

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

L'Editeur s'engage à réaliser les Prestations limitativement énumérées au Bon de Commande dans les conditions ci-après :

Toute prestation commandée fera l'objet d'un planning de réalisation de la prestation établi entre le Client et l'Editeur. 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 de la télécopie ou du courrier.

L'Editeur se réserve le droit d'annuler l'intervention en informant le Client au préalable. L'Editeur proposera au Client alors de nouvelles dates.

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'elle propose régulièrement à l'ensemble de sa Clientèle.

Une journée de formation correspond à sept (7) heures de cours. 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. En revanche, les formations groupées sont réalisées dans les locaux de l'Editeur ou dans les locaux désignés par l'Editeur.

La planification des journées de formation est effectuée conjointement par les Parties.

La prestation de formation comporte 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 elle, la formation pourra être annulée par l'Editeur.

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

1.2 Installation du Progiciel

A l'issue des prestations d'installation et de paramétrage réalisées par l'Editeur, le Client signera un procès-verbal d'installation, lequel précisera la configuration sur laquelle le Progiciel est installé. La signature de ce procès-verbal implique l'acceptation sans réserve du Progiciel fourni et de la prestation réalisée, lesquels ne pourront par la suite faire l'objet d'une quelconque contestation.

A défaut de signature d'un procès-verbal, la mise en exploitation et/ou l'utilisation du Progiciel et/ou des prestations vaut acceptation dudit Progiciel et/ou Prestations.

Pour les prestations d'installation à distance, le Client s'engage à retourner le procès-verbal d'installation signé par télécopie ou par courriel dans un délai de 48H ouvrés à compter de la fin de la prestation. A défaut ou en l'absence de réserve formulée par le Client, l'installation est réputée conforme au descriptif d'implantation et réputée permettre un fonctionnement correct de la solution informatique.

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 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 du Client 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.

1.3 Initialisation de la Base de démarrage

Cette opération correspond à l'enrichissement de la Base de Démarrage avec les paramètres fournis par le Client décrits ci-dessous :

- Informations signalétiques de la société et des sites associés
- Les utilisateurs et leurs droits
- Les taux horaire de main d'œuvre
- Les compteurs de facturation « véhicule neuf », « véhicule d'occasion », « atelier et magasin ».

Le paramétrage est réalisé selon l'option choisie.

Les autres paramètres seront renseignés par le Client au cours de la période de formation, pendant la phase de démarrage.

La base de démarrage comporte des imprimés standards à destination du Client final, pour chaque marque. Des imprimés spécifiques peuvent être développés à la demande du Client, pour lesquels l'Editeur soumet au Client une proposition financière et le cas échéant un délai de réalisation.

Le plan comptable est en règle générale un référentiel fourni par ou pour la marque pour faciliter l'obtention des tableaux de gestion.

Une adaptation du plan de comptes standard géré par l'Editeur peut être réalisée, à l'issue d'une phase analyse pendant laquelle l'Editeur établira une proposition financière.

Toute autre prestation que celle prévue dans le 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.

1.4 Migration des données

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 indiqué au bon de commande.

Le Client a alors l'obligation de remettre à l'Editeur une sauvegarde des données à migrer sous un des formats que l'Editeur est en mesure de traiter. Il doit également procéder à une seconde sauvegarde qu'il doit conserver. Il appartient au Client de veiller à ce que les données sauvegardées soient accessibles et exploitables.

A condition que les délais de remise de la sauvegarde communiqués par l'Editeur aient été respectés, l'Editeur délivre au Client les données migrées à l'occasion de l'installation du Progiciel d'accueil.

En cas de remise tardive de la sauvegarde, l'Editeur envoie au Client dans un délai de vingt (20) jours suivant sa réception, une copie des données migrées sur un support matériel lisible et exécutable par un ordinateur.

La migration des données consiste en une conversion automatisée des données désignées au bon de commande exploitées par l'ancien logiciel du Client dans un format exploitable par le progiciel d'accueil et en un transfert automatisé des données ainsi converties au sein du progiciel d'accueil. Pour réaliser dans de bonnes conditions la migration des données, l'Editeur doit être en mesure de lire les supports de sauvegarde de l'ancien logiciel utilisé par le Client et être capable d'en décoder le contenu. A défaut, l'Editeur demandera au Client de lui faire parvenir ses données sous format texte avec un descriptif précis des dessins d'enregistrement. Dans le cadre de la prestation de placement des données, l'Editeur n'est tenu en aucun cas de replacer les données incorrectement saisies par le Client dans le champ pertinent.

Lorsque l'ancien progiciel possède des champs inconnus pour le Progiciel, les données correspondantes ne sont pas reprises.

Lorsque le Progiciel prévoit des champs inconnus pour l'ancien progiciel, ces champs ne sont pas renseignés.

Dans le cas de la migration des données comptables, le Client doit s'assurer avant la transmission de la bande de sauvegarde, de l'équilibre de sa comptabilité générale. En cas de déséquilibre, l'Editeur facturera la prestation supplémentaire d'analyse pour réaliser une migration équilibrée.

Le Client s'engage à réaliser une table de correspondance entre les comptes tels que présentés par les progiciels utilisés initialement par le Client et les comptes comptables et analytiques proposés en standard par l'Editeur

1.5 Pré démarrage et assistance au démarrage

L'Editeur met tous les moyens en œuvre pour permettre le démarrage satisfaisant du Progiciel.

A ce titre une prestation d'assistance au démarrage pourra être commandée par le Client. Cette prestation couvre :

- la présence d'un technicien dans les locaux du Client afin de conseiller et assister le personnel du Client dans les premières utilisations du Progiciel.
- le paramétrage du Progiciel à la demande du Client.

Ces Prestations seront facturées au tarif indiqué au Bon de Commande.

1.6 Consulting autour du Progiciel et gestion de projet

L'Editeur fournira au Client les Prestations de Consulting et/ou de développement définis dans l'annexe technique. Pourront ainsi être réalisées à la demande du Client notamment des Prestations d'analyses et d'études, de reprise de données, de paramétrage ou la réalisation d'Adaptations.

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 par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'Editeur quinze (15) jours suivant la livraison de chacun des lots par l'Editeur, la recette définitive sera considérée comme acquise.