



CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

AbAKUS it-solutions SARL (Luxembourg)

Hauptstrooss 1

L-9753 HEINERSCHIED

TVA: LU 258.241.52

Matricule employeur: 2012 2451 799 /99

Année de fondation: 2012

Table des matières

1. Dispositions générales :	4
1.1. Validité de l'offre et des prix.....	4
1.2. Modalités de paiement et pénalités de retard	5
1.3. Confidentialité.....	5
1.4. Clause de non-sollicitation de personnel.....	6
1.5. Coopération du client	6
1.6. Annulation	6
1.7. Force majeure et cas fortuit.....	7
1.8. Déclaration relative à la protection des données	7
1.9. Législation applicable et compétence judiciaire.....	8
2. Vente de matériels et logiciels (Computing product):.....	9
2.1. Commande.....	9
2.2. Livraison.....	9
2.3. Enlèvement du matériel	9
2.4. Réclamation.....	9
2.5. Réception du matériel.....	10
2.6. Retour des produits	10
2.7. Garanties et responsabilités	10
2.8. Garanties de réparation de produits et de logiciels dits de marque	10
2.9. Garanties de réparation de produits et de logiciels d'AbAKUS it-solutions.....	10
3. Prestations en ligne :	12
3.1. Site internet.....	12
3.2. Backup.....	12
3.3. Machines virtuelles	13
3.4. Performance.....	14
3.5. Responsabilité.....	14
4. Mise à disposition du personnel détaché (IT expert provision):	15
4.1. Choix du consultant mis à disposition	15
4.2. Performance.....	15
4.3. Prix et paiement	15
4.4. Durée.....	15
4.5. Garanties et responsabilités	16
5. Organisation d'un projet (Project)	17

5.1.	Délai de réalisation.....	17
5.2.	Engagement du client.....	17
5.3.	Réception provisoire et définitive	17
5.4.	Intégration de licences logiciels	18
5.5.	Maintenance.....	18
5.6.	Prestations en régie	18
5.7.	Estimation des durées de prestations en régie	18
5.8.	Formule de régie plafonnée	18
5.9.	Facturation des prestations en régie.....	19
5.10.	Prestation au forfait ou à prix fixe.....	19
5.11.	Estimation du forfait	19
5.12.	Facturation du forfait.....	19
5.13.	Garanties et responsabilités	19
6.	Gestion d'infrastructure (Managed Services)	20
6.1.	Maintenance préventive.....	20
6.2.	Monitoring.....	20
6.3.	Durée.....	20
6.4.	Garanties et responsabilités	20
6.5.	Performance.....	21
6.6.	Paiement et délai de résiliation.....	21
7.	Droit de propriété.....	22
8.	Droit de propriété intellectuelle	22
8.1.	Propriété des développements.....	22

1. Dispositions générales :

- Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à la vente de matériel, aux prestations en ligne, à la mise à disposition de personnel détaché, aux projets comprenant des prestations de services (en régie ou au forfait en fonction de l'offre) et à la gestion d'infrastructure IT aux clients professionnels disposant d'un numéro de TVA.
- La confirmation de commande du client relative à une offre ou un contrat proposé par AbAKUS it-solutions entraîne l'acceptation automatique des présentes conditions générales de ventes.
- Des conditions spécifiques éventuelles peuvent être adjointes aux conditions générales de vente.
- Toute dérogation à ces conditions générales de ventes doit avoir fait l'objet d'un accord préalable écrit.
- Dans la suite de ce document, le mot contrat fait référence à tout document contractuel liant AbAKUS it-solutions au client. C'est-à-dire, sans que cette liste soit exhaustive : aux commandes, offres, factures, etc.

1.1. Validité de l'offre et des prix

- Les offres prises auprès de nos représentants ne sont valables qu'après approbation écrite de la part d'AbAKUS it-solutions.
- La durée de validité des offres (sauf stipulation contraire dans l'offre elle-même):
 - a. de matériel est de 30 jours. Cette durée est réduite à 7 jours si l'offre fait objet d'une réduction de prix exceptionnelle.
 - b. de prestations en ligne est de 30 jours.
 - c. de mise à disposition du personnel est de 30 jours.
 - d. de prestations de services est de 90 jours.
 - e. de gestion de l'infrastructure est de 90 jours.
- Les prix mentionnés dans les contrats d'AbAKUS it-solutions sont en euro (€) et hors TVA.
- Sauf mention contraire, le prix repris dans le contrat ne comprend pas les frais de livraison, d'installation, de configuration et autres taxes éventuelles.
- Les prix unitaires des contrats excédents 1 an sont susceptibles d'être indexés annuellement selon la formule suivante :
- $P1 = P0 * (0,80 * (S1/S0) + 0,20)$
- (Où P1= le nouveau prix, P0= le prix initial de l'offre concernée, S1= Indice Agoria valable le mois qui précède le jour d'anniversaire de la notification de la commande, S0= indice Agoria d'application le mois précédent la notification de la commande).
- Toute modification de contrat fait l'objet d'un document contractuel modificateur complémentaire. Une modification peut amener une réévaluation du montant de la prestation.

- Tous nos prix affichés en ligne sont susceptibles d'être modifiés à tout moment.

1.2. Modalités de paiement et pénalités de retard

- Toutes les factures sont payables suivant les termes de paiement mentionnés dans le contrat.
- En cas d'absence de termes spécifiques, la facture sera payable:
 - a. dès réception de celle-ci ou au plus tard lors de la livraison des biens et/ou des services ou,
 - b. à la date d'acceptation/vérification de la conformité du matériel/des services lorsqu'une telle procédure est prévue dans le contrat ou par la loi et que le client reçoit la facture avant ou à la date d'acceptation/vérification. La date d'acceptation/vérification ne peut dépasser 30 jours sauf mention contraire dans le contrat.
- Nos représentants ne sont pas autorisés à encaisser des paiements ni délivrer des reçus.
- Lorsqu'AbAKUS it-solutions a rempli ses obligations contractuelles et légales, et que le montant dû à échéance n'a pas été reçu, alors AbAKUS it-solutions est en droit de réclamer le paiement d'intérêts de retard sans nécessité d'envoyer de rappel ou de mise en demeure.
- À moins que les parties n'en conviennent autrement, le taux d'intérêt appliqué en cas de retard est de 10% du montant principal.
- Lorsque des intérêts pour retard de paiement sont dus, AbAKUS it-solutions est également en droit de réclamer au débiteur, sans la nécessité d'un rappel, un montant fixe de 40 euros à titre de compensation pour les frais de recouvrement, sans préjudice de la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales

1.3. Confidentialité

- Les informations confidentielles concernent toute information, orale ou écrite, de quelque nature et format, mises à disposition par une des parties ou au nom d'une des parties à l'autre partie en respect de l'accord, que ce soit avant ou après la date effective de l'accord.
- Les informations qui ne sont pas considérées confidentielles sont les informations :
 - a. déjà disponibles dans le domaine public autrement que par une brèche aux obligations de confidentialités.
 - b. proprement reçues par un parti tiers non lié aux obligations de confidentialités.
 - c. développées indépendamment par un employé ou un contractant d'une partie sans accès aux informations confidentielles de l'autre partie.

- d. déjà connues d'une partie avant la divulgation des informations confidentielles par l'autre partie.
- Chaque partie devra traiter les informations confidentielles de manière stricte, ne pourra les partager avec un tiers sans accord préalable écrit de l'autre partie et ne pourra les utiliser qu'en relation avec l'accord.
 - Les employés et contractants sont soumis aux mêmes obligations de confidentialités que les parties.
 - Les obligations de confidentialités seront applicables jusque 3 ans après la fin du contrat.

1.4. Clause de non-sollicitation de personnel

- Le client s'engage à ne pas solliciter la collaboration, sous quelque forme que ce soit, d'aucun employé, agent, préposé, consultant ou administrateur d'AbAKUS it-solutions et à n'accepter de ceux-ci aucune offre d'embauche ou de collaboration directe ou indirecte pendant toute la durée d'exécution de la prestation de service, ainsi que pour une période d'une année à dater de la fin de la prestation de service, pour quelque motif que ce soit.
- En cas de violation de la présente clause de non-sollicitation de personnel, le client doit à AbAKUS it-solutions une indemnité forfaitaire et irréductible de 50.000 Euros, sans préjudice du droit pour AbAKUS it-solutions de réclamer des dommages et intérêts supplémentaires.

1.5. Coopération du client

- Le client s'engage à fournir à AbAKUS it-solutions en temps et en heure et de manière correcte tout équipement, données, logiciels et informations utiles et nécessaires à la bonne réalisation de l'accord ainsi qu'une coopération complète, sans charge, incluant l'accès aux différentes autorisations, données et connexions.
- En cas de prestation sur site, le client s'engage à fournir également l'espace de travail nécessaire pour un travail optimal au personnel d'AbAKUS it-solutions.

1.6. Annulation

- En cas d'annulation de la commande par le client (de matériel ou de prestations), le montant des prestations déjà effectuées et/ou du matériel déjà livré et non encore facturé au moment de l'annulation est dû, sans préjudice du droit d'AbAKUS it-solutions de réclamer des dommages et intérêts.
- En cas de matériel spécifique commandé et déjà prêt à être livré, le montant total du matériel est facturé au client.

1.7. Force majeure et cas fortuit

- Aucune des parties ne pourra engager la responsabilité de l'autre si l'exécution de l'accord est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou d'une cause extérieure. Sans que cette liste soit exhaustive, sont notamment visés ici : la guerre, la mobilisation, les grèves (totales ou partielles), lock-out, émeute, bris de machine, incendies, explosions, défaillance des réseaux de transmissions.
- En cas de suspension du présent contrat pendant un délai de plus de 3 mois pour cause de force majeure, le présent contrat est résilié de plein droit et sans dommages et intérêts.

1.8. Déclaration relative à la protection des données

- Cette déclaration relative à la protection des données concerne la collecte, le traitement et l'utilisation des données à caractère personnel. Nous attachons beaucoup d'importance à la protection de ces données et au respect de la vie privée et appliquons les prescriptions légales à chaque étape du traitement de données. Par données à caractère personnel, nous entendons toute information se rapportant à la personne, en particulier prénom, nom de famille, date de naissance, adresse e-mail, numéro de téléphone, adresse et coordonnées bancaires et de paiement.
- Le traitement et l'utilisation des données à caractère personnel ne s'effectue que dans le cadre de la relation contractuelle. Les données sont enregistrées pendant un délai de 10 ans à partir de la fin de la relation contractuelle, ceci sur base des dispositions légales applicables, sauf si le client a marqué son accord pour la poursuite du traitement et l'utilisation de vos données.
- Le client a le droit de s'informer sur ses données personnelles enregistrées. Il peut à tout moment s'opposer gratuitement à l'utilisation de ses données personnelles avec effet futur, demander un effacement partiel ou complet voire un blocage ou demander des informations sur les données personnelles enregistrées à propos de sa personne. Il peut demander une limitation du traitement. Pour ce faire, il n'est pas nécessaire de respecter une forme particulière, il suffit d'envoyer un e-mail à l'adresse suivante: GDPR@abakusitsolutions.eu.
- Nous portons également d'attention sur le droit du client d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle.
- Nous prenons toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires afin de protéger les données à caractère personnel contre la perte, la destruction, la modification et la diffusion de ces données par des personnes non autorisées.
- Le détail de notre Politique de protection des données personnelles est disponible à l'adresse suivante : <http://www.abakusitsolutions.eu/company/privacy-policy/>

1.9. Législation applicable et compétence judiciaire

- L'appellation commerciale AbAKUS it-solutions SARL est AbAKUS it-solutions.
- Le contrat est régi, pour tout ce qui n'est pas expressément prévu, par la loi belge.
- Si une disposition des présentes conditions générales devait devenir inopérante, la validité du reste n'en sera pas altérée. Il convient pour les parties de s'accorder sur une nouvelle disposition dont le sens et la signification économique se rapprochent le plus possible de la disposition inopérante.
- En cas de litige entre parties, il est expressément convenu d'attribuer la compétence exclusive aux tribunaux de Diekirch, aussi bien pour les transactions nationales qu'internationales.

2. Vente de matériels et logiciels (Computing product):

2.1. Commande

- Sans mention spécifique dans le contrat, le client supporte seul le choix du matériel de la commande. AbAKUS it-solutions ne s'engage en aucun cas à ce que le matériel soit adéquat pour l'utilisation projetée par le client.

2.2. Livraison

- Le délai de livraison convenu est valable uniquement pour les marchandises disponibles en stock. Dans tous les cas, ce délai est donné à titre indicatif et ne constitue nullement un engagement ferme.
- AbAKUS it-solutions se réserve le droit d'organiser de livraisons partielles.
- Le délai de livraison ne peut être postposé de plus de 15 jours par le client à partir de la date proposée par AbAKUS it-solutions sans quoi des frais d'entreposage sont à la charge du client.
- Le matériel est toujours transporté au risque et péril et à la charge du client, sans que soit pris en compte par qui et par quel ordre le transport est effectué.
- Les frais d'envoi express sont toujours à la charge du client.

2.3. Enlèvement du matériel

- Le client peut retirer le matériel commandé directement dans les locaux d'AbAKUS it-solutions à Heinerscheid s'il en fait la demande.
- Après avis de la disponibilité du matériel, le client s'engage à venir enlever le matériel dans les 8 jours suivant la notification, à défaut, des frais d'entreposage pourront être facturés.

2.4. Réclamation

- Pour être valable, toute réclamation devra être faite dans les 8 jours de la livraison, par courrier électronique ou classique avec accusé de réception, à l'adresse renseignée sur le contrat, à défaut, elle sera considérée comme nulle et non avenue.

2.5. Réception du matériel

- Lors de la réception du matériel, par livraison ou enlèvement, la signature et le nom du client ou d'un de ses représentants sont indiqués sur le bon de livraison.
- Il appartient au client de vérifier les expéditions à l'arrivée et d'exercer s'il y a lieu ses recours contre le transporteur, même si l'expédition a été faite transport payé.

2.6. Retour des produits

- Aucun produit ne peut être renvoyé à AbAKUS it-solutions sans accord écrit préalable par courrier électronique. Les retours devront, dans ce cas, être effectués franco à l'adresse indiquée dans l'accord. Toute responsabilité en cas de perte ou d'avarie des colis est déclinée.

2.7. Garanties et responsabilités

- AbAKUS it-solutions n'est en rien responsable des dégâts liés à une mauvaise utilisation des logiciels de la part du client.
- Le client est responsable d'un usage approprié des logiciels.

2.8. Garanties de réparation de produits et de logiciels dits de marque

- Les garanties sont celles du fabricant ou de l'éditeur.
- Le client doit contacter directement le fabricant ou l'éditeur en cas de produit défectueux qu'il soit toujours sous garantie ou non.
- Un suivi des interventions sous garantie peut être effectué par AbAKUS it-solution après demande du client. Le service sera facturé par AbAKUS it-solutions au client.
- Une extension de garanties peut être demandée à AbAKUS it-solutions et activée par le client sous respect des conditions du fabricant ou de l'éditeur.
- Toutes les conditions de garanties sont celles du fabricant ou de l'éditeur, AbAKUS it-solutions n'est en rien responsable des réparations effectuées.

2.9. Garanties de réparation de produits et de logiciels d'AbAKUS it-solutions

- Les garanties sont celles définies dans le contrat.
- AbAKUS it-solutions s'engage à utiliser les moyens nécessaires afin de réparer, au mieux, tout produit défectueux dans un délai convenable. On entend par délai convenable une période de maximum 3 mois.

- AbAKUS it-solutions effectue les réparations gratuitement pendant la période de garantie définie dans le contrat. En l'absence de termes spécifiques, cette garantie est limitée à 1 mois.
- Si les réparations ne sont pas possibles pour un prix et/ou délai raisonnable, AbAKUS it-solutions se réserve le droit de remplacer gratuitement les produits par des produits identiques ou comportant les mêmes qualités dans les délais de garantie ou de mettre en place une solution de contournement.
- AbAKUS it-solutions, après avertissement du client, pourra facturer toute prestation/réparation qui n'entre pas dans le régime de garantie.
- La garantie n'est pas applicable si le défaut est survenu suite à une utilisation erronée du produit par le client ou encore un dommage externe (incendie, dommage d'eau, ...).
- Lorsque les produits ne sont pas ou plus sous garanties, AbAKUS it-solutions avertit le client des coûts éventuels à charge du client et n'entame les réparations qu'après acceptation formelle de celui-ci.
- Une extension de garanties peut être demandée et activée par le client sous respect des conditions d'AbAKUS it-solutions.

3. Prestations en ligne :

- Les conditions techniques d'utilisation des sites internet et des machines virtuelles sont définies dans le contrat (Ports utilisables, vitesse de transfert, ...)
- Conformément aux dispositions en vigueur, AbAKUS it-solutions peut mettre toutes données du client à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et peut, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par AbAKUS it-solutions sont alors refacturés au client.
- Si la demande est faite par un organisme autorisé légalement (par exemple : la police, etc.), AbAKUS it-solutions communique, sans quelconque restriction, toutes les informations demandées.

3.1. Site internet

- Le client est l'unique responsable de toute mise à niveau du serveur web.
- AbAKUS it-solutions se réserve le droit de fermer temporairement le site internet si l'absence de mises à jour entraîne des failles de sécurité.
- AbAKUS it-solutions n'est en aucun cas responsable du contenu du site internet.
- Les réglementations en vigueur en matière de protection des données sont d'application.

3.2. Backup

- Sans accord préalable, AbAKUS it-solutions n'est en aucun cas responsable d'une modification de configuration chez le client.
- Si la sauvegarde est protégée par une clef d'encryptage, la conservation de cette clef relève uniquement de la responsabilité du client.
- AbAKUS it-solutions s'engage uniquement au bon déroulement du Backup et n'accepte aucune responsabilité quant à la qualité des données ou la sélection des données sauvegardées.
- AbAKUS it-solutions est responsable du bon fonctionnement de l'outil. En cas d'impossibilité de backup pour diverses raisons, AbAKUS it-solutions s'engage à rendre le backup suivant possible. Ces raisons, sans que ce soit exhaustif, peuvent être : une coupure de ligne, un manque de performance de la ligne, un problème de certificat, ...
- Le client doit veiller à la protection physique et au bon fonctionnement de son système, de ses matériels informatiques, de son réseau et des connexions permettant la sauvegarde.
- AbAKUS it-solutions n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées, notamment en ce qui concerne la protection des données personnelles que le client a sauvegardé. AbAKUS it-solutions attire l'attention du

client sur le fait qu'en cas de demande de supprimer des données personnelles sauvegardées pour le compte du client, les autres données sauvegardées dans le même fichier de sauvegarde devront également être supprimées.

- En cas de perte ou d'altération des données sauvegardées, AbAKUS it-solutions s'engage à tout mettre en oeuvre pour les restaurer. En pareil cas, le client doit contacter directement AbAKUS it-solutions qui fournit, dans les meilleurs délais, les données souhaitées par tout moyen approprié laissé à son libre choix et susceptible d'évoluer dans le temps. Si la restauration doit se faire directement sur les équipements (serveur, PC, ...) par une intervention sur place, et si le client n'a pas parallèlement souscrit un contrat maintenance sur les équipements concernés par le sinistre auprès d'AbAKUS it-solutions, la restauration sur place interviendra sur devis accepté par le client. Les données enregistrées par le client sur ses équipements entre la dernière sauvegarde et l'incident ne pourront être restaurées, ce que le client reconnaît sans aucun recours contre AbAKUS it-solutions.
- Les données restituées ou restaurées seront celles enregistrées lors de la dernière sauvegarde réalisée avant la demande de restitution ou de restauration du client.
- Le délai de restitution des données est précisé dans le contrat.

3.3. Machines virtuelles

- AbAKUS it-solutions s'engage à mettre à disposition du client les machines virtuelles avec le système d'exploitation prévu selon les paramètres définis dans le contrat.
- AbAKUS it-solutions n'est en rien responsable du contenu ou de l'utilisation de ces machines virtuelles par le client. Le client est unique responsable de son système.
- AbAKUS it-solutions s'engage à fournir au client une interface d'administration de ses machines virtuelles pour qu'il puisse y installer et y administrer son système. AbAKUS it-solutions est uniquement responsable de s'assurer que le système est administrable via ladite interface.
- Sur demande écrite du client ou en cas de dysfonctionnement, AbAKUS it-solutions peut restaurer une ou plusieurs machines virtuelles dans leur état d'origine (vierge du Système du client, et en particulier de ses données) ou dans l'état de leur dernière sauvegarde (ou d'une sauvegarde antérieure) si le client a commandé ce service.
- En cas de dysfonctionnement de la machine, les délais de remise à disposition varient en fonction du contrat conclu entre les deux parties.
- Dans la mesure où le dysfonctionnement survient suite à une erreur du client, AbAKUS it-solutions n'est en rien responsable de la perte des données ou des logiciels mis en place par le client. Le client peut cependant demander un devis pour la restauration de la machine virtuelle.

3.4. Performance

- AbAKUS it-solutions s'engage à fournir la performance telle que définie dans le contrat afin d'atteindre les objectifs convenus sans aucune garantie que ces objectifs mêmes soient atteints.
- Le rôle AbAKUS it-solutions est d'assurer une utilisation correcte des outils divers.
- Si les performances ne sont pas en ligne avec les attentes, AbAKUS it-solutions s'engage à revenir à une situation normale dans les plus brefs délais.

3.5. Responsabilité

- Il est expressément convenu qu'AbAKUS it-solutions ne supporte qu'une obligation de moyen en ce qui concerne la sécurisation des données et informations, particulièrement en cas de cyberattaques ; En ce qui concerne la protection des données à caractère personnel, il est expressément convenu qu'AbAKUS it-solutions ne sauvegarde les données à caractère personnel que sur instruction documentée du client et pour son compte. AbAKUS it-solutions n'encourt aucune responsabilité à l'égard de tiers en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel, sans préjudice du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016. Dans tous les cas, la responsabilité finale en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel incombe au client qui devra donc indemniser AbAKUS it-solutions en cas de réclamations de tiers.

4. Mise à disposition du personnel détaché (IT expert provision):

4.1. Choix du consultant mis à disposition

- AbAKUS it-solutions et le client devront préciser par consultation mutuelle la nature de la tâche et le profil souhaité par le client.
- AbAKUS it-solutions propose le consultant à mettre à disposition du client correspondant au profil souhaité afin qu'il puisse accepter le profil ou non.
- Après consultation avec le client, AbAKUS it-solutions se réserve le droit de remplacer le consultant mis à disposition du client par un autre, pour autant que ce dernier possède les qualités et l'expérience requises.

4.2. Performance

- Le consultant mis à disposition par AbAKUS it-solutions doit présenter les capacités et l'expérience nécessaires à la réalisation de la tâche demandée par le client.
- Le client est entièrement responsable de la gestion journalière de l'activité du consultant mis à disposition par AbAKUS it-solutions.
- AbAKUS it-solutions s'engage à fournir un service de qualité conforme aux usages.
- Aucune garantie sur les prestations n'est appliquée sauf mention contraire dans le contrat.

4.3. Prix et paiement

- Les prix sont définis dans chaque contrat spécifique, ils peuvent être à l'heure ou à la journée. Sauf mention contraire, ces prix suivent les mêmes règles d'indexation que celles reprises dans les dispositions générales.
- A la fin de chaque mois, une facture accompagnée d'une fiche de prestations est envoyée au client.

4.4. Durée

- La période pendant laquelle le consultant est mis à disposition chez le client est indiquée dans le contrat entre les deux parties.
- Cette période est tacitement prolongée d'1 mois à l'échéance, sauf mention contraire dans le contrat.
- Le client souhaitant mettre fin à l'accord contractuel doit envoyer par écrit à AbAKUS it-solutions sa demande, respectant une notification d'un mois suivant le mois de la notification même.

4.5. Garanties et responsabilités

- La communication de l'endroit où le consultant exerce la mission doit être faite par le client avant signature du contrat. Cet endroit est indiqué dans l'offre.
- Le client doit donner son accord préalable pour les vacances et congés demandés par le consultant. AbAKUS it-solutions reste responsable de la gestion des congés.
- AbAKUS it-solutions est responsable de compter le nombre d'heures effectuées par le consultant mis à disposition chez le client. Ces heures sont comptabilisées sur une fiche de prestations qui sert de base à la facturation.
- S'il le souhaite, le client peut demander à signer la fiche de prestations du consultant à la fin de chaque mois.

5. Organisation d'un projet (Project)

5.1. Délai de réalisation

- Le lancement du projet s'effectue par défaut 30 jours après acceptation et signature du bon de commande par le client.
- Le délai est purement indicatif et ne constitue en rien un engagement ferme.
- AbAKUS it-solutions se réserve le droit d'organiser le planning en fonction de ses possibilités en tenant compte des contraintes du client.
- La durée de réalisation est précisée et dépend du contrat.

5.2. Engagement du client

- Le client doit mettre à disposition d'AbAKUS it-solutions l'environnement requis et les installations nécessaires à la réalisation du projet.
- Le client s'engage à fournir les informations nécessaires à la réalisation du projet dans les 7 jours suivant la signature du contrat.
- Le client doit valider dans un délai de 7 jours les installations techniques. Après ce délai elles seront considérées comme provisoirement réceptionnées.

5.3. Réception provisoire et définitive

- Dans le cadre d'un projet, des réceptions provisoires peuvent être prévues dans le contrat.
- Une réception provisoire conduit à vérifier que les prestations prévues sont exécutées et que l'installation est opérationnelle conformément à ce qui est prévu dans le contrat.
- Le client est en droit d'émettre des réserves sur ces réceptions provisoires. AbAKUS it-solutions s'engage à les lever dans un délai convenu à condition que ces réserves soient justifiées par les éléments du contrat.
- Ces réceptions peuvent être prévues après chaque étape pour s'assurer que le client n'ait aucune réserve quant au travail réalisé.
- Lorsque le contrat ne mentionne aucune réception provisoire ou que celle-ci n'est pas réalisable (Inaccessibilité à l'installation, manque d'éléments, etc), la réception provisoire est prononcée d'office sur base de l'affirmation écrite d'AbAKUS it-solutions que les objectifs sont atteints.
- La réception provisoire du projet entraîne la facturation de l'ensemble du matériel et des prestations de service afférentes.
- Une réception définitive est automatiquement prononcée par AbAKUS it-solutions au terme de la période prévue dans le contrat et ce au plus tard 1 mois après la réception provisoire.

- La réception définitive entraîne la facturation de toutes prestations ultérieures en relation avec le projet.

5.4. Intégration de licences logiciels

- La facturation des produits logiciels standards se fait dès le début du projet.

5.5. Maintenance

- Un accès permanent et sécurisé à l'infrastructure du client est nécessaire pour ce service.
- Sauf mention contraire, aucun contrat de maintenance pour les applications développées spécifiquement pour le client n'est prévu.

5.6. Prestations en régie

- On entend par prestations en régie, toute prestation ou mise à disposition de personnel à un client, pour une durée donnée ou non, pour une mission spécifique prédéfinie ou non.
- Toute prestation quelle qu'elle soit d'un membre de l'équipe AbAKUS it-solutions peut être effectuée en régie.

5.7. Estimation des durées de prestations en régie

- La durée de prestation est indiquée à titre purement informatif et n'a aucune valeur contractuelle.

5.8. Formule de régie plafonnée

- On entend par prestation en régie plafonnée, toute prestation ou mise à disposition de personnel par AbAKUS it-solutions à un client, pour un nombre de jours préalablement déterminé, dans le cadre de la réalisation d'une mission précise, que les résultats demandés soient atteints ou non.
- Toute intervention en régie plafonnée nécessite une évaluation préalable des activités nécessaires.
- L'estimation fixe le nombre d'heures maximum pouvant être prestées chez le client.
- Si le plafond ne peut pas être respecté pour diverses raisons techniques (problème technique imprévu, circonstance extérieure, ...), le nombre d'heures pourra être adapté en concertation avec le client.

5.9. Facturation des prestations en régie

- Les activités en régie sont facturées en fin de mois au prorata des heures effectivement prestées.

5.10. Prestation au forfait ou à prix fixe

- Les prestations au forfait sont liées à un engagement de résultat.
- La durée et les estimations sont fixes et prolongées aux frais d'AbAKUS it-solutions si le résultat tel que défini dans le contrat n'est pas atteint en fin de période. Dans le cas où le résultat est atteint avant la fin de la durée convenue, aucun remboursement au client n'est effectué.
- AbAKUS it-solutions se réserve le droit d'annuler la commande si le résultat ne peut être atteint.

5.11. Estimation du forfait

- Les estimations sont faites de bonne foi sur base des informations dont AbAKUS it-solutions dispose à la signature du contrat.

5.12. Facturation du forfait

- Les prestations sont facturées soit par phase selon le plan projet soit mensuellement au prorata de l'avancement du projet.
- Sans mention contraire, un acompte de 15% doit être versé avant le commencement du projet.

5.13. Garanties et responsabilités

- AbAKUS it-solutions reste seul juge des moyens à mettre en œuvre pour réaliser le projet convenu.
- AbAKUS it-solutions n'est nullement responsable de l'impact des modifications apportées au projet par le client lui-même ou par un tiers désigné par le client.
- Toute modification de la prestation nécessite un accord écrit préalable et peut entraîner des modifications de prix.

6. Gestion d'infrastructure (Managed Services)

6.1. Maintenance préventive

- La maintenance préventive n'est possible que pour les clients avec contrat SLA (Service Level Agreement). Elle consiste, par exemple, en un contrôle mensuel du ou des serveurs, des journaux d'activités et des sauvegardes.
- Un accès distant et sécurisé au serveur doit être configuré et disponible. Un accès permanent et sécurisé à l'infrastructure du client est nécessaire pour ce service.

6.2. Monitoring

- On entend par monitoring toute activité de surveillance informatique à distance des infrastructures du client.
- AbAKUS it-solutions installe tous les équipements nécessaires au monitoring et s'engage à utiliser les outils avec toutes les précautions raisonnables et nécessaires.
- AbAKUS it-solutions intervient en fonction de l'importance de l'urgence quand une alerte de défaut est signalée.

6.3. Durée

- La durée du contrat est d'un an renouvelable tacitement.
- Le délai de résiliation est de trois mois avant l'échéance et doit être signifié soit par courrier recommandé ou par courrier électronique (administration@abakusitsolutions.eu) avec accusé de réception dans les deux cas.

6.4. Garanties et responsabilités

- AbAKUS it-solutions ne peut en aucun cas être considérée comme responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation du matériel, y compris en cas de perte de données ou d'informations.
- AbAKUS it-solutions ne peut en aucun cas être rendue responsable des pannes et anomalies de fonctionnement du matériel ou du logiciel, quelle que puisse être la durée de la panne ou de l'immobilisation avant la remise en marche normale.
- La responsabilité d'AbAKUS it-solutions ne peut être mise en cause en cas de force majeure ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté tels que grèves, interruptions de travail, retards fournisseurs, sinistres ou accidents.

6.5. Performance

- AbAKUS it-solutions s'engage à mettre tout en œuvre afin de résoudre un problème et ce dans les limites d'une obligation de moyen et pas de résultat.

6.6. Paiement et délai de résiliation

- Afin de pouvoir renouveler les licences et contrats dans les délais requis, ceux-ci sont facturés trois mois avant échéance des services. Sans contestation dans les quinze jours, les factures sont censées acceptées. Elles sont dans tous les cas payables dans les 15 jours à dater de leur envoi.
- En cas de retard de paiement, AbAKUS it-solutions réduit son niveau de service au minimum et n'intervient qu'en cas d'extrême urgence. Toute prestation de maintenance préventive et de vérification de backup est suspendue. Les licences ne sont pas renouvelées. Toute facture contestée officiellement (courriel (administration@abakusitsolutions.eu) /lettre) n'entrave en rien la réactivité ni la qualité de ses services.

7. Droit de propriété

- Jusqu'au paiement complet et encaissement effectif du montant total des produits et prestations fournis, AbAKUS it-solutions reste propriétaire desdits produits et aura la faculté d'en reprendre possession.
- La faculté de reprise des produits impayés se reportera sur des produits identiques encore en stock chez le client, sans qu'AbAKUS it-solutions n'ait à démontrer l'identité entre les produits livrés et impayés et ceux encore en stock chez le client.
- En cas de reprise des produits, les acomptes versés au jour de cette reprise effective restent acquis à AbAKUS it-solutions et ce sans préjudice des dommages et intérêts auxquels AbAKUS it-solutions pourrait prétendre. En particulier, les frais de remise en état et/ou de reconditionnement des fournitures reprises, sont à la charge du client.

8. Droit de propriété intellectuelle

8.1. Propriété des développements

- On entend par développement toutes activités de réalisation de logiciels ou d'applications pour un client spécifique ou non.
- Tout développement effectué par AbAKUS it-solutions reste entière propriété d'AbAKUS it-solutions.
- Tout produit acheté à AbAKUS it-solutions et développé par un éditeur reste entièrement la propriété de ce dernier.
- Le client ne peut en aucun cas faire des copies de tout ou parties de logiciels développés par AbAKUS it-solutions ou par un éditeur sans y avoir expressément été autorisé.
- L'architecture du logiciel, sa structure et son organisation sont protégées également, ainsi que les routines ou les listes de paramètres.
- La simple reprise de l'architecture d'un logiciel développé par AbAKUS it-solutions ou par un éditeur pour un autre logiciel est ainsi susceptible de constituer une contrefaçon, même si leurs codes sont différents.
- Tous les éléments qui relèvent des interfaces-utilisateur, tels que icônes, apparences, écrans des menus, sons, ne peuvent pas non plus être copiés.
