

## CONDITIONS D'EXECUTION DES SERVICES

### 1. Process métiers

Les Contrats de souscription récapitulent les Services choisis par le Client. Le Prestataire s'engage à fournir les Services convenus au Client aux prix indiqués dans les Contrats de souscription.

Le catalogue intégral des Services du Prestataire est disponible sur simple demande auprès du Prestataire. Les prix des Services présentés ont une valeur indicative et peuvent évoluer à la discrétion du Prestataire. Le Prestataire peut ajouter, modifier ou retirer des éléments de son catalogue à tout moment. Des campagnes de promotion du Prestataire informent le Client en cas d'ajout de nouveaux éléments au catalogue.

Toute modification des Services fournis (et notamment tout ajout de Process métiers) devra faire l'objet d'un avenant entre les Parties précisant les conditions tarifaires associées pour être effective.

Le Client s'engage à n'utiliser que les Process métiers inclus dans son Abonnement. Le Prestataire se réserve le droit d'effectuer des contrôles du respect de cette clause en observant l'environnement du Client. En cas de manquement, le Prestataire adressera au Client une notification. Si le Client persiste dans son utilisation de Process métiers non inclus dans son Abonnement, alors le Prestataire ajoutera, de plein droit, les Process métiers utilisés hors Abonnement à la facturation de l'Abonnement pendant toute la durée de la période contractuelle restant à courir.

### 2. Condition d'activation du Support

Le Support fonctionne dès la mise à disposition des Processus métier au Client tels que précisés au sein du Contrat de souscription. Pendant la période de mise en œuvre du projet, il est activé par l'intermédiaire des consultants du Prestataire uniquement. La fin de la phase projet se formalise dans les conditions décrites dans le contrat projet distinct concerné.

A l'issue de la phase projet de mise en œuvre, le Client pourra bénéficier du service Support conformément aux conditions décrites au présent Contrat et notamment l'annexe 2 « Support et Niveaux de Services » sous réserve de la réception par le Client de la confirmation écrite du Prestataire du démarrage de la phase de production.

### 3. Abonnement

Conformément aux Contrats de souscription, l'Abonnement du Client est calculé à partir de la somme de

- L'abonnement au coût fixe MCO (cas échéant),
- De l'abonnement aux Process métiers (le cas échéant),
- De l'abonnement au nombre d'Utilisateurs (cas échéant),
- De l'abonnement au Volume d'activité,
- Et de l'abonnement aux Services Associés.

**a) L'abonnement au Maintien en Condition Opérationnelle (MCO)** correspond à un loyer fixe mensuel sur lequel le Client s'engage pour la durée du Contrat de souscription. Chaque Entité utilisatrice du Client est redevable du MCO.

**b) L'abonnement aux Process métiers** auxquels peuvent s'ajouter des Services Associés. Cet abonnement correspond à un loyer fixe mensuel sur lequel le Client s'engage pour la durée du Contrat de souscription. Chaque Entité utilisatrice du Client s'abonne aux Process métiers qu'il souhaite utiliser.

**c) L'abonnement au Volume d'activité** correspond à un loyer mensuel de consommation, sur la base du type d'Unité d'œuvre pertinente. L'Abonnement au Volume d'activité se calcule de manière indépendante du nombre d'Entités utilisatrices. Il mutualise l'ensemble des volumes d'activité sur tout le périmètre des Services.

Tarif de l'abonnement au Volume d'activité : le Client s'engage, dans le cadre d'un Contrat de souscription, sur un Volume d'activité ; le montant correspondant à ce Volume d'activité minimum est facturé pour chaque période définie dans le Contrat de souscription.

Lorsque le Volume d'activité constaté de la période est supérieur au Volume d'activité de l'engagement, un complément d'abonnement est facturé correspondant au dépassement du Volume d'activité. La valeur de l'Unité d'œuvre supplémentaire consommée est alors facturée quinze pour cent (15%) de plus que la valeur de l'Unité d'œuvre de référence du Volume d'activité avec engagement précisée dans le Contrat de souscription.

**d) L'abonnement au nombre d'Utilisateurs** correspond à un loyer fixe mensuel sur lequel le Client s'engage pour la durée du Contrat de souscription. Son montant est calculé en fonction du nombre d'Utilisateurs du Client et du package de Process métiers retenu par le Client.

**e) L'abonnement au Niveau de Services** retenu par le Client et défini dans le Contrat de souscription, est applicable uniformément pour l'ensemble des Services fournis par le Prestataire dans le cadre du Contrat de souscription.

Le coût de cet abonnement est calculé en appliquant un pourcentage sur la somme des abonnements souscrits par le Client. L'abonnement au Niveau de Services est dû par le Client en tant que Service qui lui est délivré par le Prestataire.

Le coût de l'abonnement au Niveau de Services est actualisé dynamiquement à chaque facture pour prendre en compte les modifications apportées aux Abonnements par le Client.

#### **4. Modification de l'engagement minimum de facturation**

La consommation totale du Client sur la période facturée en Unités d'œuvre et/ou le nombre d'Utilisateurs du Client enregistrés figure(nt) sur les factures adressées au Client.

##### **4.1 Modification du Niveau de Services :**

Le Client peut changer son abonnement au Niveau de Services :

- Pour une modification vers une formule offrant plus de garanties ou des options de Services supplémentaires : à chaque période de facturation. Dans ce cas, le montant s'applique à compter de la facture suivant la demande du Client sur toute la période résiduelle du Contrat ou jusqu'à la prochaine demande de changement.
- Pour une modification vers une formule offrant moins de garanties et/ou d'options de Services : au maximum une fois tous les douze (12) mois et seulement à compter de la deuxième année contractuelle. Dans ce cas, le montant s'applique à compter de la facture suivant la demande du Client sur toute la période résiduelle du Contrat ou jusqu'à la prochaine Demande de changement.

##### **4.2 Modification du Volume d'activité :**

Le Client peut modifier son engagement de volume d'activité :

- Pour une modification vers un engagement de volume supérieur, à chaque période de facturation. Dans ce cas, le montant s'applique à compter de la facture suivant la demande du Client sur toute la période résiduelle du Contrat ou jusqu'à la prochaine Demande de changement.
- Pour une modification vers un engagement de volume inférieur, au maximum une fois tous les douze (12) mois, deux niveaux d'abonnement inférieur et seulement à compter de la deuxième année contractuelle. Dans ce cas, le montant s'applique à compter de la facture suivant la demande du Client sur toute la période résiduelle du Contrat ou jusqu'à la prochaine Demande de changement.

##### **4.3 Modification du nombre d'Utilisateurs :**

Le Client peut modifier son engagement de nombre d'Utilisateurs :

- Pour une modification vers un engagement de nombre supérieur, à chaque période de facturation. Dans ce cas, le montant s'applique à compter de la facture suivant la demande du Client sur toute la période résiduelle du Contrat ou jusqu'à la prochaine Demande de changement.
- Pour une modification vers un engagement de nombre inférieur, au maximum une fois tous les douze (12) mois, seulement à compter de la deuxième année contractuelle. Dans ce cas, le montant s'applique à compter de la facture suivant la demande du Client sur toute la période résiduelle du Contrat ou jusqu'à la prochaine Demande de changement.

#### 4.4 Modification des Process métiers et Services Associés :

- Pour l'ajout d'un Processus métier :
  - A chaque période de facturation. Le montant s'applique à compter de la facture suivant la Demande du Client sur toute la période résiduelle du Contrat ou jusqu'à la prochaine Demande de changement.
  - Dans le cas où l'ajout nécessite une prestation de services de paramétrage complémentaire, une commande de prestations doit être réalisée indépendamment de l'avenant de services.
- Pour la suppression d'un Processus métier :
  - Seul un Processus métier activé en option pourra être supprimé, au maximum une fois tous les douze (12) mois et seulement à compter de la deuxième année contractuelle. Le montant s'applique à compter de la facture suivant la Demande du Client sur toute la période résiduelle du Contrat ou jusqu'à la prochaine Demande de changement.
  - Dans le cas où la suppression nécessite une prestation de services de paramétrage complémentaire, une commande de prestations doit être réalisée indépendamment de l'avenant de services
- Pour les Services Associés : au maximum une fois tous les douze (12) mois et seulement à compter de la deuxième année contractuelle. Dans ce cas, le montant s'applique à compter de la facture suivant la demande du Client sur toute la période résiduelle du Contrat ou jusqu'à la prochaine demande de changement. Dans le cas où ces suppressions nécessitent une prestation de services de paramétrage complémentaire, une commande de prestations doit être réalisée indépendamment de l'avenant de services.

Toute modification devra faire l'objet d'un avenant. L'initiative du changement revient au Client.

Le changement est effectif dans la facture qui suit la Demande du Client si celle-ci intervient au minimum un mois avant la date de facturation.

Pour être prise en compte, la demande de changement se fait par courriel au Prestataire ou par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé réception à l'adresse suivante :

**GENERIX GROUP**

A l'attention de la Direction Administrative et Financière  
ARTEPARC – Bât. A 2 rue des peupliers  
59810 LESQUIN

#### 5. Modalités de facturation et de règlement

##### Point de départ de la facturation

Sauf mention contraire dans les Contrats de souscription, les Services sont facturés par le Prestataire au Client de la manière suivante :

- L'abonnement au Maintien en Condition Opérationnelle (MCO) et aux Process métiers : Date de début du projet ;
- L'abonnement aux Services Associés et Volume d'activité ou au nombre d'Utilisateurs : Date de la mise en production.