

## Conditions générales de fourniture de service et conditions de licences

### 1. Remarques préliminaires

Dans la suite, la société FICOS sera nommée « FICOS »

Les présentes conditions générales de fourniture et de service ainsi que les conditions de licences font partie intégrante des offres ou des contrats conclus. Elles ne sont primées que par des documents formellement reconnus et signés par nous tels que des contrats, des cahiers des charges, etc.

Sauf convention écrite contraire, le client est censé avoir pris connaissance des conditions générales et des conditions de licences et en avoir accepté toutes les clauses. En cas de divergence avec des conditions ou des remarques spéciales faites à l'offre, ces dernières ont priorité.

La nullité d'une des conditions des présentes conditions générales ou des conditions de licences n'entraîne pas la nullité des autres dispositions.

Il est convenu entre les parties que des courriels soient acceptés comme courrier officiel sauf si un envoi recommandé est convenu contractuellement ou si une des parties a entamé la communication par courrier recommandé.

### 2. Offre

Toutes nos offres ne deviennent définitives qu'après acceptation du marché de notre part ou par la signature d'un contrat ainsi qu'après réception du paiement de l'acompte convenu.

Lors de la passation de la commande, nous considérons notre offre et nos conditions générales acceptées dans leur intégralité sauf réserves formulées contractuellement.

Des prestations non décrites dans nos offres ne font pas partie de nos prestations.

Des commandes supplémentaires ne sont pas soumises à des conventions spéciales plus anciennes.

Nos offres ont une validité de trois mois.

La TVA n'est pas comprise dans nos offres ou prix unitaires. Elle est comptée au moment de la facturation au taux de TVA légal en vigueur.

Des offres pour développements particuliers, des modifications par rapport au cahier des charges ou spécifications préalables, pendant ou ultérieurement au développement propre du projet, peuvent nécessiter des avenants à l'offre de base.

Des coûts supplémentaires communiqués au client, qui restent sans opposition, remarque ou accord dans les 3 jours avant la date du début des services ou de la préparation ou l'implémentation des services, sont supposés être acceptés pour le principe et le prix suivant l'article ci-dessus.

A défaut de prix unitaires et dans le cas où aucun nouveau prix n'a été convenu, les services seront réalisés en régie suivant tarif en vigueur ou en fonction du nombre de lignes de code source développées (hors lignes de commentaire) multipliée par 0,1 hr/ligne au tarif de développeur expérimenté, code design, tests et corrections compris, mais sans consultance et analyse du processus et sans la rédaction des spécifications techniques à approuver.

### 3. Conditions de licences pour des logiciels développés par FICOS Sàrl

#### 3.1. Généralités

Les logiciels développés sont protégés par les lois internationales concernant le copyright et la propriété intellectuelle.

Par l'installation et l'utilisation d'un logiciel, les conditions de licence sont automatiquement supposées être acceptées par le client et les utilisateurs.

Le client, respectivement l'utilisateur, n'est pas autorisé à utiliser ce logiciel s'il n'adhère pas aux conditions de licence, ne les comprend pas, ou trouve des erreurs lors de l'application du logiciel ou s'il considère que les conditions de licence ne correspondent pas aux lois locales.

Les logiciels sont conçus pour fonctionner avec le système d'exploitation décidé par FICOS.

Les logiciels sont censés être utilisés dans l'environnement hardware et avec les moteurs de bases de données décidés par FICOS.

Place Nicolas Adames, 1  
LU-9912 Troisvierges

Tél.: +352 20 88 20 23  
+32 (0)80 28 11 40  
E-Mail: info@ficos.com  
www.ficos.com



Les logiciels proposés par FICOS sont des logiciels standards dont la propriété reste intégralement dans le chef de FICOS. FICOS se réserve le droit de procéder à des changements de tout type sans la consultation des clients.

L'achat de licences Hit-Office ne donne pas droit à l'exigence d'adaptations individuelles des logiciels standards. La décision de la prise en considération des désirs ou propositions des clients et du moment de l'implémentation incombe seulement et uniquement à FICOS. Le client qui veut utiliser de façon urgente des nouvelles fonctions dans une version « alpha » ou « beta », doit être conscient du fait que la probabilité d'instabilités et de non-conformités du programme sera plus grande que d'habitude. Le client participera aux coûts de développement pour les fonctionnalités particulières qu'il demande.

FICOS conserve la propriété intellectuelle de tous les développements ou modifications informatiques qu'elle réalise, même s'ils se font sur demande expresse d'un client.

Seules des sociétés ou des développeurs agréés et certifiés par FICOS sont autorisés à assister au développement ou développer des applications complémentaires.

Les logiciels de FICOS sont utilisés sous licence ; ils ne sont pas vendus. Une licence donne le droit d'utiliser le ou les logiciels par une personne. Des redevances de licences payées ne sont pas remboursables.

Le code source reste la propriété exclusive de FICOS. Il n'est pas autorisé au client de donner en location, en leasing ou de revendre une licence.

Les structures des tables et des bases de données font partie intégrale des logiciels de FICOS. Il est interdit au client de communiquer ces structures à des tiers pour information ou pour utilisation dans d'autres applications, sans contrat de licence particulier y relatif.

En cas de non-paiement, même partiel, des redevances de licence, le client perd le droit d'utiliser les logiciels en question.

### **3.2. Enregistrement des utilisateurs et des modules utilisés**

Les conditions d'utilisation des logiciels sont décidées par FICOS. Chaque utilisateur doit avoir son propre accès aux logiciels (Nom d'utilisateur et mot de passe individuel). Un accès partagé n'est pas prévu. L'ajoute et l'enlèvement d'utilisateurs sont configuré par le service support de FICOS et facturés moyennant le système Jeton (Voir § 10). En cas de doute sur le nombre d'utilisateurs, le nombre d'utilisateurs ayant travaillé avec le logiciel durant un mois au choix de FICOS est déterminant pour le nombre de licences à déclarer et à acheter.

À la demande de FICOS, le client déclare le nombre d'utilisateurs ou donne accès à son installation afin que FICOS vérifie le nombre d'utilisateurs. Ceci de façon ponctuelle ou par un outil de mesure installé de façon permanente sur l'installation du client. Ceci afin d'adapter les droits de licences et les contrats de maintenance.

Le fonctionnement des logiciels peut dépendre également d'un code d'enregistrement unique en fonction des modules utilisés et divers autres paramètres. Un code d'enregistrement n'est pas transférable.

## **4. Implémentation de logiciels chez le client**

Lors de l'implémentation de logiciels, tous les départements et fonctions d'une entreprise peuvent être concernés. Une utilisation complète des possibilités de Hit-Office suppose que tous les acteurs dans l'entreprise ont la volonté d'utiliser les fonctionnalités de Hit-Office et sont prêts à ajuster les structures d'organisation existantes. Les ressources nécessaires (personnel, temps, possibilité de formation, ...) doivent être mises à disposition par le client, afin de permettre l'implémentation d'un logiciel commandé.

## **5. Conditions techniques générales**

FICOS considère ses clients comme experts dans leur métier. Dès lors, le client a la responsabilité des informations données pour les réalisations de développements spécifiques et des flux administratifs et techniques dans sa société.

La réalisation de services ne peut débuter qu'après approbation par le client du cahier des charges précisant les détails du service à rendre et qu'à partir du moment de la disponibilité du ou des technicien(s) et du ou des développeur(s) prévus pour la réalisation du service.

Les possibilités techniques lors du développement d'un logiciel dépendent du système d'opération, du hardware, du moteur de base de données et d'autres éléments. Le fournisseur se réserve le droit de pouvoir adapter des spécifications, même approuvées auparavant, aux possibilités disponibles.

Les choix des technologies utilisées pour tous les développements sont du seul ressort du fournisseur.

Le fournisseur se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des prestations, objet d'un contrat, à des tiers.

Pour un développement propre, le client est toujours le testeur final des nouvelles fonctionnalités. Il est dès lors conscient et d'accord que des non-conformités sont possibles dans un premier temps d'utilisation et lors de chaque autre modification.

C'est le client lui-même qui décide de qui aura accès à l'installation, aux bases de données, aux mots de passe ... au sein de son entreprise. Au début du contrat, le client demandera les codes de connexion pour les personnes qu'il aura désignées en communiquant, au fournisseur, l'identité et les coordonnées de chaque utilisateur. Il appartient au client de communiquer spontanément et immédiatement tout changement de permission d'accès se produisant pendant la durée du contrat.

Le client indiquera une adresse e-mail à utiliser comme canal de communication pour des questions administratives. Il se porte responsable de la consultation journalière de cette boîte e-mail.

En cas d'achat du droit d'utilisation des structures de base de données faisant partie des développements de FICOS pour un développement propre par le client ou par un autre prestataire, toutes informations relatives aux structures sont facturées au tarif d'un analyste. Par l'achat de ce droit d'utilisation, le client n'a pas le droit de réclamer des documents explicites et écrits des tables et des champs des diverses bases de données. Le droit d'utilisation n'inclut pas la vente ou cessation à des tiers.

## 6. Protection des données / backup

Il est du devoir du client de faire une sauvegarde de l'ensemble des données au moins une fois par jour. Les copies de sauvegarde devront suivre un concept de sécurité adapté aux besoins du client et des données en question.

En aucun cas, la société FICOS ne peut être tenue responsable pour la perte de n'importe quel type de données.

## 7. Conditions particulières concernant l'hébergement de sites web, d'adresses e-mail, d'applications cloud et de géolocalisation

### 7.1. Généralités

Les applications sont hébergées sur des serveurs utilisant une technologie de réplication de données.

C'est-à-dire que plusieurs disques travaillent ensemble. En dehors de cette sécurité, sauf convention particulière, le client est censé réaliser ses propres copies de sécurité pour les données qui lui sont importantes.

Nous appliquons des critères éthiques les plus élevés.

Le fournisseur est en droit de rendre inaccessible le site du client, de suspendre ou de restreindre son accès au service, si après 10 jours, après mise en demeure par lettre recommandée avec explication des raisons et des changements à réaliser, le client n'aurait pas fait les changements demandés. Dans un tel cas, le client ne peut réclamer des dommages et intérêts :

- S'il considère que le contenu est en contradiction avec la législation applicable ou avec nos critères éthiques (RFC 1855 édité en 1995)
- S'il constate le non-respect du client d'une ou de plusieurs clauses des présentes conditions générales susceptible d'affecter le bon fonctionnement technique du service.
- Si les coordonnées données par le client apparaissent fausses, inexactes ou non mises à jour.

En cas de piratage de l'infrastructure utilisée pour nos services ou en cas de toute autre raison susceptible de porter atteinte à la sécurité de l'infrastructure, FICOS est en droit de suspendre ou de restreindre l'accès au service ou de prendre toute autre mesure technique pour préserver l'intégrité du service.

### 7.2 Géolocalisation et services accessoires

Des applications concernant la géolocalisation, le tracking et la reconnaissance de présence dépendent d'éléments comme le contact au satellite, la possibilité de connexion à des réseaux internes ou externes, l'absence de champs magnétiques .... Dès lors, la fonctionnalité de telles applications peut être réduite ou même interrompue en fonction de la qualité de l'environnement de transmission des données (Voir également chapitre 16 – Garanties).

Le bon fonctionnement d'interfaces avec d'autres logiciels de notre société ou d'autres sociétés dépend également du bon fonctionnement et de l'environnement des liaisons de géolocalisation.

Les données transmises sont conservées pendant 6 mois sur les serveurs de FICOS.

### 7.3 Récupération de données du client en fin de contrat

Trois mois-après la fin du contrat, toutes les données (fichiers, textes, programmes, données ...) stockées par le client sur nos installations seront effacées.

Concernant la récupération des données, le client sera invité à choisir, dans les 5 jours ouvrables suivant la demande, sous laquelle des deux formes décrites ci-dessous il souhaite récupérer ses données.

- 1) Support de stockage amovible fourni par FICOS (p.ex. clé USB)
- 2) Migration vers un support non amovible fourni par le client

Dès que la migration est achevée, le fournisseur en avertira le client par e-mail. Dans cet e-mail, le client sera invité à nous faire part de toute remarque relative à la correcte exécution de la migration. Dans le cas où FICOS resterait sans réponse de la part du client dans les 5 jours ouvrables suivants la date d'envoi de l'e-mail, la migration sera considérée comme ayant été effectuée correctement et plus aucune remarque ne pourra être acceptée. Pour être recevables, les remarques doivent clairement identifier et décrire les problèmes observés.

Dans les deux cas, le coût de la récupération ou de la migration sera facturé en régie ou suivant une offre établie. FICOS se réserve le droit de réclamer un paiement à l'avance ou de conditionner la remise du support de stockage/la procédure de migration au paiement de toute facture éventuellement non payée.

#### **8. Conditions techniques particulières concernant Smart Factory, Smart Building et Home Brain**

Ces applications concernent la saisie, l'analyse, la mémorisation et la communication de données quelconques ainsi que le réglage de processus et d'actions.

Le client est responsable de la communication de toutes les valeurs limites pour la saisie des données ainsi que pour la communication des modèles d'analyse pour définir les processus et actions désirées.

La connexion sur une installation existante ne peut être réalisée qu'avec l'accord du client et du fournisseur de l'installation.

#### **9. Contrat de maintenance**

En achetant une ou plusieurs licences de nos logiciels, le client adhère également au contrat de maintenance.

Le contrat de maintenance standard couvre la mise à jour corrective et évolutive des logiciels standards de FICOS. Des applications individuelles sont exclues du contrat de maintenance standard. Leur maintenance est réalisée en cas de besoin en régie.

De plus, il ouvre la possibilité de recevoir du support en cas de problèmes dans l'utilisation des logiciels.

La redevance annuelle pour un contrat d'entretien est de 20% de la valeur actualisée des licences. Lors de la reconduction d'un contrat de maintenance après interruption, la redevance pour la période interrompue est due par le client.

Pour 20 % du montant des contrats de maintenances, des jetons gratuits sont alloués au client et selon le tarif en vigueur. Les jetons gratuitement alloués et non utilisés pendant la période correspondante perdent leur valeur à la fin de la période en question du contrat de maintenance. Voir également Art. 10. « Prestations de support par le système « Jeton » ».

#### **10. Prestations de support par le système « Jeton »**

Les demandes pour un support sont envoyées idéalement à l'adresse mail [support@ficos.com](mailto:support@ficos.com) avec explication du problème et indication de la personne à contacter (adresse e-mail et n° de téléphone). Un collaborateur de FICOS contactera le client par la suite. Une prestation de support pourra se faire par téléphone, par remote control.

Le client désigne un key-user par type de produit. Le key-user est censé très bien connaître les types de produits.

Toutes nos interventions de support par le système jetons sont rémunérées par votre compte « Jeton ».

Pour les courtes prestations de services et supports réalisés en ligne, chaque client dispose d'un compte jeton. Le compte « Jeton » doit être approvisionné pour pouvoir bénéficier de ces services.

Toutes les interventions de support avec leur explication sont consultables sur votre "Espace client".

Les jetons de support sont un outil de mesure de temps pour des supports, des interventions ou d'autres services que nous prestons pour vous. Votre solde jetons représente donc le temps pour des services que nous pouvons prester pour vous.

Le compte de jetons est alimenté de trois façons :

- Pour 20 % du montant des contrats de maintenances, des jetons gratuits, selon tarif en vigueur, sont alloués au client, perdant leur valeur à la fin de la période correspondante s'ils ne sont pas consommés.
- Par la facturation automatique d'une quantité de jetons pour ramener votre solde de jetons devenu négatif en positif.
- Par l'achat de packs de jetons en les commandant par courriel à [info@ficos.com](mailto:info@ficos.com).

En fonction de la complexité du support, la tranche de temps par jeton est différente :

- Support de niveau 1 : Un jeton pour chaque tranche de 15 minutes commencée.  
C.-à-d. : support, conseil, formation concernant l'utilisation de base des logiciels.
- Support de niveau 2 : Un jeton pour chaque tranche de 10 minutes commencée.  
C.-à-d. : support, conseil, formation pour les spécificités professionnelles des logiciels. Questions comptables, questions spécifiques aux flux des processus implémentés dans votre entreprise, modification de layouts de rapports personnalisés.

- Support de niveau 3 : Un jeton pour chaque tranche de 7.5 minutes commencée.  
C.-à-d. : tout support pour lequel un informaticien doit intervenir. Crash d'application, perte de données, réorganisation de bases de données, création ou changements de scripts individuels, création ou changement de contenu de rapports individuels.  
Souvent, le support de niveau 3 ne pourra pas se faire en direct, mais nécessitera une analyse préalable, également rémunérée en jetons.
- Support de niveau 4 : Un jeton pour chaque tranche de 5 minutes commencée.  
C.-à-d.. Analyse et intervention dans la mesure du possible des problèmes de réseau et de serveurs dans votre société. Attention, nous préférons que le fournisseur de votre installation s'occupe de cette problématique. Le travail sur une installation installée par un tiers peut être très consommateur en temps et dès lors très coûteux. Un support concernant votre réseau ou vos serveurs est toujours payant, même sans le résultat escompté.

## 11. Services payants

Tous les services et aides de toute sorte, en relation avec l'installation, l'implémentation, formation, analyses, réponse à des questions en général, configuration des logiciels, des imprimantes, du réseau et tout autre hardware, des problèmes de backup, réorganisation, réparation et recouvrement de données perdues, ouverture ou création de fichiers, consultation, saisies de données, des aides lors d'importations de données de toute nature, des interventions et mises à jour sur des applications et programmes individuels, mise en page de listes, scripts, macro programmation, interfaces avec d'autres logiciels et installation et leurs mises à jour, conseils en gestion d'entreprise dans le cadre de l'introduction et de l'utilisation d'un logiciel, suivis particulièrement demandés des tickets évolutifs par rapport à leur introduction dans le processus de gestion du client, rédaction de livrables de quelque nature que ce soit, aides pour trouver des contournements de travail en cas de bug bloquant ou non, tous les services personnalisés dans le cadre de modifications évolutives des développements ... sont à charge du client.

Le contrat de maintenance ne couvre pas les services payants cités ci-avant.  
La réparation d'un bug proprement dit du code des logiciels standards est toujours gratuit.

Le paiement de ces services se fait par une intervention avec facture en régie ou suivant offre estimative pour des services.

Les services « Comment faire », « Je suis bloqué », des traitements de problèmes ou autres services dont la durée est inférieure à une heure, sont rémunérés par le système « Jeton ».

## 12. Dispositions financières

### 12.1. Généralités

Des factures partielles sont établies suivant état d'avancement des fournitures et services ou suivant un plan de paiement établi avec le client.

Les factures sont payables intégralement et sans retenue d'aucune sorte dans un délai de 30 jours prenant cours à la date de facturation, sur un compte bancaire indiqué par la FICOS.

Indépendamment des délais de paiement convenus, l'encourt maximum autorisé pour le client est limité par la limite de crédit qui lui est associée.

Les montants non payés à l'échéance ou payés avec retard, en partie ou entièrement, seront majorés d'intérêts moratoires mensuels de 1.0 % et cela sans avertissement ou mise en demeure particulière.

Lorsque tout ou une partie d'une facture reste impayée dans les 8 jours suivant la réception d'une lettre de mise en demeure par courrier recommandé, le client sera en outre redevable d'une indemnité forfaitaire égale à 10 % du montant de la facture avec un minimum de 500 €, sans préjudice de l'application des intérêts moratoires.

Nous nous réservons le droit de céder nos factures à des tiers, sans qu'un avertissement préalable soit nécessaire.

Par défaut de paiement d'une seule facture venue à échéance avec plus d'un mois de retard et à défaut de proposition de paiement acceptée par nous, toutes les factures, de même que celles qui ne sont pas encore venues à échéance deviennent exigibles, et nous serions en droit de demander la résiliation de tous contrats établis et l'annulation des commandes sans que le client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement. En outre, ce client devra honorer tous les services par paiement complet d'avance pour pouvoir assurer la continuation de nos services. Les services ne pourront être réalisés qu'après avoir reçu le paiement en notre compte bancaire.

En cas de doute sur la solvabilité ou liquidité du client, nous nous réservons le droit d'exiger en tout temps des garanties suffisantes de la part du client sur son aptitude financière à respecter ses engagements. Au cas où les garanties financières du client ne seraient pas suffisantes, nous serions en droit d'annuler en tout ou en partie les contrats.

#### 12.2. Particularités concernant les applications de type cloud, web, e-mail

Les services d'hébergement de sites web et boîtes e-mails sont facturés avant la période de service. Un service d'hébergement n'est mis en ligne qu'après réception du paiement de la première facture en son intégralité.

Lorsque tout ou une partie d'une facture reste impayée dans les 8 jours suivant la réception d'une lettre de mise en demeure envoyée par recommandé, FICOS se réserve le droit de suspendre, sans avertissement particulier supplémentaire et sans que le client ne puisse réclamer des dommages et intérêts, l'accès au service et ce jusqu'à réception en notre compte bancaire du montant total de la facture, majoré le cas échéant des intérêts et pénalités de retard.

Pour les contrats d'enregistrement de domaines et les hébergements de sites web et boîtes mail d'une valeur annuelle inférieure à 1.000,00 €, le service pourra être suspendu après un deuxième simple rappel par e-mail.

Les services dont le paiement se fait par un compte de crédit approvisionné par le client s'arrêtent automatiquement lors d'un solde insuffisant. Le client aura été alerté suffisamment tôt par des popups à l'écran et des e-mails automatisés envoyés à l'attention de l'adresse e-mail indiquée comme adresse de contact du client.

Pour la déconnexion et la reconnexion d'un service du type cloud, web ou e-mail, le client participe aux frais par le paiement d'un montant forfaitaire de 250 €.

#### 12.3. Particularité concernant les contrats de location

En cas de non-respect des paiements, FICOS est autorisée à désinstaller ou à bloquer l'utilisation du logiciel jusqu'à complet paiement des factures.

#### 12.4. Indexation

Le prix de vente de licences, si elles sont installées dans l'année après l'offre, n'est pas indexé. Les salaires pour tous les services comme formations, implémentation, développement propre, ... sont indexés par rapport à l'évolution des salaires par les formules connues suivant la formule Nouveau prix = Ancien prix \* (s/S).

Pour les abonnements dont la prestation passe par nous serveurs, nous nous réservons d'actualiser le prix suivant la formule :  
Nouveau prix = Ancien prix \* (0,3 \* e/E + 0,5 \* (s/S) + 0,2)

Pour les abonnements dont la prestation ne passe pas par nous serveurs, nous nous réservons d'actualiser le prix suivant la formule :  
Nouveau prix = Ancien prix \* (0,5 \* (s/S) + 0,5)

Où

s est l'indice salaire au moment de la prestation et S est l'indice salaire au moment de l'offre  
e est l'indice énergie au moment de la prestation et E est l'indice énergie au moment de l'offre

Les contrats de maintenance sont indexés suivant l'évolution du coût de la vie.

### 13. Propriété intellectuelle

Le fournisseur conservera la propriété de tous les développements informatiques ou autres dont il sera l'auteur.

Le fournisseur pourra seul prétendre au savoir-faire développé lors de ses prestations.

La responsabilité de FICOS ne pourra jamais être engagée dans le cadre de la propriété intellectuelle concernant des prestations commandées et réalisées sur demande du client. Le client s'engage à prendre en charge des demandes de tiers à ce sujet.

### 14. Délais de livraison et d'intervention

Les délais mentionnés ne sont donnés qu'à titre indicatif. L'organisation interne du client doit être structurée de sorte qu'elle ne puisse pas être perturbée en raison d'un dépassement de délais de fourniture. Le fournisseur ne couvre pas les frais en raison d'un dépassement de délais de fourniture.

S'il y a cependant une responsabilité spéciale et prouvée suite à un agissement irresponsable du fournisseur, l'indemnité pour retard et autres préjudices ne peut jamais excéder 3 % de la valeur de la partie concernée du contrat. En tous cas, le préjudice causé doit être établi de manière contradictoire.

## 15. Réception

Chaque bon de livraison doit être signé lisiblement (nom et signature) par un responsable du client.

La réception des systèmes installés, si convenue, se fait sur base de tests des processus de gestion convenus. Au cas où l'installation d'un système se fait par étapes, des réceptions partielles peuvent être réalisées.

## 16. Garanties et responsabilités

### 16.1 En général

Etant expert en son métier, l'utilisateur est lui-même responsable de la logique et de l'utilisation des résultats calculés par les logiciels.

Les données et bases de données fournies éventuellement à titre d'exemple, peuvent être utilisées par le client sous sa propre responsabilité. Elles doivent être considérées comme exemples et support, prévues pour des modifications, adaptations individuelles suivant les besoins du client.

FICOS ne garantit pas la compatibilité avec tous les matériels et logiciels informatiques disponibles sur le marché ou présents chez le client (imprimantes, ...).

La garantie offerte par FICOS, son représentant ou un revendeur agréé, se limite exclusivement, et ceci au choix de FICOS, au remboursement partiel du montant de la licence ou à la réparation des non-conformités du logiciel éventuelles par le fabricant, pour autant qu'il s'agisse d'un cas de garantie.

La garantie deviendra invalide si l'origine de la non-conformité est un accident, un abus ou une mauvaise utilisation du logiciel, un cas de force majeure, une utilisation de matériel non conforme ou du fait de tiers.

Aussi loin que les lois en application le permettent, FICOS et le revendeur agréé ne sont pas responsables pour des dommages, quels qu'ils soient, liés à l'utilisation ou la non-utilisabilité du logiciel, même pas si FICOS a été averti de tels problèmes. Ceci inclut la liste non exhaustive suivante : des dommages particuliers, dégâts directs, des conséquences directes ou indirectes aux personnes, des pertes commerciales pour la société, le ralentissement ou l'interruption d'activité, la perte d'informations relatives aux bases de données ou tout autre type de perte.

Les non-conformités se produisant, communiquées et documentées par écrit pendant la période de garantie ou de maintenance, seront réparées par FICOS. Il est du devoir du client de communiquer immédiatement les non-conformités décelées. En cas de non-conformité, le client accepte des solutions de contournement du problème jusqu'à la réparation de la non-conformité. Tant qu'une non-conformité n'est pas systématiquement reproductible, elle ne peut pas être réparée avec certitude. En cas de non-conformité importante pour le client, celui-ci ne peut plus utiliser la ou les fonctions qui lui semblent défectueuses.

FICOS distingue des niveaux pour des non-conformités reproductibles systématiquement dans le logiciel standard comme suit :

Haut : Une solution de contournement par le logiciel ou sur papier n'existe pas. Solution du problème avisée entre 1 jour et 5 jours de travail.

- le programme se termine ou se bloque de façon non contrôlée (plantage)
- des résultats importants ne sont pas calculés correctement (Différence > 1 %)
- des données importantes ne sont pas mémorisées

Moyen : Le fonctionnement de la structure du client est perturbé. Une solution de contournement existe. Solution du problème avisée entre 1 jour et 30 jours de travail.

Bas : La non-conformité ne cause qu'une réduction de confort chez l'utilisateur : solution du problème avisée entre 1 jour et la prochaine release.

FICOS n'encourt aucune responsabilité pour toute difficulté d'utilisation liée au matériel informatique du client ou à son incompatibilité pour une utilisation correcte, en ce inclus en raison de tous logiciels tiers, paramétrages ou changement de configuration initiale qui interviendrait postérieurement à l'installation.

FICOS n'encourt aucune responsabilité en cas de retard dans l'exécution de ses prestations si l'impossibilité d'exécuter ses prestations dans le délai convenu trouve sa cause dans une faute commise par le client, notamment une absence de communication d'informations nécessaires à la résolution de la non-conformité.

FICOS n'encourt aucune responsabilité en cas de dommage causé par un virus émanant ou propagé par l'intermédiaire du matériel du client, ou du fait d'un piratage informatique (hacking, ...).

FICOS est exonérée de sa responsabilité tant contractuelle qu'extracontractuelle, ainsi que de celle de chacune des personnes travaillant en son sein ou pour son compte ou auxquelles FICOS ferait appel pour l'exécution du contrat, pour tous dommages matériels ou immatériels (tels que notamment dommage moral, de production, de temps, de données, d'opportunités commerciales, ...) causés au client en raison d'une faute légère.

En tous cas, la responsabilité tant contractuelle qu'extracontractuelle de FICOS, ainsi que de chacune des personnes travaillant en son sein ou pour son compte ou auxquelles FICOS ferait appel pour l'exécution du contrat, pour tous dommages matériels ou immatériels (tels que notamment dommage moral, de production, de temps, de données, d'opportunités commerciales, ...) causés au client est limitée au montant de la garantie de l'assurance responsabilité civile et/ou responsabilité professionnelle de FICOS dans les limites précisées par celle-ci. Si cette limite est considérée comme insuffisante, une assurance particulière, couvrant les risques définis par le client, devra être conclue. La conclusion d'une telle assurance se fait à la demande du client connaissant le montant des risques à couvrir. Le coût d'une telle assurance sera à charge du client.

## 16.2 Obligations et responsabilités du client

Pour que le fournisseur puisse accomplir sa mission de support et de réparation de non-conformités, le client doit mettre à disposition du fournisseur gratuitement toutes les informations, les ressources humaines et matérielles nécessaires, ainsi que l'accès à ses installations, ses bases de données et tous autres softwares de tiers. De plus, il informera le fournisseur de tout changement de réglage qu'il aurait fait par rapport à l'installation initiale.

## 16.3 Applications et données sur nos serveurs

Pour les hébergements et applications de type « cloud », web et mail dont les données du client transitent entre le client et des personnes tierces (fournisseurs, clients, banques, services publics ...) par nos installations ou par des installations que nous gérons en utilisant des réseaux de télécommunication publics ou privés, nous ne donnons aucune garantie pour le bon envoi et/ou la bonne réception des données. Le client doit s'assurer de la bonne transmission en suivant les informations d'éventuels messages de confirmation, de messages d'erreurs, de l'absence de messages attendus ... pour prendre de façon proactive les mesures correctives nécessaires (p.ex. transmission manuelle d'une information) et en informer FICOS afin qu'elle puisse y remédier au plus vite et dans la mesure du possible.

Toutes les données des clients sont répliquées sur des supports de stockage de données sur nos serveurs. De plus, le client peut demander un service de backup de sécurité différentiel selon un schéma à convenir. Néanmoins, FICOS ne donne aucune garantie en ce qui concerne la sauvegarde des données du client stockées sur ses serveurs. Il appartient donc au client de prendre les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données pour le cas de perte ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause.

FICOS mettra tout en œuvre pour que les services soient disponibles tous les jours, 24h/24. Néanmoins, elle se réserve le droit d'interrompre les services pour des raisons de maintenance, de mise à jour ou d'intervention sur ses serveurs .... Le cas échéant, le client sera averti une semaine avant la période d'interruption prévue.

FICOS ne prend aucune responsabilité :

- Pour tout problème d'utilisation de ses services lié à l'accès à internet, la vitesse de transmission et/ou la disponibilité d'internet pour le client.
- En cas d'indisponibilité du service due à des travaux de mise à jour, de maintenance ou à des perturbations et défauts techniques ou autres, affectant tout ou partie les services.

Le client assume seul la responsabilité relative à sa connexion internet, que celle-ci soit suffisante et adéquate pour utiliser nos services correctement.

Le client est seul responsable pour les conséquences en cas de perte ou de vol d'outils informatiques donnant accès aux données du client (ordinateur portable, tablette, smartphone, ...).

## 17. Mots de passe / Codes de connexion

Le client est entièrement et exclusivement responsable de la confidentialité des mots de passe nécessaires à l'utilisation des services que nous lui procurons. Il dégage FICOS de toute responsabilité pour des utilisations illicites ou frauduleuses des mots de passe mis à sa disposition, générés ou modifiés par lui-même.

Le client mettra en place une stratégie de sécurité visant la protection des mots de passe et codes d'accès, ceci incluant le changement systématique des mots de passe. La composition du mot de passe respectera les règles de l'art pour établir des mots de passe de sécurité supérieure.

## 18. Couverture de risques par le client

Si le client souhaite se couvrir pour des éventuelles pertes ou désagréments liés aux produits et services de FICOS, il a l'obligation de faire couvrir, à sa charge exclusive, ce risque éventuel auprès d'une compagnie d'assurance de son choix avec l'obligation de la compagnie d'assurance de renoncer à une action récursoire contre FICOS pour les sinistres éventuels.

## 19. Accès de FICOS à l'installation du client et installation miroir sur les installations de FICOS

Pour pouvoir reproduire et résoudre un problème ou une non-conformité, le client doit donner accès à FICOS à sa propre installation informatique et à ses bases de données. FICOS sera autorisée à pouvoir copier les fichiers qu'elle juge nécessaires pour analyser et résoudre un problème ou une non-conformité.

Place Nicolas Adames, 1  
LU-9912 Troisvierges

Tél.: +352 20 88 20 23  
+32 (0)80 28 11 40  
E-Mail: info@ficos.com  
www.ficos.com



Dans ce cadre-là, le client est d'accord d'installer des outils de contrôle à distance proposé par FICOS, afin de pouvoir se connecter sur l'installation du client. Pour mieux analyser et pouvoir reproduire par FICOS une éventuelle non-conformité, le client est d'accord d'installer un système d'enregistrement de son propre travail sur sa station de travail et de mettre à disposition de FICOS cet enregistrement. En cas de refus d'installer de tels outils, le coût de déplacement vers les bureaux du client et le temps supplémentaire sur place sont à charge du client. Le délai d'intervention sera également plus long. Les séances de support peuvent être enregistrées à titre d'analyse pour une recherche d'un problème.

Dans le cas d'une installation d'un moteur de bases de données comme par exemple SQL-Server, ou Postgres SQL ou autres, FICOS doit avoir des droits d'administrateur pour assumer pleinement des services demandés.

Dans le cas où le client travaille sur une version de développement ou s'il est particulièrement pressé de résoudre une non-conformité ou un problème survenant suite sa méthodologie de travail, il convient d'installer une version miroir y compris les données réelles sur les installations du fournisseur, afin de pouvoir cerner la non-conformité plus rapidement et plus efficacement. Le coût de configuration de l'installation miroir, la redevance d'hébergement et le temps de service pour la maintenance de l'installation sont à charge du client et sont facturés suivant le tarif en vigueur.

## **20. Résiliation du contrat**

En cas de non-respect des données techniques ou administratives convenues lors de la commande par le client, FICOS est autorisée à résilier le contrat de plein droit par lettre recommandée adressée au client sans qu'une mise en demeure soit nécessaire.

Une résiliation par le client d'un contrat avec reconduction annuelle tacite doit être faite par lettre recommandée trois mois avant la date de reconduction tacite du contrat.

## **21. Force majeure**

Tout évènement, quelle qu'en soit la durée, qui trouve son origine dans un cas de force majeure, nous autorise à suspendre l'exécution du contrat pendant la durée de l'évènement perturbateur. Sont considérés comme cas de force majeure: guerres, mobilisation, état d'occupation, terrorisme, trouble de l'ordre public, blocus, grèves, émeutes, lock-out, épidémies, pandémies, état de quarantaine, vol d'équipement et de données, bris d'équipement, piratage sur nos installations ou celles du client, interruption de moyens de télécommunication et de connexion, incendie, explosion, interruption dans la livraison de composants nécessaires ou de l'énergie, restrictions ou n'importe quelle interdiction, imposés par les administrations publiques, insécurité juridique, catastrophes naturelles, inondations ... et tout autre évènement imprévisible au moment de la conclusion du contrat et indépendant de notre volonté.

## **22. Secret et confidentialité**

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient : statistiques d'appels, codes confidentiels, informations économiques, techniques, commerciales, publicitaires, etc., auxquelles elle aurait pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

Les deux parties prendront toutes les mesures nécessaires, vis-à-vis de leur personnel, préposé et de leurs prestataires de services auxquels elles pourraient faire appel, pour assurer le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents visés à l'alinéa ci-dessus.

De même, les conditions présentes, les offres et les conditions particulières qui y figurent sont réputées confidentielles et à ce titre, ne peuvent faire l'objet ni d'une publication ni d'une communication à des tiers, sauf autorisation expresse des deux parties.

Au cas où une autorité administrative ou juridictionnelle adressait à FICOS, dans le respect de la loi applicable, une demande expresse de communication de données relatives au client, FICOS ne pourra s'opposer à celle-ci et ne prendra aucune responsabilité par rapport aux conséquences entraînées.

## **23. Non-sollicitation de personnel**

Chacune des parties s'engage, pendant la durée du contrat augmentée d'une période de douze mois à compter de son expiration, à ne pas prendre à son service, engager ou à faire des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre partie, sans accord écrit et préalable de l'autre partie.

Chacune des parties s'engage en cas de non-respect d'une telle clause à dédommager l'autre partie en lui versant une indemnité égale à la rémunération brute totale octroyée à ce collaborateur pendant l'année précédant son départ.

## **24. Respect de la personne**

Nous attachons beaucoup d'importance à un comportement correct concernant la communication entre client, utilisateur et collaborateurs de l'équipe de FICOS. Un comportement chicanant, blessant, agressif, destructif, démoralisant ... de la part du client ou d'un utilisateur envers les

Place Nicolas Adames, 1  
LU-9912 Troisvierges

Tél.: +352 20 88 20 23  
+32 (0)80 28 11 40  
E-Mail: info@ficos.com  
www.ficos.com



collaborateurs de l'équipe de FICOS constitue une raison de résiliation des contrats conclus, sans que le client puisse exiger un dédommagement pour préjudice quelconque.

## **25. Traitement des données à caractère personnel**

FICOS collecte et traite les données d'identité et les coordonnées (nom, adresse actuelle, nouvelle adresse, numéro de téléphone, n° de Fax, adresse courriel, garanties, partenaires, registre national, ...) qu'elle reçoit du client concernant le client lui-même, son personnel, ses collaborateurs, ses préposés et toute autre personne de contact utile. Les finalités de ces traitements sont l'exécution de cette convention, la gestion des clients, la comptabilité et les activités de prospection directe, tel que l'envoi d'informations promotionnelles ou commerciales comme e-mails d'information ou lettres .... Les bases juridiques sont l'exécution d'un contrat, le respect d'obligations légales et réglementaires et/ou l'intérêt légitime de FICOS. Pour les fins de prospection directe par courriel, le client donne son consentement explicite et libre à FICOS d'utiliser ses données à caractère personnel.

Le responsable du traitement est la société FICOS, dont le siège social est Place Nicolas Adames,1 à LU-9912 Troisvierges.

Les données à caractère personnel précitées seront traitées conformément aux dispositions du règlement général de la protection des données et ne seront transmises qu'aux sous-traitants, aux destinataires et/ou aux tiers pour autant que nécessaire dans le cadre des finalités précitées pour ledit traitement. Le client est responsable de l'exactitude et de la tenue à jour des données à caractère personnel qu'il fournit à FICOS et s'engage à respecter strictement les dispositions du règlement général de la protection des données à l'égard des personnes dont il a transmis les données à caractère personnel de FICOS, ainsi que concernant toutes les données à caractère personnel possibles qu'il pourrait recevoir de FICOS et de son personnel, de ses collaborateurs et de ses préposés.

Le client confirme qu'il est adéquatement informé concernant le traitement de ses données à caractère personnel et concernant ses droits d'accès, de rectification, à l'oubli et d'opposition. Pour plus de détails, FICOS renvoie explicitement à la note d'information de protection des données, dont le texte est consultable sur le site web de FICOS ([www.ficos.com](http://www.ficos.com)). Le client reconnaît avoir pris connaissance de cette note et accepter son contenu.

## **26. Heures de bureau**

Les interventions du fournisseur s'effectuent dans une plage hebdomadaire allant du lundi au vendredi et des horaires allant de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h à 17h. Le fuseau horaire pris en considération est celui du lieu du fournisseur.

En dehors de cet horaire, les frais supplémentaires sont chargés au client au tarif en vigueur.

## **27. Législation applicable – juridiction compétente**

Les litiges sont soumis à la législation luxembourgeoise au tribunal de Diekirch.

FICOS a néanmoins le droit de porter les litiges devant une autre juridiction légalement compétente. Dans tous les cas une procédure doit être traitée en français ou en allemand.