

EM Group – Contrat de prestation de services

[incl. Conditions Générales]



Enregistrement du temps / Contrôle d'accès / Surveillance par caméra

EM Group – Contrat de prestation de services

TABLE DES MATIÈRES

HISTORIQUE DES DOCUMENTS.....	3
1 CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES	4
1.1 OBJET	4
1.2 TERMINOLOGIE.....	4
1.3 SLA POSSIBLES	5
1.4 CONDITIONS	5
2 CONDITIONS GÉNÉRALES.....	6
2.1 GÉNÉRALITÉS	6
2.2 TERMINOLOGIE:.....	6
2.3 PRIX, FACTURATION ET DELAI DE PAIEMENT.....	6
2.4 LIVRAISON / DÉLAIS DE LIVRAISON.....	8
2.5 GARANTIE SUR LE MATÉRIEL	8
2.6 GARANTIE SUR LES LOGICIELS.	9
2.7 SLA ET FRAIS DE MAINTENANCE	9
2.7.1 INDEXATION DES SLA'S	9
2.8 REFUS D'UNE COMMANDE PAR LE CLIENT	9
2.9 RESPONSABILITÉ	10
2.10 PERSONNEL	10
2.11 FORCE MAJEURE	11
2.12 CONFIDENTIALITÉ.....	11
2.13 CONFIDENTIALITÉ ET RGPD.....	11
2.13.1 MANQUEMENTS	11
2.14 LEGISLATION APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS.....	11
3 CONDITIONS GÉNÉRALES DU SLA.....	12
3.1 OBJET	12
3.2 DURÉE ET RÉILIATION	12
3.3 EXTENSIONS DES INSTALLATIONS.....	12
3.4 MANQUEMENTS.....	12
3.5 INFRASTRUCTURE.....	13
3.6 ASSISTANCE À DISTANCE.....	13
3.7 COORDONNÉES DU PRESTATAIRE DE SERVICES:	13
3.8 INTERVENTIONS.....	13
3.9 DIVERS.....	14
4 CONDITIONS SLA SPECIFIQUES (PAR TYPE DE SLA)	15
4.1 HARDWARE SERVICE CONTRACT (HSC).....	16
4.1.1 OBJET	16
4.1.2 SERVICES PRÉVUS.....	16
4.1.3 CONDITIONS RESTRICTIVES.....	16
4.2 USER HELPDESK CONTRACT (UHC).....	17

4.2.1	OBJET ET SERVICES	17
4.2.2	CONDITIONS RESTRICTIVES.....	17
4.2.3	COÛTS	17
4.3	SOFTWARE MAINTENANCE CONTRACT (SMC)	18
4.3.1	OBJET	18
4.3.2	SERVICES	18
4.3.3	CONDITIONS	18
4.3.4	CONDITIONS RESTRICTIVES.....	18
4.4	HOSTING CONTRACT	19
4.4.1	OBJET	19
4.4.2	SERVICES	19
4.4.3	ASSISTANCE ET MAINTENANCE:	19
4.4.4	MISES À JOUR PÉRIODIQUES.....	19
4.4.5	MODIFICATIONS AU SEIN DE L'ENVIRONNEMENT EM CLOUD:	19
4.5	EM123 – COVERAGE CONTRACT.....	20
4.5.1	OBJET	20
4.5.2	SERVICES	20
4.5.3	CONDITIONS RESTRICTIVES.....	20
4.5.4	MATÉRIEL INCLUS	20
4.5.5	CONDITIONS PARTICULIÈRES.....	20
4.6	SAAS CONTRACT	21
4.6.1	OBJET	21
4.6.2	SERVICES	21
4.6.3	SERVICES SUPPLÉMENTAIRES	21

HISTORIQUE DES DOCUMENTS

<i>Version</i>	<i>Date</i>	<i>Description</i>
<i>V 1.1</i>	11/07/2025	Document initial
<i>V 1.2</i>	01/08/2025	Modification des garanties, des SLA et des conditions générales.
<i>V 1.3</i>	09/09/2025	(2.1.6) – Responsabilité – montant – durée déterminée <> durée indéterminée
<i>V1.4</i>	20/10/2025	Mise en page – table des matières 2.4 / 3 – livraison de matériel et de services.

1 CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES

Le présent contrat est conclu entre :

EM GROUP BV, Entrepotstraat 33, 9100 Sint-Niklaas, numéro d'entreprise : 0426.134.460 ci-après dénommé "le Prestataire de services" ou « le Prestataire »

et

le client, aussi dénommé "le Donneur d'ordre"

ci-après dénommés conjointement : "les Parties" ou individuellement "la Partie".

1.1 OBJET

- Le Prestataire est une entreprise spécialisée dans la fourniture de services liés au matériel et aux logiciels dans le cadre de l'enregistrement du temps, du contrôle d'accès et de la vidéosurveillance.
- Le Client souhaite faire appel au Prestataire pour obtenir de l'aide ou acheter des services liés à l'enregistrement du temps, au contrôle d'accès et à la vidéosurveillance.
- Le Prestataire de services offre des « services » au sens large du terme. Le niveau de service convenu est défini dans des accords de niveau de service (SLA), pour lesquels le Client paie une redevance de maintenance périodique (facture) au Prestataire de services.
- Les différents SLA possibles et leurs services supplémentaires sont décrits dans le présent contrat de service.

1.2 TERMINOLOGIE

- Services:
 - o Sont fournis par le Prestataire au Client
 - o Les services peuvent comprendre (liste non exhaustive) :
 - Analyse
 - Conseil, consultance
 - Fourniture de matériel et de logiciels (location/saas/hébergement)
 - Installation, effectuée par des collaborateurs EM ou des sous-traitants
 - Accompagnement et paramétrage
 - Formation
 - Helpdesk, service après-vente

1.3 SLA POSSIBLES

Le Prestataire propose certains services sous la forme d'un accord de niveau de service (SLA).

Le Prestataire de services peut proposer les contrats SLA suivants dans le cadre du présent contrat de prestations de service:

1. Hardware Service Contract
2. User Helpdesk Contract
3. Software Maintenance Contract
4. Hosting Contract
5. EM123 Coverage Contract
6. SAAS Contract

Le ou les SLA conclus entre les parties sont consignés dans le contrat de vente, en fonction de la solution/application/matériel/logiciel choisi(e).

La facture périodique du Prestataire au Client mentionne:

- Le SLA dont dispose le Client ;
- La période de validité du SLA.

1.4 CONDITIONS

Les services proposés par le Prestataire sont régis par:

- Conditions générales
- Conditions générales du SLA
- Conditions SLA spécifiques (par type de SLA)

Le présent "Contrat de prestation de services" remplace tous les "Contrats de prestation de services" précédemment conclus entre les Parties.

2 CONDITIONS GÉNÉRALES

2.1 GÉNÉRALITÉS

1. Les présentes conditions générales s'appliquent entre le fournisseur : EM GROUP BV, numéro d'entreprise : 0426.134.460, ci-après dénommé « le Prestataire de services » et le client, aussi dénommé « le Donneur d'ordre ».
2. Ci-après dénommés conjointement : « les Parties » ou individuellement « la Partie ».
3. Les présentes conditions générales s'appliquent à toutes les offres et tous les contrats dans le cadre desquels le Prestataire fournit des biens et/ou des services, de quelque nature et sous quelque dénomination que ce soit, au Client.
4. L'applicabilité des conditions d'achat ou autres conditions du Client est expressément rejetée.
5. Si, en vertu de décisions gouvernementales ou de dispositions légales impératives, certaines clauses du présent contrat de prestation de services ou de nos conditions générales devaient être nulles, les autres dispositions n'en seraient pas affectées. Les parties s'engagent à remplacer les dispositions nulles par d'autres dispositions aussi proches que possible sur le plan économique.
6. Il ne peut être dérogé aux présentes conditions qu'avec l'accord écrit préalable et explicite du Prestataire et du Client.

2.2 TERMINOLOGIE:

SLA:

- a. Service Level Agreement : un niveau de service convenu (qui peut concerner aussi bien des biens que des services), pour lequel le Client paie une redevance de maintenance périodique (facture) au Prestataire.
- b. Les différents contrats SLA possibles et leurs services supplémentaires sont décrits dans le présent contrat de service .

2.3 PRIX, FACTURATION ET DELAI DE PAIEMENT

1. Tous les prix indiqués s'entendent par unité ou par période.
2. Tous les prix s'entendent hors TVA et autres taxes imposées ou imposables par les pouvoirs publics.
3. Tous les prix indiqués sont exprimés en euros et doivent être payés en euros par le Client.
4. Le Prestataire se réserve le droit de réviser les prix en cas de modification sensible des prix du marché des matières premières et/ou des salaires. Cette révision ne peut avoir lieu qu'après consultation et accord des Parties. Sans l'accord d'une Partie, l'autre Partie peut résilier le présent Contrat de prestation de services par lettre recommandée.
5. Sauf stipulation contraire, toutes les factures du Prestataire sont payables au siège social du Prestataire, dans les trente jours suivant la date de facturation.

6. Si le Client n'est pas d'accord avec la facture du Prestataire, celle-ci doit être contestée par lettre recommandée par le Client dans les quatorze jours suivant la date de facturation, accompagnée d'une explication claire.
7. En cas de non-paiement ou de paiement incomplet de la facture par le Client à la date d'échéance, des intérêts de retard seront dus de plein droit et sans mise en demeure, à un taux égal au pourcentage fixé par le ministre des Finances conformément à l'article 5 de la loi du 02.08.2002 visant à lutter contre le retard de paiement dans les transactions commerciales, ainsi qu'une indemnité contractuelle de 10 % du montant facturé, avec un minimum de 500,00 EUR.
8. Si le Client ne paie pas ses factures ou une partie de celles-ci dans les délais, le Prestataire est en droit d'exiger immédiatement le paiement de toutes les autres factures en suspens. Dans ce cas, le Prestataire a le droit de suspendre tous les contrats/livraisons en cours du Client jusqu'au paiement intégral de toutes les factures échues.
9. Le Prestataire conserve la propriété des biens vendus et/ou des licences jusqu'au moment de leur paiement intégral. Le Client est tenu de prendre les mesures de précaution nécessaires pour protéger et conserver les biens déjà livrés, jusqu'à la date de leur paiement intégral.
10. Si les factures relatives aux SLA (ou à des parties de ceux-ci) ne sont pas payées dans les délais, les services et produits livrés seront considérés comme non couverts par le SLA et seront facturés en régie.
11. Si le contrat comprend des licences ou des services d'hébergement gérés dans le cloud mis à disposition par le Prestataire, celui-ci aura le droit de suspendre ces services dès que le Client aura des factures « non payées à temps » en suspens.
12. La facturation s'effectue comme suit : (biens, matériaux, services)
 - a. 30% à la commande, à payer à la réception de la facture (8 jours, date de facturation).
 - b. 50% à la mise à disposition des marchandises, payable 30 jours après la date de facturation.
 - c. 20% à la mise en service, payable 30 jours après la date de facturation.
 - d. Si la mise en service est reportée par le client, les 20 % restants seront facturés au plus tard 2 semaines après la livraison.
 - e. Pour les commandes où les services et/ou les marchandises sont facturés en régie, ceux-ci seront toujours facturés à 100 %, immédiatement après leur exécution ou leur livraison.
 - f. Si le Client applique un délai de paiement supérieur à « 30 jours après la date de facturation », le Prestataire appliquera une restriction de crédit de 1 % par mois.
13. Toutes les offres (devis, calculs et estimations du Prestataire) sont établies de bonne foi et sont sans engagement, sauf indication contraire écrite. Le Client garantit l'exactitude et l'exhaustivité des informations qu'il fournit et sur lesquelles le Prestataire fonde son offre. Ces offres sont faites sous réserve d'oublis matériels et/ou d'erreurs arithmétiques.
14. La durée de validité des offres est de 30 jours.

2.4 LIVRAISON / DÉLAIS DE LIVRAISON

1. Les délais de livraison mentionnés dans l'offre sont indicatifs et sont confirmés au moment où l'offre est convertie en commande.
2. Les délais de livraison indiqués ne sont donnés qu'à titre indicatif. Les retards éventuels dus à un cas de force majeure ou à des circonstances imputables au Client ou à d'autres tiers ne peuvent en aucun cas obliger le Prestataire à verser une indemnité, ni constituer un motif de refus de la livraison. Tout retard sera toutefois signalé au Client dans les plus brefs délais.
3. La livraison s'effectue au siège social du Prestataire. Si un autre lieu de livraison a été convenu entre le Client et le Prestataire, tous les frais (tels que les frais d'expédition, de déplacement, d'infrastructure, etc.) liés à la livraison des biens et services sont à la charge et aux risques du Client.
4. Les réclamations concernant la livraison de produits ou de services par le Prestataire ne peuvent être prises en considération qu'en cas d'objection écrite du Client, dans les huit jours ouvrables suivant la livraison. Cela s'applique aux erreurs de livraison et aux « défauts visibles ». La réclamation doit être accompagnée d'une explication claire. Les « vices cachés » sont couverts par la « garantie » (voir plus loin sous SLA).
5. Les marchandises présentant des défauts qui ont été signalés en temps utile conformément aux dispositions précédentes seront soit remplacées, soit remboursées.
6. Le Client ne peut refuser d'accepter le service au motif que celui-ci ne répond pas à des spécifications qui n'ont pas été expressément convenues et/ou comporte des erreurs qui n'empêchent pas la mise en service productive des résultats du service.

2.5 GARANTIE SUR LE MATÉRIEL

1. Le Prestataire accorde une garantie de douze mois sur le matériel livré, qui est une garantie tous risques, incluant les déplacements, les heures de travail et les pièces détachées. Des garanties plus étendues sont régies par les SLA conclus.
2. Le Prestataire est libéré de ses obligations de garantie si le Client fait effectuer des travaux sur le MATÉRIEL livré par des tiers ou les effectue lui-même.
3. Exclusions de garantie:
 - a. Réparations dues à une utilisation incorrecte ou négligente de l'équipement (par exemple, en présence d'objets étrangers dans les lecteurs de tags, les lecteurs de moteurs, les distributeurs de tags, etc.
 - b. Dommages causés par : un accident, le transport, la négligence, une mauvaise utilisation, des connexions incorrectes (erreurs électriques, tension incorrecte, connexion d'appareils sous tension), mais aussi par une ventilation et/ou un refroidissement insuffisants de l'équipement, etc.
 - c. Force majeure (telle qu'inondations, foudre, incendie, etc.).
 - d. Dégâts des eaux sur les appareils/matériels.

2.6 GARANTIE SUR LES LOGICIELS.

Les garanties sur les logiciels sont régies par des SLA spécifiques entre les parties.

2.7 SLA ET FRAIS DE MAINTENANCE

1. Les SLA souscrits périodiquement par le Client auprès du Prestataire sont réglés par le biais de la facturation périodique du Prestataire au Client.
2. Les services supplémentaires demandés par le Client et non couverts par ces SLA seront facturés au Client par le Prestataire de services sur la base du temps passé (biens, matériel, déplacements, etc.).
3. Chaque SLA a une date de début et une date de fin, qui sont mentionnées sur la facture correspondante du SLA. Les SLA prennent effet à compter de la date de livraison (partielle) des produits (matériel). S'il s'agit de logiciels/licences, le SLA prend effet à la date à laquelle la licence est mise à la disposition du Client ou au moment où l'installation ou la préconfiguration du logiciel a lieu.

2.7.1 Indexation des SLA's

1. Les frais de maintenance sont indexés périodiquement (mensuellement, annuellement, etc.).
2. À chaque nouvelle période, les frais de maintenance seront indexés. Le Prestataire de services utilise comme base l'indice belge des prix à la consommation.
3. L'indexation a lieu au début de la période suivante à facturer, sur la base des indices officiels publiés par les pouvoirs publics.
4. Si des services ou produits fournis par des tiers sont intégrés dans le SLA, les augmentations de prix facturées par ces tiers au Prestataire seront également répercutées sur le Client dans la facturation périodique du SLA.
Exemple 1 : hébergement et licences Microsoft, les augmentations de prix répercutées par Microsoft seront également répercutées dans la facturation du contrat de service au client.
Exemple 2. Les abonnements de données (télécoms) qui deviennent plus chers chez le fournisseur et qui sont inclus dans le contrat de service auront également une incidence sur le prix de la redevance de maintenance que le prestataire de services facture au client.

2.8 REFUS D'UNE COMMANDE PAR LE CLIENT

Le Client est lié par sa commande (contrat de vente) et ne pourra y renoncer qu'en versant une indemnité forfaitaire au Prestataire, égale à:

- Produits et services déjà livrés : 100 % à payer par le Client;
- Travail sur mesure : 100 % du travail sur mesure déjà effectué (matériel et/ou logiciel);
- Produits/services à livrer : 50 % de la valeur des produits commandés.

Cette indemnité s'applique sans préjudice du droit du Prestataire de prouver le préjudice réel subi.

Si le Client souhaite annuler un rendez-vous prévu (pour des services relatifs à l'installation, la configuration, l'accompagnement, la formation, etc.), il peut le faire sans frais jusqu'à dix jours

ouvrables avant le rendez-vous. En cas d'annulation tardive, le Prestataire se réserve le droit de facturer intégralement tous les jours prévus pour ces services.

2.9 RESPONSABILITÉ

1. La responsabilité du Prestataire est limitée aux éléments et montants pour lesquels le Prestataire est assuré par son assurance « Responsabilité Civile » et est limitée aux montants que l'assurance est disposée à verser. Les franchises éventuelles sont à la charge du Prestataire. Si la RC n'offre aucune couverture (pour quelque raison que ce soit) et que le Prestataire est jugé responsable, une indemnisation peut être convenue d'un commun accord entre les Parties pour un montant maximal de 5 fois le montant de la redevance annuelle d'entretien. Si les Parties ne parviennent pas à un accord, un tribunal compétent tranchera.
2. À la demande du Client, l'attestation d'assurance du Prestataire peut être présentée chaque année.
3. Le droit à une indemnisation à l'encontre du Prestataire expire irrévocablement six mois après la survenance d'une faute présumée ; le Client doit envoyer dans le délai susmentionné une mise en demeure avec une description détaillée de la faute présumée.
4. Le Prestataire n'est pas responsable de l'exhaustivité et de l'exactitude des données et/ou des règles de calcul saisies par le Client dans le logiciel fourni par le Prestataire.
5. La responsabilité du Prestataire pour les dommages consécutifs, les dommages indirects, le manque à gagner, etc. est exclue.
6. Le Prestataire ne peut être tenu responsable s'il utilise des biens, des matériaux ou des services/marchandises prescrits par le Client ou par des fournisseurs prescrits par le Client, sauf si la preuve d'une erreur ou d'une négligence de la part du Prestataire est apportée.

2.10 PERSONNEL

1. Les deux parties déclarent ne pas embaucher ou approcher, directement ou indirectement, le personnel de l'autre partie, tant pendant la durée du contrat que pendant un an après la fin du dernier contrat/SLA.
2. Les deux parties s'engagent à ne jamais confier (directement ou indirectement) certaines missions au personnel de l'autre partie, en dehors du cadre du contrat entre les parties.

2.11 FORCE MAJEURE

Aucune des parties n'est tenue de respecter une obligation si elle en est empêchée par un cas de force majeure.

2.12 CONFIDENTIALITÉ

Les deux parties sont tenues à la confidentialité l'une envers l'autre. Chaque partie s'engage à préserver la confidentialité des données et informations obtenues de l'autre partie dans le cadre du présent contrat, à en informer son personnel et à prendre les mesures nécessaires pour protéger ces informations.

La partie qui reçoit les informations confidentielles ne les utilisera qu'aux fins pour lesquelles elles ont été fournies.

2.13 CONFIDENTIALITÉ ET RGPD

Si le Prestataire traite des données à caractère personnel du Client (et de ses employés, visiteurs, etc.), la directive RGPD sera respectée et cela sera réglé par un contrat de sous-traitance entre le Prestataire (processeur, sous-traitant) et le Client (contrôleur, responsable du traitement).

2.13.1 Manquements

1. En cas de manquement contractuel grave d'une Partie, l'autre Partie dispose, après avoir adressé à la Partie défaillante une mise en demeure par lettre recommandée ou par exploit d'huissier restée sans effet pendant 8 (huit) jours calendaires, le droit de résilier le Contrat de prestation de services, auquel cas la Partie défaillante sera redevable d'une indemnité égale à 3 mois de Redevance d'entretien à titre d'indemnité forfaitaire.
2. Si une partie a cessé ses paiements ou a été déclarée en faillite ou a demandé une réorganisation judiciaire, l'autre partie se réserve le droit de résilier unilatéralement le contrat sans mise en demeure, sans préjudice du droit à des dommages-intérêts.

2.14 LEGISLATION APPLICABLE ET TRIBUNAUX COMPETENTS

Le contrat est régi par la législation belge.

Pour les litiges entre le Prestataire et le Client résultant d'un contrat (partiel) conclu entre eux, le tribunal de commerce de Gand, division Dendermonde, est compétent en première instance.

3 CONDITIONS GÉNÉRALES DU SLA

3.1 OBJET

Les présentes « Conditions générales du SLA » s'appliquent à tous les SLA conclus entre les Parties.

3.2 DURÉE ET RÉSILIATION

1. Chaque SLA est conclu pour une durée déterminée d'un an (sauf convention contraire expresse).
2. Le SLA est automatiquement et tacitement renouvelé pour une durée d'un an, sauf si l'une des parties résilie le SLA au moins 3 mois avant la fin de la durée en cours, par lettre recommandée adressée à l'autre partie. Le délai de préavis prend effet le premier jour du mois suivant la date de la résiliation.
3. Les dates de début et de fin du SLA sont mentionnées sur la facture (périodique).
4. La facture pour la prolongation du SLA est présentée par le Prestataire au Client 1 mois avant la fin de la période en cours.

3.3 EXTENSIONS DES INSTALLATIONS

1. Le Client est tenu d'inclure les extensions de l'installation (MATÉRIEL ou LOGICIEL / Licences / personnalisation) dans le présent contrat, dans les conditions prévues par celui-ci. Les rémunérations sont ajustées au prorata de l'extension et conformément aux tarifs en vigueur au moment de l'extension.
2. Les extensions sont ajoutées au contrat de prestation de services et sont indexées au début de la nouvelle période de maintenance du contrat de prestation de services.

3.4 MANQUEMENTS

3. En cas de manquement contractuel grave d'une partie, l'autre partie a, après avoir adressé à la partie défaillante une mise en demeure par lettre recommandée ou par exploit d'huissier de justice restée sans effet pendant 8 (huit) jours calendaires, le droit de résilier le Contrat de services, auquel cas la partie défaillante sera redevable d'une indemnité égale à 3 mois de frais de maintenance à titre d'indemnité forfaitaire.
4. Si une partie a cessé ses paiements ou a été déclarée en faillite ou a demandé une réorganisation judiciaire, l'autre partie se réserve le droit de résilier unilatéralement le contrat sans mise en demeure, sans préjudice du droit à des dommages-intérêts.

3.5 INFRASTRUCTURE

Il incombe au Client de fournir l'infrastructure appropriée pour maintenir le logiciel et/ou le matériel en état de fonctionnement. Les exigences du système peuvent changer au fil du temps, le Client doit suivre ces exigences (infrastructure relative aux PC, navigateurs, serveurs, réseau, commutateurs, câblage, etc.).

3.6 ASSISTANCE À DISTANCE

1. Le Client accepte que, à sa demande d'assistance, le Prestataire fournisse une assistance en prenant le contrôle de l'application via une assistance à distance.
2. Le Client est informé que le téléchargement ou la prise en charge via l'assistance à distance sont des moyens dont dispose le Prestataire pour accéder aux postes de travail et à la base de données du Client afin de pouvoir effectuer les interventions contractuelles sur les applications du Prestataire et les données associées.
3. Le Client s'engage à suivre les instructions techniques données par le Prestataire concernant la configuration et le système d'exploitation afin de permettre l'assistance à distance.
4. Le Client s'engage à accorder les droits nécessaires au Prestataire afin de permettre l'assistance à distance. Si nécessaire, le Client mettra à disposition un membre de son service informatique pour assister l'assistance à distance.
5. Le Prestataire confirme qu'il n'effectuera des interventions que sur l'application qu'il a installée et les données associées, éventuellement sur tous les composants nécessaires au bon fonctionnement de l'application.

3.7 COORDONNEES DU PRESTATAIRE DE SERVICES:

1. Le service d'assistance est joignable par:
 - téléphone, au numéro 03/780.97.87
 - e-mail, à l'adresse helpdesk@emgroup.be
2. Accessibilité et réponse : pendant les heures de bureau.

3.8 INTERVENTIONS

1. Chaque demande adressée à notre service d'assistance est en principe traitée dans les 8 heures ouvrables et résolue dans les meilleurs délais.
2. Si des interventions sur site sont nécessaires, il incombe au Client de permettre au Prestataire d'accéder dès que possible aux lieux où se trouve l'équipement (matériel/logiciel). Il incombe au Client de s'assurer que l'alimentation électrique et le réseau fonctionnent correctement.
3. À la demande du Prestataire, il se peut que l'alimentation électrique ou le réseau du Client doivent être interrompus afin de pouvoir effectuer correctement les tests ou les réparations. Lors de chaque intervention, le Client sera présent pour fournir l'assistance nécessaire.

3.9 DIVERS

En cas de changements importants dans les conditions dans lesquelles le présent contrat a été conclu, le Prestataire a le droit de renégocier tout ou partie du contrat existant.

4 CONDITIONS SLA SPECIFIQUES (PAR TYPE DE SLA)

Vous trouverez ci-dessous la description des services inclus dans les différents types de contrats du Prestataire.

Remarque: d'autres contrats sont encore en vigueur, notamment pour les EM123 : Basic, Silver, Gold (proposés jusqu'à fin 2023) notamment le contrat de maintenance matérielle, ...

Si vous souhaitez obtenir une description de ces contrats, il vous suffit d'en faire la demande.

4.1 HARDWARE SERVICE CONTRACT (HSC)

4.1.1 Objet

Le matériel du Prestataire qui a été acheté par le Client et qui est mentionné sur la facture d'abonnement périodique.

4.1.2 Services prévus

Pour les équipements inclus, les dispositions suivantes s'appliquent:

- Le Prestataire garantit le bon fonctionnement de l'équipement.
Le Prestataire peut effectuer les interventions nécessaires pour garantir ce fonctionnement opérationnel via des services d'assistance à distance ou, si nécessaire, sur place chez le Client.
- Si le Prestataire de services décide qu'il est nécessaire d'effectuer une intervention sur site, les frais de déplacement sont à la charge du Prestataire de services.
- Les heures de travail et les pièces détachées sont toujours à la charge du Prestataire.
- Les pièces de rechange sont fournies selon un accord d'échange ; les pièces défectueuses deviennent la propriété d'EM Group.

4.1.3 Conditions restrictives

Exclusions du présent contrat :

- Maintenance sur des équipements qui n'ont pas été fournis/installés par EM.
- Réparations dues à une utilisation incorrecte ou négligente de l'équipement (par exemple, en présence d'objets étrangers dans les lecteurs de tags, les lecteurs de moteurs, les distributeurs de tags, etc.
- Dommages causés par : un accident, le transport, la négligence, une mauvaise utilisation, des connexions incorrectes (erreurs électriques, tension incorrecte, connexion d'appareils sous tension), mais aussi par une ventilation et/ou un refroidissement insuffisants de l'équipement, etc.
- Force majeure (telle que les inondations, la foudre, les incendies, etc.).
- Dégâts des eaux sur les appareils/matériels.

4.2 USER HELPDESK CONTRACT (UHC)

4.2.1 Objet et services

Avec l'UHC, le Prestataire de services offre une assistance à l'utilisateur final formé pour le logiciel EM acheté/loué (SAAS).

Cette assistance est fournie à distance (téléphone, e-mail, prise de contrôle de l'écran de l'utilisateur, etc.).

4.2.2 Conditions restrictives

4.2.2.1 *Les services suivants ne sont pas couverts par le contrat:*

- Paramétrage et configuration de demandes spécifiques formulées par le Client, extensions et/ou adaptations.
- Formation dispensée par le Prestataire.
- Travaux liés aux modifications apportées par le Client dans l'application.
- Réparation suite à des dommages causés aux supports d'information chez le Client.
- Récupération de données perdues, effacées ou altérées à la suite d'une action du Client.
- Séparation et archivage des données historiques.
- Exécution de paramétrages périodiques et récurrents, tels que les opérations de fin d'année / les réglages relatifs aux nouvelles périodes (codes de vacances, compteurs, régimes d'été, etc.).
- Si le Client souhaite bénéficier d'une assistance sur place (sur site), celle-ci sera facturée en régie conformément aux tarifs en vigueur.

4.2.2.2 *Formation*

- Les utilisateurs de l'application chez le Client sont tenus de suivre une formation avant qu'un UHC puisse être conclu.
- Seules les personnes formées peuvent faire appel aux services mentionnés dans le présent contrat.

4.2.3 Coûts

L'assistance qui n'est pas couverte par le présent SLA sera facturée en régie.

4.3 SOFTWARE MAINTENANCE CONTRACT (SMC)

4.3.1 Objet

Le logiciel du Prestataire de services, qui a été acheté (via achat, location, SaaS, etc.) et qui est mentionné sur la facture à laquelle s'applique le présent SLA.

4.3.2 Services

Le Prestataire s'engage à corriger tous les bugs qui surviennent dans le logiciel pendant la durée du contrat. Cela se fait à condition que cette licence logicielle ait été installée dans un environnement accepté par le Prestataire.

4.3.3 Conditions

1. Dans le cadre du contrat de maintenance logicielle, le Client a droit, une fois par an, à la version la plus récente de la licence logicielle. Ce droit expire en cas de résiliation ou de suspension du contrat. La condition est que cette version soit installée et utilisée.
2. Les services liés aux éléments ci-dessous ne sont pas inclus dans le contrat:
 - Installation de mises à niveau ou de nouvelles versions,
 - Formation au logiciel installé.
3. En cas de personnalisation, les prestations liées à la mise à niveau de la personnalisation (installation et/ou formation) seront facturées au temps passé.
4. Le client est responsable de fournir, sur la base des informations que nous lui avons fournies, l'environnement approprié dans lequel cette version peut fonctionner.
5. La mise à jour de cette version doit être installée dans les deux ans suivant l'installation de la version précédente la plus récente.
6. Le client dont le logiciel est installé dans l'environnement cloud EM est tenu de suivre périodiquement (à intervalles maximaux de 2 ans) la dernière version.
7. Une mise à niveau ne peut être reportée que sur initiative du Prestataire, sans que cela n'entraîne pour le Client la perte d'un quelconque droit contractuel.

4.3.4 Conditions restrictives

1. Seuls les bugs reproductibles (*) peuvent être évalués et éventuellement résolus par le Prestataire.
2. Le Client est responsable de la sauvegarde de ses données. Cela s'applique uniquement aux données que le Client conserve localement (sur site).
3. Les données dans le cloud sont incluses dans le plan de sauvegarde du Prestataire.
4. Si le bug reproductible est lié à la programmation dont le Prestataire est responsable, il fera l'objet d'une analyse plus approfondie. Le Prestataire ne garantit pas la résolution des défauts dont la cause réside dans des circonstances et/ou influences externes.

() Bugs reproductibles : ils doivent pouvoir être démontrés et reproduits par le Client. Le bug doit également pouvoir être reproduit sur un système propre chez le Prestataire, éventuellement en utilisant la base de données et/ou la configuration du Client.*

4.4 HOSTING CONTRACT

4.4.1 Objet

Si le Prestataire met son infrastructure Cloud à la disposition du Client afin de lui permettre d'utiliser le logiciel du Prestataire acheté par le Client, un Contrat d'hébergement doit être conclu entre les Parties.

4.4.2 Services

1. Si une application logicielle est proposée via l'hébergement, elle est installée sur un serveur géré par le Prestataire de services et sur lequel l'application est mise à la disposition du Client.
2. Le Prestataire fait appel à un ou plusieurs partenaires qui mettent les serveurs à disposition.
3. Le Prestataire garantit que les serveurs et les données se trouvent dans l'UE, conformément au RGPD.
4. Le Prestataire (en collaboration avec ses partenaires) assure les sauvegardes nécessaires et garantit le bon fonctionnement du logiciel.

4.4.3 Assistance et maintenance:

- Le Prestataire reste l'interlocuteur du Client, conformément aux dispositions du présent contrat.
- Si nécessaire, le Prestataire fera appel au Partenaire d'hébergement afin de fournir l'assistance demandée par le Client.

4.4.4 Mises à jour périodiques

- Les mises à jour des serveurs (notamment du système d'exploitation, de l'antivirus, etc.) sont effectuées à intervalles réguliers. Ces intervalles ne sont pas fixes, mais dépendent de la nécessité d'installer les correctifs de sécurité et autres correctifs nécessaires.
- Mises à jour de l'application : celles-ci sont effectuées en concertation avec le Client, à l'exception des mises à niveau nécessaires en matière de sécurité et d'autres mises à niveau urgentes.

4.4.5 Modifications au sein de l'environnement EM Cloud:

S'il est nécessaire que le Client procède à certaines modifications de l'infrastructure (par exemple à la suite de modifications de la sécurité ou d'autres circonstances au sein de l'environnement cloud), le Client suivra toujours les directives du Prestataire et les mettra en œuvre dans le délai convenu.

4.5 EM123 – COVERAGE CONTRACT

4.5.1 Objet

Avec le contrat de couverture EM123, le Prestataire de services offre :

- les garanties nécessaires sur l'appareil EM123
- l'application « EM-Cloud Dock » qui se trouve dans le centre de données du Prestataire de services et qui est nécessaire au fonctionnement opérationnel de l'appareil EM123.

4.5.2 Services

- Utilisation de l'application « EM-Cloud Dock »
- Mises à jour à distance du micrologiciel de l'appareil EM123
- Réparations de l'appareil, omnium complet:
 - o Pièces
 - o Déplacements
 - o Heures de travail

4.5.3 Conditions restrictives

Défauts d'origine externe (par exemple, choc externe sur l'appareil, surtension, montage incorrect de l'appareil, foudre, incendie, dégât des eaux, etc.).

4.5.4 Matériel inclus

Les services concernent l'appareil EM123 et, conformément à la facture, peuvent également inclure le matériel optionnel (modem, lecteur QR, lecteur pour smartphone, anciens lecteurs CP2, etc.).

4.5.5 Conditions particulières

Un certain nombre de services (notamment l'utilisation de serveurs cloud) sont des services et des licences que le Prestataire de services achète à des tiers (notamment Microsoft, centre de données, etc.). Les éventuelles augmentations de prix ou modifications de formules facturées par le tiers seront répercutées sur le client en plus de l'indexation.

4.6 SAAS CONTRACT

4.6.1 Objet

Logiciel acheté sur une base périodique (saas) (par exemple, location mensuelle, facturation annuelle).

Depuis 2024, le SaaS est la seule formule proposée. EM assure l'hébergement du logiciel.

4.6.2 Services

Un contrat SAAS comprend les contrats suivants:

- User Helpdesk contract (voir ci-dessus)
- Software Maintenance contract (voir ci-dessus)
- Hosting contract (voir ci-dessus)

4.6.3 Services supplémentaires

Les services suivants sont facturés périodiquement dans le cadre de l'abonnement:

- "Galantis Software Assurance": cette option permet à nos services d'installer une nouvelle version sans frais d'installation supplémentaires. La formation et l'accompagnement sont facturés séparément.
- "Galantis Software Assurance Plus": identique à Software Assurance, avec en plus 1 heure d'accompagnement Teams pour expliquer les nouveautés aux responsables RH. Une formation approfondie à ce sujet est toujours organisée en concertation avec le client et facturée en régie.