

Proposition commerciale

1 – Conditions générales de vente

Définitions :

« Paramétrage » : terme désignant les descriptions fonctionnelles No Code de SIMAX (description des formulaires, des contrôles, des automatismes, des droits, des éditions, des statistiques, des imports, des exports et du système d'éditions...). Cette description est modifiable par des personnes auquel le client attribue le profil superviseur. Il est possible de changer le comportement du logiciel par ce biais ou d'ajouter des fonctionnalités.

« On Premise » : terme désignant le fait d'installer un logiciel sur une infrastructure informatique appartenant ou louée par le Client par opposition au SaaS.

« SaaS » : terme désignant le fait d'utiliser un logiciel via internet à distance sur une infrastructure informatique appartenant ou louée par l'Editeur par opposition au On Premise.

Article 1 – Objet

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent de façon exclusive entre la société NOUT SAS, 22 rue Romani, 34170 Castelnau-Le-Lez (ci-après désignée comme l'Éditeur), de dénomination commerciale SIMAX, et toute société achetant des prestations ou des licences du logiciel SIMAX (ci-après désignée comme le Client).

Article 2 – Etude de démarrage de projet

Selon l'importance du projet, l'Éditeur effectuera une phase d'étude et rédigera un cahier des charges fonctionnel précis. Toute partie non décrite dans le cahier des charges fonctionnel est réputée correspondre aux fonctionnalités standard de SIMAX.

Le client s'engage au cours de l'étude à fournir les scénarios nécessaires au test de l'application sur la base d'un canevas fourni par l'Editeur. Ce cahier de recette doit être précis et reproductible car il servira de document de référence pour valider la recette du logiciel. Il doit indiquer quelles données du jeu de données doivent être utilisées et quel est le résultat attendu. Si le résultat attendu est un résultat calculé le résultat devra être clairement indiqué.

Suite à cette étude, un nouveau délai et un nouveau tarif pourront éventuellement être annoncés au Client. L'une ou l'autre des parties pourront alors décider de ne pas poursuivre le projet.

Si le projet s'avère plus complexe que prévu ou différent, l'Editeur pourra proposer une étude complémentaire.

En cas d'arrêt du projet suite à l'étude, seules les sommes liées à l'étude et à la rédaction du cahier des charges seront alors dues par le Client. Si un acompte a été versé, celui-ci sera restitué par l'Editeur dans un délai de 10 jours ouvrés.

Article 3 – Auto-intégration

La particularité de SIMAX fait que le Client peut réaliser tout ou partie des travaux de paramétrage. Dans ce cas, le Client s'engage à ne faire participer au projet que des personnes formées au paramétrage et à la gestion de projet.

Le client est responsable des projets réalisés par ses équipes.

L'Éditeur garde un devoir de conseil dans la limite du temps d'accompagnement commandé par le client.

Article 4 – Périmètre des prestations à réaliser

L'Éditeur est seulement tenu de mettre en œuvre les besoins qui ont été consignés dans le cahier des charges fonctionnel établi en phase d'étude par l'Éditeur et validé par le Client. S'il n'y a pas de spécifications fonctionnelles, le périmètre sera celui décrit dans le bon de commande.

Les prestations proposées par l'Éditeur ne couvrent pas la livraison, la mise en place ou la maintenance de logiciels autres que SIMAX.

Article 5 – Horaires des prestations

Les horaires d'exécution des prestations sont répartis sur les heures ouvrées (heure de Paris pour travaux réalisés en France, heure locale pour les travaux réalisés sur site) soit de 9h–12h et 14h–18h du lundi au vendredi sauf jours fériés.

Article 6 – Prestations complémentaires et Crédit temps

Les demandes complémentaires, c'est-à-dire sortant du périmètre projet, faite par le Client en cours de projet seront rédigée par l'Éditeur et envoyée par écrit au Client (généralement dans un compte-rendu de réunion ou dans le cadre d'un dossier support).

Si la demande nécessite plus de 0,3j de paramétrage, une validation avec un délai estimatif sera transmise au client pour validation préalable.

L'Éditeur peut offrir des demandes et l'indiquera dans ce cas de façon explicite par écrit.

Les demandes complémentaires seront facturées mensuellement au tarif de 215 euros HT de l'heure ou déduite du crédit temps du client si celui-ci en a souscrit un.

Le Client peut souscrire un crédit temps de 1h à plusieurs jours à l'avance pour bénéficier d'un tarif avantageux sur les demandes complémentaires. Les demandes complémentaires sont déduites du crédit temps au temps réel de réalisation par tranche de 15 min arrondi au quart d'heure supérieur. Ce temps comprend les études, la rédaction, le pilotage projet, les tests et corrections nécessaires à la réalisation de la demande.

Les demandes complémentaires pourront impacter le planning projet.

Le temps d'analyse de la demande même si sa réalisation n'est finalement pas acceptée par le client sera du temps facturable.

Article 7 – Récupération des données

Le Client est responsable de la fourniture des fichiers exportés de son ancien système en temps et en heure, de leur cohérence, de leur qualité et de leur conformité au format convenu avec l'éditeur. Ces fichiers sont, sauf si accord écrit de l'Éditeur, des fichiers à plat au format CSV.

Dans le cas où l'Éditeur devrait refaire les imports en raison d'une non-conformité des fichiers de données extraits, les journées de réalisation de ces imports supplémentaires seront facturées en supplément au Client.

Dans le cas où des données doivent être saisies dans SIMAX avant ou après la mise en production, ces saisies seront réalisées par le Client.

Article 8 – Modèles d'édition

L'Éditeur s'engage à fournir les modèles d'édition standard au Client. Ces modèles sont dans un des formats suivants : Word, Excel, Open Office ou HTML. En cas de demande de modification, le client s'engage à fournir le document modifié au format Word, Excel, Open Office ou HTML. En cas de nouveau modèle d'impression, le Client s'engage à fournir le nouveau modèle au format Word, Excel, Open Office ou HTML.

Article 9 – Pilotage du projet

Le Client et l'Éditeur s'engagent à mettre en place des réunions projet régulières (idéalement hebdomadaires). Ces réunions serviront à faire un point d'avancement et à définir les tâches à réaliser par les membres de l'équipe projet chez le Client et chez l'Éditeur. Les comptes-rendus de réunion sont transmis par mail par l'Éditeur au Client dans les deux jours ouvrés suivant la réunion. Le Client dispose de deux jours ouvrés après réception pour des corrections éventuelles. Au-delà de ces deux jours, sans retour du client, le compte-rendu est considéré comme validé.

Au maximum, les réunions seront organisées à distance pour réduire les frais de déplacement.

Le Client et l'Éditeur s'efforceront dans leurs communications de n'impliquer que les personnes concernées.

Article 10 – Tests et dysfonctionnements

Le Client et l'Éditeur réaliseront conjointement des tests tout au long du projet et de façon intense en fin de projet sur l'ensemble des fonctionnalités en s'efforçant de suivre le cahier de recette.

Dans le cas où le client trouverait un dysfonctionnement, il devra signaler le dysfonctionnement à l'équipe projet de l'éditeur avant la phase projet et au support technique de l'Editeur après la mise en production.

Le Client signalera les dysfonctionnements de la façon la plus claire possible en indiquant la description précise de la façon de reproduire le dysfonctionnement.

Article 11 – Recette

Si le client a réalisé lui-même ses paramétrages en No Code, il s'engage à mener une véritable recette avant démarrage. L'Editeur pourra accompagner le client dans ses travaux de recette dans le cadre d'une prestation d'accompagnement.

Si les prestations ont été réalisées par l'Editeur :

Avant mise en production du logiciel ou d'une nouvelle fonctionnalité, c'est-à-dire mise en place pour utilisation réelle du logiciel ou de la nouvelle fonctionnalité, une version de test est fournie au Client, et une phase de recette est mise en place pour valider la conformité de l'intégration par rapport au cahier des charges fonctionnel et au cahier de recette. Le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour valider les fonctionnalités fournies.

Sans retour du Client sur une durée d'un mois, la recette sera considérée comme faite. Le passage en production vaut recette. Si des écarts mineurs (ne bloquant pas la mise en production) sont enregistrés lors de la recette, le client peut les indiquer dans le PV de recette et l'Editeur devra s'engager sur un délai de correction de chaque écart.

Article 12 – Formation

Les formations des utilisateurs auront lieu après la recette.

Les formations pourront donner lieu à une convention de formation. Celle-ci devra avoir été établie dans un délai suffisant avant le début de la formation. Il y aura un nombre maximum de 6 participants par journée de formation.

Si le Client souhaite une prise en charge de la formation par son OPCO, il s'engage à effectuer toutes démarches nécessaires auprès de son OPCO dans les délais prévus par ce dernier. En particulier, le Client s'engage à effectuer la demande préalable de prise en charge à son OPCO avant le début de la formation.

L'exécution de la formation est subordonnée à la signature préalable de la convention de formation par le Client. En cas de modification de la convention de formation (personnes formées, dates, lieu de formation), des frais de gestion seront facturés par l'Editeur à hauteur de 175 € ainsi que tous frais éventuels déjà engagés (réservation de salle, d'hôtel, train etc.).

Toute somme non prise en charge par l'OPCO sera automatiquement refacturée au Client.

Toute demande d'annulation d'une formation doit être effectuée par écrit et parvenue à l'Editeur au moins dix (10) jours ouvrables avant la date prévue de début de la formation. Dans le cas où l'annulation serait notifiée à l'Editeur moins de dix (10) jours avant cette date, le montant intégral de la formation sera dû et facturé au Client.

Sauf mention explicite dans le programme de formation, les formations seront dispensées sur le standard de SIMAX et ne comprennent pas de formations personnalisées ou spécifiques aux besoins particuliers du Client.

Si la formation inclus des formations spécifiques, un temps de préparation doit être prévu au projet.

Pour les formations à distance, tous les stagiaires s'engagent à retourner les attestations de connexions signées sous huit (8) jours. Sans ces attestations, les certificats de réalisation ne pourront être envoyés.

Sans ces attestations la formation ne pourra être prise en charge par les OPCO mais elle sera tout de même facturée dans sa totalité au Client.

Article 13 – Mise en production

L'usage en condition réelle du logiciel de tout ou partie du logiciel même en doublon de l'ancien logiciel est une mise en production.

Dans le cadre de la mise en production le Client s'engage à dégager du temps aux utilisateurs pour leur permettre de s'habituer au logiciel et à les informer des conditions de démarrage.

L'Editeur s'engage à mobiliser les ressources nécessaires à accompagner le démarrage dans de bonnes conditions.

Article 14 – garantie et maintenance

Suite à la recette, une période de garantie de 3 mois entre en vigueur, ce qui couvre le standard du logiciel et les paramétrages spécifiques réalisés.

Dès la mise en production le client doit avoir souscrit le contrat de maintenance ou le contrat SaaS ou le contrat On Premise Location.

Au-delà de la période de garantie, le Client peut souscrire des crédit temps pour couvrir la maintenance des paramétrages spécifiques.

Article 15 – Engagement de l'Éditeur

L'Éditeur s'engage à mettre en œuvre les fonctionnalités décrites dans le cahier des charges fonctionnel s'il existe, ou à défaut dans la commande qui lui ont été attribuées dans le cadre du projet.

Si la commande est au forfait, l'Éditeur s'engage à mettre en œuvre les fonctionnalités contre un montant forfaitaire (indiqué dans la proposition commerciale) indépendant du nombre réel de journées de prestations réalisées.

Si le Client a commandé des jours, l'Éditeur s'engage à mettre à disposition les ressources prévues sur la durée commandée.

L'Éditeur s'engage à mettre en œuvre les moyens et à mobiliser les ressources nécessaires à la réalisation du projet dans les délais prévus au planning. Dans le cas d'un retard potentiel de son fait, l'Éditeur s'engage à en informer le client au plus tôt afin que des mesures puissent être prises par les deux parties.

L'Éditeur s'engage à mettre en place une équipe projet constituée d'une ou plusieurs personnes certifiées sur SIMAX, et des personnes capables de réaliser les interconnexions avec d'autres logiciels ou les développements éventuellement prévus. L'Éditeur nommera un chef de projet qui pourra se faire assister d'un ou plusieurs assistants chef de projet. Ils seront les interlocuteurs privilégiés du Client.

L'Éditeur s'engage à mettre en place une sauvegarde régulière des données et fichiers liés au projet d'intégration stockées sur son réseau informatique et à les conserver jusqu'à 3 mois après la date de mise en production.

Article 16 – Engagement du Client

Le Client reconnaît par le présent contrat avoir pris connaissance du fonctionnement et des fonctionnalités de SIMAX et de la documentation de SIMAX. Le Client reconnaît être informé du fait que la mise en place des fonctionnalités pourra présenter des différences par rapport à sa demande, liées au fonctionnement standard de SIMAX et à sa particularité No Code.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens et à mobiliser les ressources nécessaires à la réalisation du projet dans les délais prévus dans le planning des travaux. Dans le cas d'un retard potentiel de son fait, le Client s'engage à en informer l'Éditeur au plus tôt afin que des mesures puissent être prises par les deux parties.

Le Client s'engage à mettre en place une équipe projet constituée d'experts dans son métier et des futurs administrateurs de SIMAX. Le Client nommera un chef de projet et un chef de projet suppléant qui seront les interlocuteurs privilégiés de l'Éditeur.

Le Client s'engage à libérer les membres de l'équipe projet au moins une journée par semaine durant toute la durée du projet pour la mise en place de réunions avec l'Éditeur.

Si cela est précisé dans la proposition commerciale, le Client s'engage sur la réalisation des paramétrages qui lui sont attribués dans les délais prévus au planning.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour fournir en temps et en heure à l'Editeur les éléments nécessaires au travail d'intégration, tels que : fichiers de données au format recommandé par l'Editeur (fichier à plat CSV), format et exemples pour l'interface logiciel, modèles d'éditions...

Article 17 – Engagement du Client en On Premise

Cet article ne concerne que les Clients qui ont ait le choix d'héberger eux même SIMAX, c'est-à-dire d'être en mode On Premise.

Le Client s'engage à fournir à l'Éditeur toutes les informations et les outils de prise en main à distance dont il peut avoir besoin pour faire son travail.

Le Client s'engage à mettre en place ou à faire mettre en place une infrastructure système et réseau suffisante pour obtenir des délais de traitement convenables conformément aux spécifications de SIMAX et aux spécifications de la base de données choisie.

Le Client s'engage à mobiliser des équipes suffisantes et à mettre en place ou à faire mettre en place les infrastructures système et réseau suffisantes pour la réalisation de tests pertinents avant mise en production.

Le Client s'engage à mettre en place ou à faire mettre en place une sauvegarde régulière des données et fichiers liées au projet d'intégration stockées sur son réseau informatique.

Le Client s'engage à mettre en place ou à faire mettre en place une sauvegarde régulière de la base SIMAX de production et des fichiers nécessaires à SIMAX (fichier GED sur disque, modèles d'édition...) à partir de la mise en production.

Cette sauvegarde doit suivre les bonnes pratiques à savoir :

- Sauvegarder la base de données à part et pas uniquement le disque dur complet
- Faire des sauvegardes externes sur un autre site (pour les risques d'incendie)
- Comporter au minimum : une sauvegarde par an sur 3 ans, une sauvegarde par mois sur 12 mois, une sauvegarde par semaine sur 4 semaine, une sauvegarde par jour sur 6J.

Article 18 – Non débauchage

Le Client s'engage à ne pas débaucher, ni faire travailler indirectement, tout salarié de l'Editeur, même si la sollicitation initiale est formulée par ce salarié.

Cette interdiction s'étend pendant la durée du contrat et les deux (2) années suivant la fin du contrat. Tout manquement à cette obligation oblige le client à payer un montant égal à douze (12) fois la dernière rémunération mensuelle brute de la personne concernée.

Article 19 – Frais de déplacements

Les montants des frais de déplacement effectués dans le cadre des prestations de l'Editeur seront refacturés au Client à leur coût réel. Le Client recevra, avec la facture, un justificatif sur le détail des frais de déplacement effectués dans le cadre de la formation. Aucune convention de débours ne sera établie.

Article 20 – Licences

Le Client reconnaît que les licences du logiciel constituent un droit d'utilisation pour un certain nombre d'utilisateurs précisés dans la licence et non un droit de propriété sur le logiciel SIMAX et son code source.

La licence donne le droit d'utiliser le logiciel sur une seule base de données de production pour un groupe d'entreprise. Le client en On Premise est autorisé à mettre en place des environnements de test et de paramétrage en nombre illimité sur ses infrastructures. En SaaS les environnements de test et paramétrage nécessitent de souscrire des contrats complémentaires pour prendre en compte l'hébergement.

Si le client a fait le choix d'acheter les licences au lieu de souscrire un contrat SaaS ou Location, Les licences achetées seront facturées et payées en début de projet. La propriété des licences achetées ne sera transférée au Client qu'une fois effectué le règlement intégral du prix facturé des dites licences.

Dans le cadre de modification du nombre de licences, la nouvelle clé de licence sera fournie dans un délai de 2 jours ouvrés.

Article 21 – Acomptes et facturation

Les crédits temps sont facturés et payés à la commande.

Les licences achetées seront facturées et payées en début de projet.

Les commandes de prestation de moins de 5000 euros HT seront facturés et payés à 100% à la commande.

Pour les autres commandes un acompte de 30% pour l'union européenne et le Canada et de 50% sinon sera facturé et payé en début de projet.

Cet acompte sera déduit sur les dernières factures du projet à savoir lorsque le projet aura atteint 100% moins le pourcentage d'acompte versé du projet. Si l'acompte est de 30%, il sera donc déductible sur les factures au-delà des 70% du projet.

Article 22 – Règlement des prestations

Le règlement des prestations se fera par prélèvement automatique. Le mandat d'autorisation de prélèvement devra être retourné par le Client dans un délai de 8 jours après validation de la première commande.

Chaque mois l'Editeur enverra :

- une situation mensuelle sur l'état d'avancement du projet (facturée au prorata temporis de l'ensemble du projet),
- une facture (s'il y a lieu) des prestations facturables du mois selon l'avancement,
- un relevé des travaux sur crédit temps (s'il y a lieu) avec le détail des temps et des réalisations.

Toutes les factures émises par l'Editeur sont réputées et acceptées par le Client sans aucun retour de sa part dans un délai de 15 jours après envoi de la facture.

Les factures ainsi émises par l'Editeur doivent être réglées par prélèvement automatique dans un délai de 8 jours après envoi de la facture. Le cachet de la poste ou la date d'envoi du mail feront foi.

Tout retard ou tout défaut de paiement entraînera systématiquement l'envoi d'un courrier électronique ou papier notifiant au Client un délai de 8 jours pour honorer l'impayé. En cas de non règlement, l'Editeur sera en droit de suspendre ses prestations en cours, sans préjudice de toute autre voie d'action, et pourra justifier l'exigence d'un règlement comptant avant toute autre livraison ou reprise de prestation.

En application de la loi n°2012-387 du 22 mars 2012 relative à la simplification du droit et à l'allégement des démarches administratives : à défaut de régularisation sous huitaine, les sommes restantes dues sont majorées (de plein droit et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure préalable) de pénalités de retard dont le taux est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités de retard s'appliquent sur le montant de la créance TTC, et sont exigibles à compter du jour suivant la date de règlement inscrite sur la facture, jusqu'à la date de réception des fonds par le Client à l'Editeur – tout mois commencé étant dû.

Le montant des pénalités de retard ne pourra être inférieur dans tous les cas à un montant minimum de 40 euros. Ces pénalités sont majorées des coûts induits des démarches, des taxes et impôts applicables, conformément à la réglementation en vigueur au jour de la facturation.

Le défaut de paiement d'une échéance rend immédiatement exigibles les autres créances échues ou à échoir.

Pour tout dossier transmis au contentieux ou à un avocat pour recouvrement, les sommes dues, y compris les frais et intérêts de retard, seront majorés automatiquement de 20% que le Client défaillant s'engage à payer.

A la suite d'incidents de paiement, l'Editeur se réserve le droit de modifier les conditions de paiements préalablement accordés.

Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

Article 23 – Responsabilités

Dans le cadre du projet, le Client a choisi la base de données MySQL ou à défaut la base de données précisée dans le cahier des charges fonctionnel. Cette base de données n'est pas un logiciel de l'Editeur. L'Editeur ne peut donc en aucun cas être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement lié à la base de données. Si un dysfonctionnement de la base de données devait gêner trop fortement le déroulement du projet, et qu'un changement de base de données devait être effectué, les prestations de basculement donneraient lieu à un avenant.

Le Client est seul responsable de la clarté et de l'exhaustivité des informations fournies à l'Editeur. Le cahier des charges fonctionnel se doit d'être clair et compréhensible par des non spécialistes du métier du Client.

Le Client est seul responsable des paramétrages réalisés par ses équipes. Tout paramétrage par le client durant la période de garantie de l'Editeur mettra fin immédiatement à la période de garantie.

La responsabilité de l'Editeur ne pourra être engagée pour une somme plus importante que celle couverte par sa responsabilité civile souscrite auprès d'Allianz.

Les parties ne peuvent être tenues responsables de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation au titre des prestations, qui seraient dus à un cas de force majeure ou à une cause exonératoire telle que : intempéries, épidémies, dégâts des eaux, incendies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement, catastrophes naturelles, actes des autorités publiques, problèmes affectant nos fournisseurs, interruption des réseaux électriques ou de télécommunications, pandémie etc. Dans l'hypothèse d'un tel cas, les obligations sont suspendues sous réserve que la partie demanderesse informe l'autre partie dans les trois (3) jours ouvrés de sa survenance. Si le cas de force majeure ou la cause exonératoire se poursuit au-delà d'une durée d'un mois, le contrat pourra être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf accord entre les parties.

Article 24 – Condition d'annulation

Conformément aux dispositions des articles L.121-120 et L.121-20-2 du code de la consommation, le Client bénéficie d'un délai de sept jours francs à compter de la signature du devis pour renoncer au service, et au produit.

En cas d'annulation avant ce délai, seules les prestations déjà effectuées seront facturées.

En cas d'annulation au-delà de ce délai :

- Si un acompte a été versé, l'acompte ne sera pas remboursé.
- Les licences resteront dues.
- Les prestations et frais de déplacement déjà effectués seront facturés, en plus de l'acompte.

Article 25 – Loi applicable et arbitrage

Les présentes conditions générales de vente sont soumises à la Loi française. Tout litige ou toute contestation éventuelle sera soumis au Tribunal de Commerce de Montpellier, France, même en cas de pluralité de défendeurs et d'appels en garantie.