

## Conditions générales de vente

### **AbAKUS it-solutions SARL (Luxembourg)**

Hauptstrooss 1

L-9753 HEINERSCHIED

TVA: LU258 241 52

Matricule sécurité sociale: 2012 2451 799 /99

RC: B 173662

Année de fondation: 2012

### **1. Dispositions générales :**

- Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à la vente de matériel, aux prestations en ligne, à la prestation de service par du 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 automatiquement l'acceptation des présentes conditions générales de ventes et la renonciation par le client à l'application de ses propres conditions générales éventuelles.
- Des conditions spécifiques éventuelles peuvent être adjointes par AbAKUS it-solutions aux conditions générales de vente.
- Toute dérogation à ces conditions générales de vente 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 notre personnel 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 prestations de service par du personnel** (détaché) est de 30 jours.
  - d. **de prestations de services** est de 90 jours.
  - e. **de gestion de l'infrastructure** est de 90 jours.

Les délais de validité mentionnés ci-avant courent à compter du jour de l'approbation écrite de l'offre par AbAKUS it-solutions.

- 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 excédant 1 an sont susceptibles d'être indexés annuellement suivant l'indice des prix à la consommation luxembourgeois.
- 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 comptant :
  - 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 : les paiements faits entre leurs mains ne sont pas opposables à AbAKUS it-solutions.
- 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 applicable est égal au taux directeur de la BCE majoré de 8 points de pourcentage, conformément aux dispositions de la loi du 18 avril 2004 sur les délais de paiement et les intérêts de retard, arrondi au demi-point de pourcentage.
- 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.

### 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 ça soit avant ou après la date effective de l'accord, concernant l'existence de discussions relatives à 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 une partie tierce non liée 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.
  - Chaque partie doit divulguer les informations confidentielles uniquement sur base du « besoin de savoir ». 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 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.
- 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. Responsabilité

- Sous réserve de clause particulière dans les présentes conditions générales ou dans le contrat, AbAKUS it-solutions ne sera responsable, sur le plan contractuel ou extracontractuel, que pour les dommages directs occasionnés au client ou à toute autre personne en raison d'un dol ou d'une faute lourde dans le chef d'AbAKUS it-solutions. AbAKUS it-solutions vendeur ne sera jamais responsable des dommages causés par sa faute simple, ni des dommages indirects.
- En aucun cas la responsabilité d'AbAKUS it-solutions ne pourra excéder la valeur du contrat.

### 1.9. Clause de sauvegarde

- Au cas où une des clauses ou une partie d'une des clauses des présentes conditions générales ou du contrat serait déclarée nulle ou non applicable, toutes les autres clauses resteront d'application.

### 1.10. Législation

- L'appellation commerciale AbAKUS SARL est AbAKUS it-solutions.
- Le contrat est régi, pour tout ce qui n'est pas expressément prévu, par la loi luxembourgeoise.
- En cas de litige entre parties, il est expressément convenu d'attribuer la compétence exclusive aux tribunaux d'Eupen, aussi bien pour les transactions nationales qu'internationales.

## 2. Vente de matériel 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 aux risques et périls 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 Eupen 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 mandataires 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 d'AbAKUS it-solutions, que ce soit par courrier électronique ou autre moyen de communication. 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.

#### 2.7.1. 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.

#### 2.7.2. 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 quelque 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 le Backup.
- AbAKUS it-solutions n'est pas responsable de la nature et du contenu des données sauvegardées.
- 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 du dernier Backup réalisé 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 définies contractuellement, AbAKUS it-solutions s'engage à revenir à une situation normale dans les plus brefs délais.

## 4. Prestation de services par du personnel éventuellement détaché (IT expert provision):

### 4.1. Choix du consultant mis à disposition

- À la demande du client, AbAKUS peut faire prester les services ou prestations par un ou plusieurs de ses consultants. Si lesdits consultants sont des employés d'AbAKUS, la mise à disposition sera effectuée dans le respect des règles édictées par la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs.
- 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 a le droit de demander le remplacement du consultant qui ne remplit pas sa mission selon les qualités requises ou si le consultant est en congé de maladie pour une longue durée. Dans tous les cas, AbAKUS it-solutions bénéficie d'un délai raisonnable à partir de la date de la demande pour trouver un remplaçant.
- 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. Relation entre les parties

- Le consultant mis à disposition par AbAKUS it-solutions exercera sur tâche de façon indépendante du client et ne deviendra en aucun cas le contractant direct de celui-ci ou son salarié.
- Conformément à la loi du 24 juillet 1987 sur le travail temporaire, le travail intérimaire et la mise de travailleurs à la disposition d'utilisateurs, un contrat écrit sera conclu entre AbAKUS it-solutions et le client en cas de mise à disposition d'un travailleur. Ce contrat écrit prévoira explicitement et de manière détaillée quelles sont précisément les directives qui peuvent être données par le client au travailleur d'AbAKUS. Ce droit du client de donner des directives ne portera atteinte en aucune manière à l'autorité dont dispose l'employeur.
- Sous réserve des règles prévues dans le contrat, le consultant et le client se concerteront pour organiser au mieux les activités journalières du consultant mis à disposition, étant entendu qu'une telle concertation est purement organisationnelle et qu'elle n'implique en aucun cas un quelconque lien de subordination ou contractuel entre le client et le consultant.

#### 4.4. 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.

#### 4.5. 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 un préavis d'un mois suivant le mois de la notification même.

#### 4.6. 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 également donner son avis préalable pour les vacances et congés demandés par le consultant pendant la mission. 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

### 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.
- Sans préjudice des acomptes déjà versés et des paiements intermédiaires éventuellement convenus, la réception provisoire du projet entraîne la facturation du solde éventuel 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 à la réception provisoire 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.

#### 5.6.1. Estimation des durées de prestations en régie

- Sous réserve du point 5.6.2, la durée de prestation est indiquée à titre purement informatif et n'a aucune valeur contractuelle.

#### 5.6.2. 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 et aux frais de celui-ci.

#### 5.6.3. Facturation des prestations en régie

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

### 5.7. 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.

#### 5.7.1. Estimation du forfait

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

#### 5.7.2. 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.

#### 5.8. 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.
- En cas de circonstances imprévues, le prix pourra être revu.

### 6. Gestion d'infrastructure

#### 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](mailto:administration@abakusitsolutions.eu)) avec accusé de réception dans les deux cas. À défaut de cette signification par l'une ou l'autre des parties, le contrat sera renouvelé tacitement.

#### 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 dues.
- 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 ([invoicing@abakusitsolutions.eu](mailto:invoicing@abakusitsolutions.eu)) /lettre) n'entrave en rien la réactivité ni la qualité de ses services.

### 7. Réserve 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 toute cause de préjudice confondues, 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.

-----