



Addendum

Table des matières

Droits et devoirs de chaque partie	3
Réception.....	3
Procédure de Réception et/ou Recettage	3
Garantie.....	3
Maintenance.....	4
Déclaration des incidents.....	4
Utilisation d'images ou de vidéos spécifiques.....	4
Durée et résiliation	4

Droits et devoirs de chaque partie

Les parties contractantes s'engagent à collaborer activement et à s'informer immédiatement de toute circonstance relevant de leurs domaines respectifs qui compromet ou qui est susceptible de compromettre l'exécution correcte du contrat dans le temps défini.

Le bénéficiaire s'engage à communiquer tous les éléments nécessaires à l'exécution du Contrat en temps et en heure afin de ne pas rallonger le temps d'exécution du contrat.

Les modifications des prestations, en cours de projet, si elles entraînent des coûts ou délais additionnels, feront l'objet d'une offre, sur laquelle un accord devra être trouvé dans un délai convenu entre les parties. Cette offre comprendra l'évaluation de la faisabilité, la description des prestations supplémentaires nécessaires et les conséquences attendues sur les prestations, notamment en ce qui concerne les coûts et les délais.

Toute modification des prestations et toute éventuelle adaptation de la rémunération, des délais ou d'autres dispositions contractuelles sont fixées par écrit, avant leur exécution, dans un avenant au contrat.

mobiletic fournit au bénéficiaire les instructions ainsi que la documentation, nécessaires à l'exploitation des modules. Les solutions, services et produits sont mis à disposition en mode SaaS (Software as a Service).

mobiletic est tenu de corriger les défauts constatés dans la documentation, et cela sans frais supplémentaires lorsque cette correction est nécessaire.

Réception

Les parties contractantes conviennent des conditions de réception et s'accordent au minimum sur les points suivants : date de réception, calendrier relatif au contrôle, procédure de recettage (2 allers-retours), critères de réception comme les fonctionnalités, la disponibilité, les caractéristiques de la prestation, la qualification des défauts, ainsi que l'étendue de l'obligation de collaborer du bénéficiaire.

Les parties contractantes peuvent aussi convenir de réceptions partielles pour les recettages. Celles-ci se font sous réserve de l'acceptation totale de la prestation.

Procédure de Réception et/ou Recettage

Le bénéficiaire nomme une personne de contact pour la réception et/ou recettage de l'outil, des fonctionnalités et/ou des contenus produits et développés. Cette personne centralisera, si nécessaire, les remarques et demandes faites par les différents intervenants du bénéficiaire et sera le lien unique entre le bénéficiaire et mobiletic.

Si des défauts graves sont constatés, la réception est reportée. mobiletic corrige les défauts constatés et invite en temps utile le bénéficiaire pour un nouveau contrôle.

Si des défauts mineurs sont constatés lors du contrôle (un défaut est considéré comme mineur lorsqu'il ne porte pas atteinte à l'utilisation des prestations devant être réceptionnées), mobiletic corrige, dans le cadre des prestations de garantie, les défauts constatés ; cette correction est réalisée sans frais supplémentaires et dans un délai raisonnable convenu par les parties contractantes.

Le bénéficiaire est tenu de décrire en détail le défaut constaté en précisant les circonstances exactes dans lequel le problème s'est produit et en fournissant les détails nécessaires pour permettre sa réplique par mobiletic (copies d'écrans etc...). Toute anomalie apparue suite à l'utilisation d'un matériel non approprié, reste en dehors de la responsabilité de mobiletic.

Le bénéficiaire aura un deuxième délai pour contrôler que la correction effectuée correspond bien à sa demande, si le bénéficiaire ne procède pas au contrôle dans le temps imparti, la prestation est considérée comme acceptée.

Passé ce délai, les modifications feront l'objet d'une offre.

Garantie

mobiletic garantit que les produits livrés par ses soins et que les prestations qu'il a accomplies dans le cadre du contrat présentent les qualités convenues ainsi que les qualités que le bénéficiaire est en droit d'attendre de bonne foi et sans accord particulier au vu de l'état de la technique au moment de la conclusion du contrat.

Tout défaut doit être communiqué dans un délai de 15 jours après qu'il ait été constaté. Les droits à garantie s'éteignent dans un délai de trois mois à compter de la réception. mobiletic remédie au défaut dans un délai raisonnable et supporte tous les frais qui en résultent.

Après la suppression des défauts constatés, les délais concernant les modifications recommencent à courir comme précité.

Après l'expiration du délai de garantie, les prestations fournies sont effectuées à titre onéreux et aux conditions du marché. Si un carnet d'heures existe, il peut être utilisé.

mobiletic offre au bénéficiaire de poursuivre la maintenance des logiciels livrés pendant au moins neuf mois après l'expiration du délai de garantie de trois mois de la première livraison. Toute éventuelle prestation de maintenance ou d'entretien est réglementée par contrat en cas de besoin du bénéficiaire et en fonction de ses besoins et ce, aux conditions du marché.

Maintenance

mobiletic propose qu'un processus soit établi en début de projet afin de définir la marche à suivre en cas de problèmes.

La maintenance des logiciels comprend la correction des erreurs, l'adaptation et le développement des programmes (mises à jour). Cependant, il est à noter que toute extension des fonctionnalités peut donner lieu à facturation séparée.

En cas de dysfonctionnement, mobiletic intervient, sur demande du bénéficiaire, afin d'en déterminer la cause et ce, même si le dysfonctionnement est causé par l'interaction de plusieurs systèmes ou composants. Si mobiletic prouve que le dysfonctionnement n'a pas été causé par le logiciel qu'il entretient ou dont il a la maintenance, ces prestations sont facturées séparément.

Dans la mesure du possible et sur demande du bénéficiaire, mobiletic corrige aussi, en échange d'une rémunération convenue préalablement, les dysfonctionnements dus à des circonstances externes dont répondent le bénéficiaire ou des tiers.

Le bénéficiaire n'est pas tenu d'installer chaque nouvelle version des logiciels. Dans ce cas, mobiletic est en droit, après l'expiration d'un délai de transition approprié, de cesser la fourniture des prestations de maintenance pour les anciennes versions des logiciels. Sous réserve de dispositions contraires convenues par les parties, ce délai est de trente-six mois.

Déclaration des incidents

mobiletic met à disposition de ses clients un portail web sécurisé self-service basé sur son outil. Il permet d'accéder aux fonctions suivantes :

- Ouverture d'un incident
- Statut des tickets d'incident
- Statut des tickets de changement
- Personnes de contact

Ce portail est la référence pour toute demande des utilisateurs autorisés des clients. Les requêtes sont enregistrées et qualifiées avec le niveau de priorité approprié puis assignées pour traitement.

Utilisation d'images ou de vidéos spécifiques.

Lorsque le besoin du projet exige l'achat d'images ou de ressources particulières, le coût de ces achats sera refacturé au client.

Durée et résiliation

La durée du contrat est de 36 mois dès signature et renouvelable tacitement d'année en année sauf résiliation formulée 3 mois avant l'échéance.