

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES

Date de dernière mise à jour : 08 janvier 2024

Date de dernière mise à jour des annexes : 08 janvier 2024

Wiklog est une SAS de droit français au capital social de 2 500,00 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Nazaire sous le numéro RCS 839 323 904 et dont le siège social est sis 1 bis allée du parc du mesemena 44500 La Baule, représentée par Stéphane Hervy (le « Prestataire »).

Le numéro de TVA intracommunautaire du Prestataire est le FR37839323904.

Le Prestataire peut être joint aux coordonnées suivantes :

1 bis allée du parc du mesemena, 44500 La Baule / +33 (0)6 12 55 57 54 / [contact@wiklog.fr](mailto:contact@wiklog.fr)

### SOMMAIRE

Article 1 –	Champ d'application .....	2
Article 2 –	Commandes .....	2
Article 3 –	Conditions Tarifaires .....	2
Article 4 –	Conditions de facturation et de paiement .....	3
Article 5 –	Modalités de fournitures des services .....	4
Article 6 –	Obligations du client.....	5
Article 7 –	Réclamations .....	6
Article 8 –	Responsabilités du prestataire.....	6
Article 9 –	Non sollicitation.....	7
Article 10 –	Confidentialité .....	7
Article 11 –	Propriété intellectuelle.....	7
Article 12 –	Données à caractères personnelles .....	8
Article 13 –	Durée/Résiliation .....	8
Article 14 –	Réversibilité .....	9
Article 15 –	Transférabilité.....	9
Article 16 –	Notifications .....	9
Article 17 –	Autonomie et absence de renonciation .....	10
Article 18 –	Modification .....	10
Article 19 –	Litiges.....	10
Article 20 –	Droit applicable/Langue du contrat .....	10
Annexe 1 –	Caractéristiques des Services .....	11
Annexe 2 –	Conditions tarifaires.....	13

## Article 1 - Champ d'application

Les présentes conditions générales de services (les « Conditions Générales ») s'appliquent aux services suivants (les « Services ») fournis par le Prestataire à tout client professionnel désirant en bénéficier (le « Client ») :

- Conception et réalisation de solution logicielle
- Suivi de projet
- Maintien en condition opérationnelle des solutions logicielles
- Conseil sur l'écosystème numérique et la transformation numérique
- Formation en rapport avec le numérique
- Ateliers et conférence en rapport avec le numérique
- Maintenance de premier niveau sur le matériel

Les caractéristiques principales des Services figurent en Annexe 1 des présentes.

Toute commande de Services emporte, de la part du Client, l'acceptation préalable sans restriction ni réserve des Conditions Générales, dont le Client déclare avoir pris connaissance.

Les Conditions Générales sont applicables nonobstant toute stipulation contraire figurant dans tous documents émanant du Client, et notamment dans les devis, notes commerciales et courriels échangés.

Les Conditions Générales sont applicables sous réserve de toute stipulation contraire figurant au bon de commande ou à des conditions particulières le cas échéant conclues entre le Prestataire et le Client concerné.

## Article 2 - Commandes

Chaque commande de Services donne lieu à l'établissement d'un devis détaillé, d'une durée de validité de 30 jours à compter de sa date de création.

La commande est définitive dès acceptation et signature du devis par le Client, ce dernier valant alors bon de commande.

Le bon de commande, la nature des Services et leurs modalités d'exécution ne pourront être modifiés sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

En cas d'annulation par le Client d'une commande confirmée, pour quelque motif que ce soit, et sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires, l'acompte éventuellement versé à la commande par le Client restera acquis de plein droit au Prestataire et ne donnera lieu à aucun remboursement.

## Article 3 - Conditions Tarifaires

Les Services sont fournis au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la signature du bon de commande, exprimé en euros hors taxes.

En cas de prix non déterminable *a priori*, le prix des Services est déterminé dans le bon

de commande en fonction de la nature des Services, du niveau de compétence et d'expertise requis et du nombre, de la qualification et expérience du personnel nécessaire.

En cas de prix déterminé, les honoraires des Services et/ou taux horaires de facturation applicables à la date des présentes figurent en Annexe 2.

Le tarif est ferme et ne peut être révisé pendant la durée d'exécution des Services, les parties renonçant expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code Civil.

Le Prestataire se réserve toutefois le droit de modifier ses prix à tout moment pour tous Services qui seraient souscrits postérieurement à cette modification.

Lorsque les Services sont à exécution successive, facturables à échéance régulière et peuvent faire l'objet d'une tacite reconduction, toute modification du tarif des Services prendra effet lors de la prochaine période contractuelle. A défaut de résiliation par le Client avant cette prise d'effet, la nouvelle tarification sera applicable à la nouvelle période contractuelle.

Toute modification des tarifs résultant d'une augmentation de la taxe sur la valeur ajoutée ou la création de toute nouvelle taxe assise sur le prix des Services sera immédiatement et automatiquement appliquée.

Des éventuelles réductions de prix, ristournes et remises pourront s'appliquer aux Services dans les conditions définies sur le bon de commande ou tout autre document qui serait communiqué au Client. En cas de tarif promotionnel, le Prestataire s'engage à appliquer ce tarif à toute commande passée durant la période de la promotion.

Les frais engagés pour l'exécution des Services pourront faire l'objet d'une refacturation au Client (frais de déplacement, hébergement, débours, *etc.*) selon l'accord des parties figurant le cas échéant dans le bon de commande.

Les augmentations liées à des services de fournisseurs et/ou partenaires du Prestataire pourront être réévaluées lors des factures annuelles et impactées au Client. Certains services, définis en annexe, font l'objet d'une augmentation annuelle par l'application d'un pourcentage sur le prix de l'année précédente.

## **Article 4 - Conditions de facturation et de paiement**

Un acompte de 30% du prix total des Services est facturé par le Prestataire et exigible auprès du Client au jour de la signature du bon de commande, le solde étant facturé et exigible au terme de la fourniture des Services.

Un acompte intermédiaire de 20% sera demandé lorsque les Services rendus intègrent une livraison en test (aussi appelé recette) et que les Services sont livrés dans cet environnement.

Les modes de paiement par virement bancaire ou chèque bancaire peuvent être utilisés.

En présence d'un paiement par chèque, ce dernier doit être émis par une d'une banque domiciliée en France métropolitaine ou à Monaco. L'encaissement est effectué immédiatement, ou selon les conditions convenues entre le Prestataire et le Client dans le bon de commande.

En cas de règlement anticipé par le Client un escompte sera pratiqué comme défini dans les conditions tarifaires.

En aucun cas les paiements ne peuvent être suspendus ni faire l'objet d'une quelconque compensation sans accord préalable et écrit entre le Prestataire et le Client. Toute suspension, déduction ou compensation opérée unilatéralement par le Client sera traitée comme un défaut de paiement et entraînera toutes les conséquences d'un retard de paiement.

Il est expressément convenu que le Client est valablement mis en demeure de payer par la seule exigibilité de l'obligation, conformément aux dispositions de l'article 1344 du Code civil. En cas de retard de paiement de l'une quelconque des échéances, le Prestataire se réserve notamment le droit, sans qu'aucune indemnité ne soit due au Client, de :

- exiger le paiement immédiat de l'ensemble des sommes à devoir au titre des Services, celles-ci devenant immédiatement exigibles quelle que soit leur échéance initialement prévue ;
- refuser toute nouvelle commande ou exiger pour toute nouvelle commande un paiement comptant ou une garantie pour la bonne exécution des engagements ;
- imputer tout paiement partiel en premier lieu sur la partie non privilégiée de la créance puis sur les sommes dont l'exigibilité est la plus ancienne ;
- réduire, suspendre ou annuler les Services en cours, 10 jours après mise en demeure restée sans effet, effectuée par le Prestataire auprès du Client ;
- appliquer, sans mise en demeure préalable, à toutes les sommes dues, dès le premier jour de retard et jusqu'à complet paiement, des pénalités de retard calculées au taux visé à l'article L.441-6 du Code de Commerce ; et/ou
- exiger le paiement d'une indemnité forfaitaire de 40€ pour frais de recouvrement, pour chaque facture payée en retard, et le paiement d'une indemnité égale à 10% des sommes lui restant dues, sans préjudice de la réparation de tout dommage effectivement subi.

## **Article 5 - Modalités de fournitures des services**

Le Prestataire déclare disposer des compétences, de l'expérience et des moyens nécessaires pour fournir les Services, et assumera la pleine responsabilité tant de l'exécution des Services que de l'organisation du travail de son personnel le cas échéant.

Le Prestataire fournira les Services de bonne foi et mettra en œuvre toutes les diligences requises pour l'exécution de ses obligations au titre des présentes Conditions Générales, dans le respect des dispositions législatives et réglementaires et des droits de tiers.

Notamment, le Prestataire s'engage à :

- apporter tous les soins requis par la diligence professionnelle et les usages de la place à l'exécution des Services ;
- mettre le cas échéant en œuvre ou à disposition les moyens adéquats pour l'exécution des Services ;
- en l'absence d'exécution immédiate des Services, faire ses meilleurs efforts pour assurer l'exécution dans un délai convenable et porté à la connaissance du Client.

Le Prestataire fournira les Services au lieu convenu avec le Client dans le bon de commande. Au cas où le Prestataire fournirait les Services dans les locaux du Client, le Prestataire se conformera, et fera en sorte que son personnel se conforme aux standards raisonnables de sécurité et aux procédures d'hygiène, de sécurité et de confidentialité en vigueur dans ces locaux.

Le Prestataire collaborera activement et de bonne foi avec le Client en tous domaines, en vue de la bonne exécution des Services, et informera immédiatement le Client de toute difficulté ou de tout litige survenu au cours de l'exécution de sa mission.

Le Prestataire fournira les Services en totale indépendance et autonomie. Ni le Prestataire, ni ses dirigeants, ni les membres de son personnel, ne pourront prétendre être agents, sous-traitants ou salariés du Client et ne disposeront du pouvoir ou de l'autorité pour prendre des décisions, engagements, ou conclure des contrats au nom et pour le compte du Client, de quelque manière que ce soit, sauf mandat écrit préalable et spécial donné par le client.

Le Prestataire informera le cas échéant le Client préalablement par écrit, de toute mission ou action qui serait susceptible de créer une situation de conflit d'intérêt, de telle manière à ce que les parties déterminent d'un commun accord les décisions à prendre et mesures à mettre en place afin de préserver les intérêts du client.

## **Article 6 - Obligations du client**

Le Client collabore activement et de bonne foi avec le Prestataire en tous domaines en vue de la bonne exécution des Services.

Il communique notamment des informations et documents au caractère complet, précis exact et sincère et prend les décisions raisonnablement nécessaires dans les délais requis pour l'exécution des Services. Le Prestataire sera autorisé à utiliser tout élément communiqué par le Client pour les besoins de la réalisation des Services ou obtenu par le biais de sources d'informations publiques généralement considérées comme fiables et à présumer, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée, que cet élément est exact, précis, sincère, complet et ne comporte pas d'inexactitude ou d'insuffisance susceptible d'en altérer la portée.

Le Client est tenu de désigner un représentant disponible et investi du pouvoir de décision qui sera l'interlocuteur principal du Prestataire dans la gestion de leurs relations au titre de l'exécution des Services.

Le Client ne peut modifier, en cours d'exécution des Services, leur nature ou leurs modalités de fourniture, sauf accord préalable et écrit du Prestataire.

Il s'engage à informer immédiatement le Prestataire de toute difficulté, réserve ou de tout litige survenu au cours de l'exécution des Services, afin de permettre le cas échéant un règlement amiable de la situation ou un délai supplémentaire pour réaliser les Services.

Le Client verse le prix des Services dans les conditions et selon les modalités prévues aux présentes.

## Article 7 - Réclamations

En cas d'inexécution ou d'exécution défectueuse des Services, le Client devra notifier le Prestataire et formuler ses griefs, réserves et les justificatifs pertinents dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la date où il en a connaissance, afin de permettre aux parties de faire leurs meilleurs efforts en vue de parvenir à un règlement amiable de la situation dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la notification initiale du Client.

A défaut de règlement amiable dans les conditions susvisées et en cas d'inexécution suffisamment grave du Prestataire, le Client pourra résilier les Conditions Générales dans les conditions prévues à l'article 13 et obtenir le cas échéant des dommages et intérêts du Prestataire aux fins de réparer le préjudice subi, le Client renonçant par avance à solliciter une exécution forcée en nature des Services par le Prestataire ou un tiers ou une réduction proportionnelle du prix, par dérogation expresse aux dispositions des articles 1221, 1222 et 1223 du Code civil.

## Article 8 - Responsabilités du prestataire

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens au titre de la fourniture des Services.

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée :

- en cas de manquement à une quelconque obligation résultant d'un cas fortuit ou d'un évènement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil, y compris, mais sans y être limités, des évènements imprévisibles tels que grèves, arrêts de travail, troubles sociaux, fermetures d'usines, inondations, incendies, défaut de production ou de transport non-consécutif à son fait personnel, rupture d'approvisionnement, guerres, émeutes, insurrections et plus généralement toute circonstance ou évènement empêchant la Société d'exécuter convenablement ses obligations ;
- dans le cas où les informations, données, instructions, directives, matériels ou supports communiqués par le Client sont erronés ou incomplets, et plus généralement dans le cas où l'inexécution ou l'exécution défectueuse des Services résulte en tout ou partie du comportement, d'un manquement ou d'une carence du Client ;
- en cas d'utilisation des résultats des Services pour un objet ou une finalité différents de ceux pour lesquels le Prestataire est intervenu, de mise en œuvre erronée des recommandations du Prestataire ou d'absence de prise en compte des réserves émises par le Prestataire.

En tout état de cause, le Prestataire n'encourt aucune responsabilité au titre de tous dommages ou préjudices indirects ou immatériels tels que préjudice financier, perte de chance, perte de profit, perte de contrat, perte de commande, perte de clientèle, perte d'exploitation, préjudice ou trouble commercial ou préjudice d'image, qui pourraient résulter de la fourniture défectueuse ou de l'absence de fourniture des Services.

La responsabilité du Prestataire ne peut excéder un montant égal au prix hors taxes perçu auprès du Client au titre de la fourniture des Services au cours des douze (12) derniers mois.

Conformément aux dispositions de l'article 2254 du Code Civil, toute action judiciaire d'un Client à l'égard du Prestataire est atteinte par la prescription à l'expiration d'une durée d'un (1) an suivant la date à laquelle le Client concerné a eu connaissance ou est présumé avoir eu connaissance du fait dommageable.

## **Article 9 - Non sollicitation**

Le Client s'interdit, pendant toute la durée des présentes Conditions Générales augmentée d'une durée d'un (1) an après leur résiliation ou fin pour quelque cause que ce soit, d'inciter ou de tenter d'inciter, directement ou indirectement et de quelque manière que ce soit, tout salarié, consultant, mandataire ou représentant du Prestataire, à quitter le Prestataire ou à entrer au service, de quelque manière que ce soit (en tant que salarié, mandataire, consultant, actionnaire ou autre), d'une autre entreprise.

## **Article 10 - Confidentialité**

Pendant la durée de fourniture des Services, chaque partie pourra prendre connaissance ou recevoir des informations, documents et/ou données confidentiels à propos de l'autre partie. De ce fait, chaque partie s'engage, tant en son nom qu'au nom de ses préposés pour lesquels elle se porte fort, à préserver la stricte confidentialité de toutes les informations, documents et/ou données confidentiels de toute nature en rapport avec les résultats, l'activité ou la clientèle de l'autre partie ou toute information reçue ou obtenue d'une partie dans le cadre ou en relation avec l'exécution des Services.

Le présent engagement de confidentialité des parties est valable, tant pour la durée de fourniture des Services que pendant une durée de deux (2) ans suivant leur fourniture.

## **Article 11 - Propriété intellectuelle**

Sauf accord préalable écrit du Prestataire, et en dehors des éléments fournis par le Client (supposés être propriété intellectuelle du Client), le Prestataire est le propriétaire exclusif de tous les droits de propriété intellectuelle portant sur les éléments communiqués au Client dans le cadre de la fourniture des Services, et notamment de façon non limitative sur la charte graphique, le titre, la forme, le plan et la structure des informations et documents communiqués, les textes, les logos, les marques, les images et photographes, les animations et vidéos, les slogans, les bases de données et plus généralement tout ou partie des éléments communiqués.

En conséquence, les présentes Conditions Générales n'entraînent le transfert d'aucun de ces droits de propriété intellectuelle au profit du Client, qui s'interdit de reproduire, d'utiliser et/ou de représenter, par quelque procédé que ce soit, même partiellement, tout élément sur lequel le Prestataire détient un droit de propriété intellectuelle.

Par exception à ce qui précède, le Prestataire concède au Client, sous réserve du respect par ce dernier des présentes Conditions Générales, un droit non exclusif et non cessible d'accéder aux éléments communiqués dans le cadre de la fourniture des Services et dont

il détient la pleine propriété, de les télécharger et de les imprimer le cas échéant dans le cadre d'une utilisation interne personnelle et non commerciale.

Dans le cadre de certaines offres, le Client est susceptible de gérer les contenus de son site. Dans ce cas, le Client est responsable des informations qu'il saisit, en détient la propriété et s'assure de détenir les droits nécessaires à leur utilisation et diffusion. En aucun cas le Prestataire ne saurait être tenu responsable des propos (textes et images) renseignés par le Client, ni être tenu responsable de l'utilisation ou la diffusion non autorisée de textes ou images utilisés par le Client.

Le Client conserve la propriété :

- des données gérées et stockées dans la base de données mise à disposition du Client par le Prestataire. En revanche la conception et la structuration de la base de données reste la propriété intellectuelle du Prestataire ;
- les images gérées par la solution logicielle mise à disposition du Client par le Prestataire ;
- le cas échéant, du nom de domaine utilisé par la solution logicielle mise à disposition du Client par le Prestataire ;
- de tous les éléments fournis au Prestataire pour l'exécution des Services.

## **Article 12 - Données à caractères personnelles**

Pour davantage d'informations concernant l'utilisation de données à caractère personnel par le Prestataire, veuillez-vous reporter à notre Politique de Confidentialité (la « Charte »). Vous pouvez à tout moment consulter notre Charte sur notre Site.

## **Article 13 - Durée/Résiliation**

En cas de vente ponctuelle ou en application de conditions particulières, les présentes Conditions Générales sont conclues pour la durée de fourniture des Services, telle que mentionnée le cas échéant dans des conditions particulières ou dans le bon de commande.

Dans tous les autres cas, les présentes Conditions Générales sont conclues pour une durée initiale de douze (12) mois. A défaut de dénonciation des présentes Conditions Générales dans un délai de deux (2) mois précédant le terme de cette durée initiale, la fourniture des Services et les Conditions Générales sont tacitement reconduits pour une nouvelle période d'une durée équivalente à la durée initiale, aux conditions tarifaires en vigueur à la date de la reconduction.

Le Prestataire ou le Client pourra résilier les Conditions Générales de plein droit de manière anticipée par l'envoi d'une notification écrite :

- en cas de survenance d'un cas de force majeure visé à l'article 8 des présentes ;
- après avoir notifié l'autre partie en cas de manquement grave de celle-ci à ses obligations ou au titre des lois et règlements applicables, auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de quinze (15) jours (lorsqu'il peut être remédié à ce manquement) suivant notification écrite indiquant la nature du manquement et la nécessité d'y remédier ;



## Article 14 - Réversibilité

Pour les Services où le Client aurait collecté ou saisi des données (images, textes) celles-ci lui appartenant, elles pourront lui être remises à sa demande. La demande doit parvenir par notification écrite dans les trente (30) jours calendaires suivants la fin effective des Services. A l'issue de cette période le Prestataire procédera la destruction définitive des données et des archives du Client (hors réglementation spécifique).

En revanche les éléments techniques et tout élément propriété intellectuelle du Prestataire détenus par le Client dans le cadre des Services devront être restitués sauf accord contractuel ou accord préalable lors de la résiliation des Services.

## Article 15 - Transférabilité

Lorsque le Client résilie les Services du Prestataire, le Client peut demander au Prestataire d'assurer un transfert de compétences auprès de lui ou d'un nouveau prestataire. Le transfert peut se faire au :

- niveau des compétences fonctionnelles auquel cas le nouveau prestataire s'assure de fournir les nouvelles compétences techniques, humaines et logicielles au Client ;
- niveau des compétences techniques auquel cas le Client devra s'acquitter d'une copie du ou des logiciel(s) créé(s) spécialement pour lui auprès du Prestataire. Le Client est alors autorisé à continuer d'exploiter ce(s) logiciel(s) seul ou avec un nouveau prestataire tel que défini dans un contrat spécifique. Le Client renonce à toute forme de réclamations telles que définies à l'Article 7 dès lors que l'un des logiciels cédés est modifié par lui ou un tiers.

Si le Client souhaite effectuer l'un ou l'autre de ces transferts, un contrat spécifique sera rédigé et facturé au Client aux conditions tarifaires en Annexe 2.

## Article 16 - Notifications

Toute notification ou convocation écrite requise ou permise en vertu des stipulations des présentes sera valablement effectuée si elle est adressée par lettre remise en mains propres ou par porteur contre reçu de livraison, par courrier recommandé avec avis de réception, ou par courrier électronique (sauf en cas de résiliation des présentes), adressé aux coordonnées de la partie concernée, chaque partie élisant domicile en son siège social.

Tout changement de coordonnées d'une partie pour les besoins des présentes devra être notifié à l'autre partie selon les modalités prévues ci-dessus.

Les notifications adressées en mains propres ou par porteur seront présumées avoir été faites à leur date de remise au destinataire, telle qu'attestée par le reçu de livraison. Les notifications faites par courrier recommandé avec avis de réception seront présumées avoir été faites à la date de leur première présentation à l'adresse du destinataire. Les notifications faites par courrier électronique seront présumées avoir été faites à la date d'envoi du courrier électronique.

## **Article 17 - Autonomie et absence de renonciation**

Si l'une quelconque des stipulations des présentes Conditions générales était déclarée nulle ou inapplicable pour quelque cause que ce soit en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, elle serait réputée non écrite et les autres stipulations resteraient en vigueur.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir à titre temporaire ou permanent d'une ou de plusieurs stipulations des Conditions Générales n'empêchera en aucun cas renonciation.

## **Article 18 - Modification**

Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment le contenu des présentes Conditions Générales pour la passation de nouvelles commandes de Services.

Toute commande consécutive à une modification apportée aux Conditions Générales emportera acceptation par chaque Client de la nouvelle version des Conditions Générales qui lui sera communiquée.

## **Article 19 - Litiges**

Les litiges qui pourront survenir dans le cadre des relations contractuelles établies entre le Client et le Prestataire devront être résolus, dans la mesure du possible, de manière amiable.

A défaut de règlement amiable dans un délai d'un mois à compter de la saisine de l'une des parties, tous les litiges auxquels les Conditions Générales pourraient donner lieu, concernant tant leur validité, interprétation, exécution, résiliation, leurs conséquences et leurs suites, seront soumis au tribunal de Saint-Nazaire.

## **Article 20 - Droit applicable/Langue du contrat**

Les présentes Conditions Générales et les opérations qui en découlent sont régies et soumises au droit français. Elles sont rédigées en langue française. En cas de traduction en une ou plusieurs langues étrangères, seul le texte français fera foi en cas de litige.

# **ANNEXE 1 – CARACTERISTIQUES DES SERVICES**

## **Conception et réalisation de solution logicielle**

La réalisation de solution logicielle a pour finalité de fournir au Client un produit en adéquation avec les besoins qu'il a exprimé.

Pour cela, le Prestataire recueille les besoins du Client, les analyse et détermine les outils et méthodes à mettre en œuvre pour couvrir les attendus du Client et réaliser le produit.

Le produit est livré au Client pour test puis sur accord de celui-ci en production.

## **Suivi de projet**

Les projets sont suivis et gérés avec la méthode agile SCRUM. La finalité d'une telle méthode est de coconstruire la solution avec le Client en lui fournissant régulièrement des livraisons sur les réalisations effectuées. Cette méthode permet au Client de tester et rectifier si nécessaire et au plus tôt ses besoins. Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

## **Maintien en condition opérationnelle des solutions logicielles**

Tout produit informatique doit évoluer tant sur le plan fonctionnel que sur le plan technique. Le Maintien en Condition Opérationnelle (ou MCO) s'occupe du deuxième point, le premier étant à l'initiative du Client.

Le MCO permet de garantir que le produit fourni au Client a toujours la capacité de fonctionner dans les meilleures conditions grâce notamment à l'application des mises à jour des briques techniques qui composent le produit.

## **Conseil sur l'écosystème numérique et la transformation numérique**

Le conseil permet au Client de bénéficier d'un avis et/ou d'un accompagnement sur un problème en matière numérique. Les services peuvent être ponctuels ou récurrents en fonction des besoins du Client. Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

## **Audit de système d'information/logiciel/environnement technique**

Les audits sont réalisés généralement en deux phases. La première se fait sur site chez le client afin d'analyser les environnements techniques et/ou les codes des logiciels. La seconde consiste en la rédaction de l'audit et de ses recommandations. Elle peut être réalisé chez le client ou dans nos locaux.

Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

## **Formation en rapport avec le numérique**

La formation permet au Client de se former aux outils et techniques en lien avec le numérique. Cela concerne aussi bien des compétences fonctionnelles que techniques. Les formations peuvent être ponctuelles ou récurrentes en fonction des besoins du Client.

Les formations peuvent également intervenir pour des organismes de formation et en agissant en leur nom.

Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

### **Ateliers et conférence en rapport avec le numérique**

Les ateliers permettent au Client de bénéficier d'une animation totale ou partielle d'un événement relatif, directement ou indirectement, à un sujet autour du numérique.

Les conférences sont une autre possibilité de prestation pour promouvoir un sujet autour du numérique. Dans ce cas, le Prestataire intervient seulement pour un thème précis.

La différence entre les deux prestations est principalement la durée et l'interactivité avec les participants de l'événement.

Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

### **Maintenance de premier niveau sur le matériel**

La maintenance de premier niveau sur le matériel se limite à la mise à niveau matérielle et logicielle sur PC ou serveur installé par le Prestataire pour un Client.

Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

### **Freelance**

Des actions de freelance pourront être menées à la demande du client. Elles portent sur la mise en œuvre de tâches issues d'un cahier des charges. Elles seront réalisées dans les locaux du client aux horaires de son entreprise sans toutefois dépasser les 7 heures par jour et 35 heures par semaine. Les heures supplémentaires seront majorées ainsi que les heures comprises entre 20:00 et 8:00 et les interventions les weekends et jours fériés.

Il s'agit d'une mise en œuvre de moyens et non de résultats.

## ANNEXE 2 – CONDITIONS TARIFAIRES

Les conditions tarifaires fournies sont données à titre indicatives, seul le devis et son détail sont le garant du prix facturé au Client par le Prestataire.

Tous les prix sont indiqués Hors Taxes, la TVA en vigueur s'applique sur ces prix et est due par le Client.

Tout nouveau client devra s'acquitter de frais de dossier de 50€ payable sur le premier devis accepté par le Client.

### Conception et réalisation de solution logicielle

Le tarif des solutions logicielles est calculé en additionnant les prix :

- Pour la première année : de l'abonnement, des modules, du design, de la gestion de projet, du MCO et des options ;
- Pour la deuxième année et les suivantes : de l'abonnement, du MCO et des options

### L'abonnement

Les Offres Web sont disponibles en 3 formules :

- Offre Web Start à 39,90€/mois
- Offre Web Pro à partir de 69,90€/mois
- Offre Web Premium à partir de 99,90€/mois

Les offres sont avec un engagement de douze (12) mois avec reconduction tacite pour une durée équivalente (sauf résiliation). Le Client bénéficie de deux mois d'abonnement offerts pour tout paiement en une fois de la durée de l'abonnement.

Chaque offre ouvre des droits au Client qui varie en fonction de l'offre retenue.

### Les modules

Pour chaque module un prix est défini à l'issue du rendez-vous du recueil du besoin Client. Le devis remis au Client récapitule les modules identifiés et le prix pour chacun d'eux. Les modules sont payés uniquement en investissement la première année.

### Le design

A l'issue du rendez-vous du recueil du besoin Client, un graphiste prendra en charge votre projet et définira son devis en fonction de vos attendus.

### La gestion de projet

La première année uniquement et dans le cadre du suivi et de la gestion du projet un forfait est défini sur la base de 10% des frais d'investissement des modules à réaliser. Ces frais couvrent le temps passé lors des réunions (en visio ou en présentiel), les appels téléphoniques, les échanges mail et la rédaction des différents documents.

## Le MCO

Le MCO (Maintien en Condition Opérationnelle) est calculé sur un pourcentage compris entre 1% et 5% du prix de l'investissement des modules. Le pourcentage est défini en fonction de la complexité du module à réaliser et à maintenir. Il est facturé mensuellement pour six (6) mois la première année (dans le cadre de la garantie du produit livré) et est facturé mensuellement pour douze (12) la deuxième année et les suivantes.

Une révision de 1,5% est appliquée annuellement au montant du MCO

## Les options

Les options sont proposées sur le devis et le Client doit indiquer celles qu'il souhaite prendre. Certaines options sont forfaitaires et payables uniquement la première année, d'autres sont soumises à engagement avec une tarification mensuelle.

## Suivi de projet

Le Service de MCO peut être retenu par le Client indépendamment du Service de conception et réalisation d'une solution logicielle réalisée par le Prestataire.

Le prix est alors défini sur devis en fonction du besoin du client sur la base d'un taux horaire de 100€/heure.

## Maintien en condition opérationnelle des solutions logicielles

Le Service de MCO peut être retenu par le Client indépendamment du Service de conception et réalisation d'une solution logicielle réalisée par le Prestataire.

Le prix est alors défini sur devis en fonction du besoin du client sur la base d'un taux horaire de 80€/heure.

## Conseil sur l'écosystème numérique et la transformation numérique

Le prix est défini sur devis en fonction du besoin du client sur la base d'un taux horaire de 130€/heure.

## Audit de système d'information/logiciel/environnement technique

Le prix de la première phase est défini sur devis en fonction du besoin du client sur la base d'un taux horaire de 130€/heure.

Le prix de la seconde phase est forfaitaire sur la base de 390€ / système ou logiciel.

## Formation en rapport avec le numérique

Les formations sont tarifées en fonction de la technologie et/ou du sujet à traiter et de leur durée. Un devis est établi au Client.

## Ateliers et conférence en rapport avec le numérique

Les ateliers et conférences sont tarifés en fonction de la technologie et/ou du sujet à traiter

et de leur durée. Un devis est établi au Client.

### **Maintenance de premier niveau sur le matériel**

Le prix est défini sur devis en fonction du besoin du client sur la base d'un taux horaire de 80€/heure.

### **Freelance**

Le TJM pour des heures comprises entre 8:00 et 20:00 et dans la limite de 7 heures par jour et 35 heures par semaine s'établit à 560€/jour.

Une remise de 10% sera accordée à partir de 10 jours commandés (consécutifs ou non) sur 1 mois, soit un TJM à 504€/jour.

Une remise de 20% sera accordée à partir de 20 jours commandés (consécutifs ou non) sur 1 mois, soit un TJM à 448€/jour.

Les heures supplémentaires faites à la demande du client seront majorées de :

- 25% pour des horaires compris entre 8:00 et 20:00, soit 100€/heure
- 50% pour des horaires entre 20:00 et 22:00 et entre 6:00 et 8:00, soit 120€/heure
- 75% pour des horaires entre 22:00 et 6:00, soit 140€/heure
- 100% les heures de weekends (samedi ou dimanche), soit 160€/heure
- 200% les heures de jours fériés soit 320€/heure

Ces heures ne peuvent pas bénéficier de remise