

DESCRIPTION DES PRESTATIONS DE SERVICE
FORMATION, INSTALLATION, CONSULTING
AKANEA DEVELOPPEMENT
ANNEXE AUX CONDITIONS GENERALES

L'Editeur s'engage à réaliser les Prestations limitativement énumérées au Bon de Commande dans les conditions ci-après : Toute annulation ou report doit être signalé immédiatement et confirmé par écrit par le Client, et fera l'objet d'une facturation comme suit :

- Toute annulation d'une journée de Prestation moins de dix (10) jours ouvrés avant la date prévue pour la session entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 50 %.
- Toute annulation d'une journée de Prestation moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue pour la session, entraîne la facturation de celle-ci à hauteur de 100 %.

Les annulations doivent être faites par courrier ou télécopie. La date à prendre en considération pour déterminer la période de cinq (5) ou dix (10) jours correspond à la date d'arrivée chez l'Editeur du courrier ou de la télécopie. L'Editeur se réserve le droit d'annuler l'intervention en informant au préalable le Client. L'Editeur lui proposera alors de nouvelles dates.

Les demandes de modifications du Client relatives aux Prestations seront effectuées par écrit. Cette condition s'applique de façon générale à toute demande de modification, y compris les changements de planification ou de spécification. Un nouveau devis sera alors présenté par l'Editeur au Client.

1.1 Formation sur le Progiciel

L'Editeur est libre d'utiliser les méthodes et outils pédagogiques de son choix.

Les formations sont assurées sur la base des cours standards que l'Editeur a l'habitude de réaliser et qu'il propose régulièrement à l'ensemble de sa clientèle. Une journée de formation correspond à sept (7) heures de cours. Toute journée de formation débutée est considérée comme entièrement due.

Tout dépassement donnera lieu à facturation au prorata temporis.

Pour la qualité de la formation, le Client s'engage à ne pas dépasser le nombre de personnes convenu entre les Parties.

En ce qui concerne la formation, toute personne supplémentaire non prévue sur le bulletin d'inscription entraîne une majoration au tarif journalier en vigueur.

La formation est traditionnellement assurée dans les locaux du Client et avec les moyens logistiques qu'il fournit, sauf accord contraire entre les parties dans le Bon de commande.

La réservation des journées de formation s'effectue par le Client qui envoie à l'Editeur, quinze (15) jours avant la date prévue pour la session, un bulletin d'inscription dûment complété et signé par la personne responsable de la formation chez le Client. La prestation de formation est susceptible de comporter un contrôle de connaissances, librement défini par l'Editeur.

Une feuille de présence doit être signée par chacun des participants.

Si dans le cadre d'une session de formation, l'Editeur constate une absence ou une mauvaise installation du Progiciel ou du matériel fourni par lui, la formation pourra être annulée par l'Editeur.

L'Editeur sera en droit de facturer tout ou partie du prix des Prestations annulées à titre de dommages et intérêts ou de faire réaliser, préalablement à la poursuite de la formation, l'installation conforme aux frais du Client.

Le Client s'engage à effectuer les sessions de formation dans un délai de douze (12) mois suivant la date de signature du Bon de commande concerné.

Passé ce délai, l'Editeur pourra notifier cette situation au Client par lettre recommandée avec accusé de réception. Si, dans les trente (30) jours suivant l'expédition de cette lettre le Client n'a pas convenu avec l'Editeur une date d'exécution pour la session de formation, l'Editeur sera en droit de lui facturer le prix de cette session non réalisée.

1.2 Installation du Progiciel

Si elle est commandée, la prestation d'installation du Progiciel est effectuée par l'Editeur en présence d'un interlocuteur technique du Client, dans le délai et suivant la procédure convenue avec le Client.

Une fiche d'intervention ou un procès-verbal d'installation précisant la configuration sur laquelle le Progiciel est installé, est signé par le Client et l'Editeur à la fin de la prestation d'installation.

Toute modification de la configuration indiquée sur le procès-verbal d'installation doit être acceptée par l'Editeur pour que le Client puisse continuer à bénéficier de la garantie, si celle-ci est en cours, ou des prestations de maintenance dans le cadre des redevances payées au titre du contrat de maintenance, si le Client en a conclu un avec l'Editeur.

Lors de l'intervention de l'Editeur, le site doit être opérationnel et l'ensemble de la configuration doit être disponible et en parfait état de marche. A défaut, l'Editeur facturera le temps passé à constater les défauts de préparation.

Le Client est seul responsable des opérations de migration de ses données et/ou fichiers, sauf si les parties conviennent de faire réaliser cette opération par l'Editeur qui la facturera au tarif en vigueur. Toute autre prestation que celle prévue au Bon de commande et réalisée par l'Editeur à la suite d'une demande du Client exprimée le jour de l'intervention, fait l'objet d'une facturation au tarif en vigueur.

1.3 Consulting autour du Progiciel

L'Editeur fournira au Client les Prestations de Consulting et/ou de réalisation d'Adaptations définies dans le Bon de commande et suivant, éventuellement, un planning d'intervention défini entre le Client et l'Editeur.

Pourront ainsi être réalisées à la demande du Client notamment des Prestations de reconstitution de fichiers, de programmes altérés ou perdus, de paramétrage.

Suite à la livraison des Adaptations, il appartiendra au Client de procéder à la recette de chacun des lots constituant lesdites Adaptations. A défaut de réserve apportée par le Client au procès-verbal de livraison des Adaptations, dans le mois suivant la livraison de chaque Adaptation ou lots par l'Editeur, la recette définitive sera considérée comme acquise et sans réserves.