



## Procédures de travail, 2014 (Hors contrat dbSupport)

- CONDITIONS COMMERCIALES
- MODALITES PRATIQUES

POUR:

- Les prestations techniques
- Les prestations software

Descriptifs et prix en page suivantes,



### CONDITIONS COMMERCIALES PRESTATIONS DE TYPE TECHNIQUE

Les prestations techniques comprennent toutes les prestations relatives aux interventions sur les postes de travail et serveur, (mise en place, dépannage, remplacement de pièces, mises à jour Microsoft, mises à jour de licences & renouvellements d'abonnements, contrôles de backup, problèmes de connexions internet, opérations d'urgence, ...)

Ces prestations sont tarifées à 90 € htva/ heure.

***Ce tarif est ramené à 75 € htva pour les sociétés qui ont souscrits au contrat dbSupport.***

### CONDITIONS COMMERCIALES PRESTATIONS DE TYPE SOFTWARE

#### **Assistance téléphonique et sur site**

En ce qui concerne l'assistance pour le démarrage et l'assistance téléphonique, nous disposons de 3 niveaux d'aide :

- Au bureau, nous utilisons journalièrement l'application dans sa totalité et vous trouverez la plupart du temps une réponse à vos demandes en nous appelant au standard;
- Nos responsables de projets sont les personnes qui vous recontacteront si le problème ou la question est plus complexe et nécessite une intervention sur fichier ou une analyse de vos données. Ceci s'effectue à distance et très rapidement en connexion à distance et sécurisée sur votre site, vos dossiers et/ou votre infrastructure réseau.
- En cas de demande plus conséquente, nous avons la coopération complète de l'éditeur afin de trouver ensemble une solution à vos problèmes.

Cette aide est facturée au quart d'heure. La prise en charge de toute nouvelle intervention sera toujours facturée à 50 € HTVA, incluant le premier quart d'heure. Les quarts d'heures suivants seront facturés à 30 € htva.

Les prestations concernées sont identiques à celle du contrat dbSupport à savoir :

WinBooks ne se lance plus, il se lance en mode démo, problèmes avec certaines librairies DLL de WinBooks, vous n'arrivez plus à vous connecter, problème de backup, de restauration, de réorganisation ou de restauration de dossiers, vous ne retrouvez pas un dossier, etc. Problème avec un composant du programme, un module ou problème d'impression (déclarations, listings TVA,...) et d'exports (PDF, Excel, ...)

Vous avez encodé dans une mauvaise période, vous avez une erreur analytique ou dans les immobilisés, dans les financiers (dans les années encore ouvertes), le test comptable est incorrect, la réorganisation est impossible, une liaison comptable bloque sur une erreur, une clôture ou une réouverture est incorrecte, etc., nous intervenons directement dans les tables.



Vous devez changer de période, faire une clôture, passer de trimestriel en mensuel ou inversement, ouvrir un nouvel exercice, créer votre nouvelle numérotation dans vos journaux pour le nouvel exercice, transformer un dossier classique en Wow, créer de nouveaux utilisateurs, gérer les droits, ajouter des axes analytiques, faire des transferts de comptes, activer un nouveau module, récupérer des écritures dans un backup. Dans le cadre d'un usage standard de WinBooks, nous intervenons à distance, en mode sécurisé.

Nous vous offrons l'assistance à l'utilisation d'un module ou d'une fonctionnalité du programme (immobilisés, facturation, office API, liaison Isabel, dictionnaires d'écritures, fiche 281.50, DNA, liaison avec Virtual Invoice, documents scannés, Intrastat, etc.)

Nous remettons en route les procédures automatiques arrêtées (OD de rémunération automatique, calcul budgétaire, tableaux Excel auto-générés,...) – *(sous réserve que ces spécifiques soient couverts par une convention annuelle)*.

Vous devez changer de poste, nous vous fournissons les éléments pour réinstaller (en téléchargements ou via CD) et au besoin nous nous connectons pour la réinstallation, la récupération des dossiers et archives du programme concerné, la réactivation des utilisateurs, sous réserve que vous disposiez de ces données sur votre ancien poste ou sur un système de backup.

Nous vous informons des mises à jour majeures par email et vous rappelons à chaque fois de la procédure pour ce faire et au besoin nous la faisons pour vous, à distance.

Ceci dans le cadre d'un usage normal des applications.

Par usage normal, nous entendons : Sur du matériel interne ou en Cloud munis de licences d'exploitation officielles et mises à jour suivant les recommandations des éditeurs. Bien structuré (connexion internet correcte, taille disque suffisante, connexion entre serveurs performante,...), suffisamment sécurisé (muni d'antivirus & firewall, etc.), avec des données valablement sauvegardées (backup disponible à tout moment) et bien entendu sur les programmes non modifiés par vous-même ou un autre prestataire.

**Une prestation d'assistance téléphonique comprend : la prestation en elle-même, son encodage détaillé en vue de la facturation, la facturation et les éventuels rappels de paiements.**

**Ces prestations sont destinées à résoudre vos problèmes dès votre appel téléphonique, ou réception de votre email, et dbBase s'engage à prendre le problème en main au plus tard le lendemain de la réception de la demande du client.**

*En cas de déplacement sur site nous facturons au quart d'heure à partir de la seconde heure.*

Le client qui n'a pas adhéré au contrat dbSupport doit nous renvoyer ce document signé pour accord, il fait partie intégrante de la commande.

Tout travail effectué par nos soins dans ce cadre est effectué en régie

Toute prestation effectuée dans le cadre des conditions reprises ci-après seront facturées et ne pourront faire l'objet d'aucune contestation.



## Modalités pratiques relatives aux commandes, délai de livraison et paiements.

### Modalités pratiques pour passer une commande.

Pour nous permettre de passer une commande de licence, nous devons avoir reçu l'offre paraphée sur chaque page et signée en fin de document. La convention de mise à jour WinBooks signée lorsqu'il s'agit d'une nouvelle licence, le document de licence concurrent quand il s'agit de vous faire bénéficier d'un tarif spécial offert par notre fournisseur.

Ces documents peuvent être scannés et renvoyés par email à [nathalie.ravignon@dbbase.be](mailto:nathalie.ravignon@dbbase.be) ou à [rudi.varlet@dbbase.be](mailto:rudi.varlet@dbbase.be) ou encore par fax au 068/25.02.00.

La demande de modules complémentaires peut nous être adressée par téléphone. Elle vous sera alors confirmée par fax ou par email. Elle peut également nous être directement adressée par email.

### Délai de livraison des licences.

Les licences en solution de gestion comptables et commerciales sont disponibles dans les 24 heures après réception de la commande.

Délai de mise en œuvre et formation de base : le délai de prise en charge d'un dossier est aujourd'hui de 5 à 10 jours ouvrables à partir de la réception de la commande de nos clients. En cas d'urgence nous intervenons dans les 24 heures.

### Paiements:

Une facture est émise à la réception des licences **et est payable au comptant.**

Les factures de prestations sont émises au fur et à mesure des prestations **et payables à 15 jours date de facture.**

Les frais de déplacements sont facturés en sus au taux de 0,60 €/km.

## LE CHEQUE FORMATION

Nous sommes un centre agréé par la région wallonne pour les formations WinBooks, Logistics, outils Bureautiques de Microsoft.

- Pour les formations, vous avez donc la possibilité de nous remettre un chèque par heure et par personne, ce qui équivaut à une remise de 15 € par heure et par personne.

Pour vous y inscrire, vous devez vous rendre sur le site de Sodexo ([www.sodexo.be](http://www.sodexo.be)) rubrique chèque formation.

Vous aurez à y compléter le formulaire d'inscription et la déclaration sur l'honneur.

Vous recevrez ensuite votre code d'autorisation et un code d'accès sécurisé au site, il vous restera alors à commander et payer vos chèques, qui seront alors disponibles et nous permettrons de compléter les bordereaux de remise sur le site de Sodexo.

Pour ce faire, après réception de votre confirmation de commande, vous devrez demander votre code d'utilisation et nous transmettre ces 2 codes. "Autorisation et utilisation".

**Contact:**            068/25.02.02 – 0495/293.294 – [nathalie.ravignon@dbbase.be](mailto:nathalie.ravignon@dbbase.be)  
                              068/25.02.03 – [rudi.varlet@dbbase.be](mailto:rudi.varlet@dbbase.be)

Nathalie Ravignon  
Administrateur Délégué