

Les Conditions Générales de ERPxperts SA sont applicables dans le cadre de ce contrat.

## 1. Description générale

Par le présent contrat, les parties contractantes conviennent de la fourniture des licences et de leurs maintenances, décrites dans l'annexe au recto. Elles comprennent:

- la fourniture des licences des différents logiciels selon offre,
- la maintenance des logiciels, nommée ci-après « Enhancement Plan ».

### 1.1 Passation de commande et parties intégrantes du contrat

La passation de commande se fait par la signature de ce contrat. Chaque annexe fait partie intégrante du contrat.

## 2. Enhancement Plan

Le contrat « Enhancement Plan » est un plan de maintenance accessible aux clients de Microsoft Dynamics NAV dans le monde entier.

L'inscription au Enhancement Plan permet de garantir, grâce à des mises à niveau et des mises à jour régulières, l'actualisation de la solution et son fonctionnement au maximum de ses performances. Ces mises à jour n'aident pas seulement à respecter les lois et réglementations, elles assurent également un fonctionnement sûr et ininterrompu de la solution.

### 2.1 Prestations incluses

Les prestations suivantes sont incluses :

- Livraison des mises à jour et à niveau des versions des applications standard du logiciel Microsoft Dynamics NAV, aussi longtemps que les modules sont sous licence.
- Autorise l'acquisition de nouvelles fonctionnalités (granules) et l'ajout d'utilisateurs (users) supplémentaires.

### 2.2 Service Packs et Hot Fixes

Microsoft développe et publie, à sa discrétion, des Service Packs et des correctifs logiciels destinés à résoudre les problèmes identifiés sur ses produits. Périodiquement, ces correctifs sont regroupés en une seule mise à jour (appelée Service Pack) que le client peut installer. Les Service Packs étant généralement cumulatifs, chaque nouvelle version contient l'intégralité des correctifs inclus dans les précédentes versions et les nouveaux correctifs de sécurité critiques résolvent tout nouveau problème spécifique.

Toute interruption du contrat de Enhancement Plan aura pour effet d'interrompre l'accès aux mises à niveau et mises à jour Microsoft Dynamics.

### 2.1 Exigences légales et fiscales

- Nouvelles requêtes légales (par ex. TVA, AC)
- Nouvelles coutumes commerciales (par ex. plan comptable)
- Livraison des données de base actuelles, comme la liste des codes postaux, les numéros de clearing et les tarifs des impôts à la source, pour autant que les modules correspondants soient sous licence.

### 2.2 Customer Source : <https://mbs.microsoft.com/customersource>

Customer Source est un site Web protégé par mot de passe, à la disposition des clients ayant un Enhancement Plan en cours de validité. CustomerSource fournit des ressources et des outils d'auto-assistance permettant de gagner en productivité.

### 2.3 Knowledge Base

La base de connaissance répond aux principales interrogations concernant la solution Microsoft Dynamics NAV. Cet outil recense des procédures de dépannage et les solutions aux problèmes communs.

### 2.4 Formation en ligne illimitée

- eLearning (anciennement eCourses) concepts détaillés concernant des sujets ou domaines spécifiques tels que modules, produits.
- Didacticiels (anciennement Courseware), manuels de formation comprenant des extensions avec des fonctionnalités localisées.

### 2.5 Investment Protection

- Investissements protégés
- Pérennité assurée

### 2.6 Transition Investment Credit

Crédit de licence de 100% pour la transition vers une autre ligne de produits ou une autre édition Microsoft Dynamics.

## 3. Décisions et planification

Microsoft décide de la date et du contenu de la mise à jour. Le client décide en collaboration avec ERPxperts dans les cas suivants:

- Si la mise à jour proposée est à installer dans le système.
- Si des ajustements individuels sont nécessaires pour adapter la mise à jour aux besoins spécifiques du client.
- Quand et comment la mise à jour sera installée.

## 3.1 Prestations non incluses

Les éventuels modules licenciés en sus au même moment que la mise à jour ainsi que les points suivants ne sont pas inclus dans le contrat et seront facturés en régie :

- Travaux de mise à jour, formations.
- Eventuelles conversions de données nécessaires.
- Implémentation de nouvelles parties du programme.

Ces prestations de service feront l'objet d'une facturation séparée selon les tarifs en vigueur (travaux, déplacements, frais).

## 4. Garantie

ERPxperts garantit les fonctions des produits livrés dans le cadre de ce contrat. Il s'agit de défauts au sens de cette garantie, si des fonctions ne peuvent être mises en service.

S'agissant des qualités des modules originaux sous licence de Microsoft Dynamics NAV, la garantie d'origine selon les termes du Contrat de Licence Logiciel Microsoft (SLT) est applicable.

### 4.1 Exercice du droit de garantie

Le client qui constate un défaut en avisera immédiatement ERPxperts, selon dispositions sous chi. 16. des CG. ERPxperts élimine gratuitement les défauts découlant de ses prestations.

Tant que ERPxperts travaille à l'élimination des défauts, le client n'est pas délié de l'obligation de payer les factures de ERPxperts ou de respecter les échéances d'un plan de paiement. Dans la mesure où il élimine les défauts, ERPxperts n'est redevable d'aucun dommage au client.

### 4.2 Dégagement de la garantie

Dans l'environnement de production, ERPxperts est dégagé de ses obligations de garantie dans la mesure où il prouve que les erreurs ou défauts ne lui sont pas imputables, notamment dans les cas suivants :

- la modification des conditions d'utilisation et d'exploitation valables au moment de l'acceptation;
- l'altération du produit par le client, des tiers ou en cas de force majeure;
- la qualité intrinsèque des logiciels fournis et bénéficiant de la garantie d'origine selon le contrat de licence;
- les erreurs de manipulation imputables au client ou à des tiers;
- la non observation des directives convenues par le client en ce qui concerne ses obligations de support et de documentation en contexte avec la garantie.

Si ERPxperts trouve des erreurs ou des défauts dans l'environnement de production, il doit informer immédiatement le client. Le client pourra demander à ERPxperts d'établir une offre pour les travaux de remise en état nécessaires.

## 5. Prime et durée du contrat

La valeur de l'installation du logiciel se calcule selon les coûts de la licence de l'application et d'éventuels modules Add On ou programmes développés par ERPxperts, selon la liste de prix valide lors de l'achat. Si durant l'année, l'installation du logiciel est étendue, la prime sera facturée au prorata de la plus-value.

### 5.1 Prime annuelle

Le prix du contrat de maintenance est basé sur un pourcentage du prix total des licences des modules et extensions installés pour une durée standard d'au moins 365 jours.

### 5.2 Durée du contrat

Le contrat est conclu pour une durée minimale d'une année et débute le jour de prise de la licence. Le contrat peut être résilié pour la date d'échéance avec un préavis de résiliation de 1 mois.

## 6. Conditions de paiement

Les montants facturés par ERPxperts sont payables nets selon les modalités suivantes :

Pour les licences (logiciel)

- à la commande, respectivement dès réception de la facture.

Pour la prime de maintenance

- Facturée par année et payable d'avance.

A défaut d'une notification écrite par le client, toute facture sera considérée comme acceptée à l'expiration du délai de paiement.

### 6.1 Frais de voyage

Les frais de déplacement et d'hébergement sont facturés à part. Les taux ou forfaits sont définis dans l'offre.

### 6.2 TVA

Les prix s'entendent TVA non comprise.