fait application, en ce qui les concerne, des principes définis par les articles 7.1 (2) et (3) et 7.1.1 (2).

5. Phase de tests

Une fois le Progiciel Intégré installé et paramétré, il sera procédé, à compter d'une date fixée à la demande d'Easi, à une phase de tests dans l'environnement de production sur base de données réelles et de données fictives.

L'objectif de ces tests réalisés par le client est de s'assurer que le Progiciel Intégré a été adéquatement paramétré conformément au rapport d'analyse définitif et qu'il répond à toutes ses caractéristiques essentielles au regard de ce rapport.

Le client disposera d'un délai maximum d'un mois à compter de la date notifiée par Easi (i) pour procéder aux tests, en veillant à ce que les conditions dans lesquelles ils seront réalisés soient aussi proches que possible des conditions d'utilisation après le Go-live du Progiciel Intégré, et (ii) pour faire valoir ses éventuelles observations de manière exhaustive.

Le défaut de notification d'observations avant l'expiration du délai précité vaudra accord du client sur le paramétrage du Progiciel Intégré, sur la correspondance de celui-ci au rapport définitif d'analyse et sur le lancement de la phase suivante.

Par contre, si le client constate des problèmes de paramétrage du Progiciel Intégré ou de correspondance de celui-ci au rapport définitif d'analyse, il en avisera Easi par écrit et de

manière précise et exhaustive, au fur et à mesure de leur découverte, et en tout état de cause avant l'expiration du délai précité d'un mois.

Une fois que Easi a solutionné les problèmes qui lui sont imputables et dont la notification est intervenue dans le délai précité d'un mois, le Progiciel Intégré sera irrévocablement considéré comme adéquatement paramétré conformément au rapport d'analyse et comme répondant à toutes les attentes du client au regard du scope initial du Contrat et des éventuelles modifications de ce scope expressément convenues comme étant une adaptation de celui-ci.

6. Reprise des données

Après confirmation par Easi de la correction des problèmes constatés au cours de la phase de tests, il sera procédé à première demande de sa part aux opérations de reprise des données.

Easi pourra toutefois décider de passer à la phase de reprise des données ainsi qu'au Go-Live nonobstant le fait que certains des problèmes constatés au cours de la phase de tests n'aient pas encore été solutionnés, si elle considère que ces problèmes ne constituent pas un obstacle au lancement du Progiciel en mode opérationnel sans inconvénients majeurs, et si elle garantit au client qu'ils pourront être solutionnés dans un délai raisonnable.

7. Go-Live ou mise en production

Dès la notification par Easi de la clôture de la phase de reprise des données, le client sera obligatoirement tenu de passer de son ancien progiciel vers le Progiciel pour toutes ses opérations (Go-Live).

Le refus persistant du client de passer au Go-Live à la demande de Easi ou son abstention de prendre à cette fin toutes les initiatives recommandées par elle sera assimilé, s'il n'est pas justifié par des motifs objectivement sérieux, à une résiliation unilatérale du Contrat par lui-même, auquel cas il sera redevable à Easi de l'indemnité contractuelle due en cas de résiliation conformément à l'article 5.6 des Conditions Générales, sans préjudice de son obligation de régler toutes les factures de redevances et de prestations.

Le refus non sérieusement motivé du client de passer au Go-Live à la demande de Easi ou son abstention de prendre à cette fin toutes les initiatives recommandées par elle, constituera un manquement grave au sens de l'article 5.4 des Conditions Générales.

8. Phase de validation

Le Go-Live sera suivi d'une phase de validation dont la durée sera celle prévue par le Contrat, ou à défaut de clause spécifique dans le contrat, de trois mois. L'objectif de cette phase est de permettre au client de constater et de notifier à Easi d'éventuels dysfonctionnements du Progiciel Intégré ou de son utilisation survenus après le Go Live.

9. Clôture définitive du Projet

Au terme de la phase de validation, Easi invitera le client, dans le cadre de la Clôture du Projet, à lui adresser dans les quinze jours un relevé des éventuels dysfonctionnements du Progiciel Intégré ou de ceux liés à son utilisation. Ce relevé devra être exhaustif, en ce sens qu'il devra indiquer tous les dysfonctionnements susceptibles d'être constatés par le client, La clôture du Projet sera actée dès que chacun d'eux aura été résolu.

Par dysfonctionnement, il y a lieu d'entendre les anomalies par rapport aux fonctionnalités standard du Progiciel ou à leur utilisation, ainsi que les anomalies par rapport aux fonctionnalités non standard expressément prévues par le Contrat.

Les seuls dysfonctionnements qui pourront être indiqués par le client dans le relevé précité seront ceux du Progiciel Intégré imputables à Easi, ou ceux liés à leur utilisation, à l'exclusion des dysfonctionnements d'éventuels autres Développements Spécifiques ou interfaces non indispensables commandés ultérieurement, qui devront faire l'objet de relevés séparés.

Le Projet sera considéré de manière irréfragable comme définitivement clôturé soit à défaut pour le client d'adresser le relevé précité au point 9 du présent article à Easi avant expiration d'un délai de quinze jours prenant cours à la date de l'invitation visée au premier alinéa, soit, dans le cas contraire, après qu'Easi ait remédié aux dysfonctionnements notifiés par le client qui lui sont imputables

Enfin, tous les dysfonctionnements notifiés après la date effective ou présumée de la clôture du Projet seront le cas échéant traités suivant les dispositions contractuelles applicables en matière de Customer Support, de maintenance, et/ou des Services de Consultance.

1.7.3. Développements spécifiques Supplémentaires

Le processus décrit ci-dessus sous les articles 7.1 et 7.2. sera également d'application mutatis mutandis aux Développements Spécifiques dont le client a passé commande après la signature du Contrat et qui ne font par conséquent pas partie de son objet.

Sauf s'il en est convenu autrement par une clause expresse de la convention relative à chacun de ces Développements Spécifiques hors objet du Contrat, le processus précité se déroulera indépendamment de celui suivi pour le Progiciel Intégré, de telle sorte que le Go-Live du Progiciel Intégré pourra le cas échéant intervenir à l'initiative d'Easi sans attendre le Go-Live de chaque Développement Spécifique hors objet du Contrat.