



## Contrat dbSupport

Entre les soussignés :

**dbBase S.A.**  
Rue du Marais, 19  
7830 Silly

ET .....

Représentée par Nathalie Ravignon  
Administrateur-délégué

Représentée par .....

Désigné ci-après « **dbBase** »

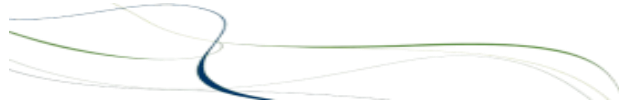
Désigné ci-après « **le Client** »



Mode de facturation (voir article 6)

Semestrielle – Trimestrielle.

Paraphe



**Il est convenu ce qui suit :**

**Article 1 – Objet**

La présente convention a pour objet de définir la relation entre le Fournisseur *dbBase* et le *Client* dans le cadre des activités liées au contrat de support.

**Article 2 – Prestations de service et produits concernés -**

*dbBase* s'engage à fournir :

Le support téléphonique, le support par email ainsi que la prise de contrôle à distance au plus tard dans l'heure pour la réparation des fichiers de tous les logiciels de la gamme WinBooks « *compta et modules comptables, Logistics gestion commerciale et de point de vente, CRM, Winprest, SnapShot* » et/ou les développements spécifiques que nous avons effectués pour vous et couverts également par une convention annuelle.

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.

Et ce pour les interventions suivantes :

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 trouvez 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 de mises à jour 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.



Tout autre problème technique, sur votre matériel (pc et/ou serveurs, imprimantes), connexions internet, tablette, smartphone, etc. ne sont pas couverts par ce contrat.

**En acceptant ce contrat, vous bénéficiez pour ces autres problèmes, d'un tarif préférentiel de 75 € htva en place de 90 € htva.**

La mise en route des logiciels et/ou le déploiement de nouveaux modules, les imports de fichiers Excel, la récupération des données d'un autre programme, le développement d'applications spécifiques intégrées ou non à WinBooks/Logistics, la réalisation ou modification des layout des documents WinBooks, Logistics, WinPrest, CRM, SnapShot (produits de la même gamme), la réalisation des rapports spécifiques qui nous seraient demandés font l'objet de factures séparées, ainsi que les installations ou interventions dans vos autres logiciels.

**En acceptant ce contrat, vous bénéficiez pour ces autres services d'un tarif de 80 € htva, en place de 100 € htva. Pour les développements spécifiques de plus grandes ampleurs un devis vous sera transmis.**

Les interventions sont effectuées du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30 et la prise en charge est immédiates. Les demandes qui nécessitent un traitement particulier en dehors de ces heures pourront être prises en charge, sans complément tarifaire, sous réserve de planification avec l'un de nos collaborateurs.

En cas d'intervention sur site, les frais de déplacements seront facturés en sus à 0.60 € /km.

***Pour ces demandes en dehors des heures communiquées nous vous demandons expressément de nous les adresser par email à l'adresse suivante : [support@dbbase.be](mailto:support@dbbase.be). Vous pouvez également nous passer un coup de fil ou nous envoyer un SMS sur nos GSM. MINIMUM A 2 personnes, si c'est le weekend, pour être assuré d'être suivi.***

***Les numéros du support étant actuellement (Laurent : 0498/525.475, Julien : 0495/293.233, Nathalie : 0495/293.294.***

## **RESUME DE VOS AVANTAGES**

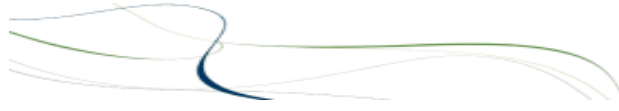
- ✓ Vous avez des réponses immédiates à vos questions et un relai de toutes vos demandes et suggestions auprès de WinBooks,
- ✓ Vous connaissez votre budget annuel complet pour vos assistances donc plus de crainte de nous appeler,
- ✓ Une seule facture, donc moins de gestion administrative,
- ✓ Vous bénéficiez d'un tarif préférentiel pour les prestations soit une réduction de 15 €/heure pour la technique, et de 20€/heure pour les prestations software, vous pouvez donc nous contacter pour tout problème technique et ou software sans attendre le passage de votre comptable ou de votre prestataire informatique.
- ✓ Nous mettons à votre disposition une troisième personne au support,

***Enfin, vous ouvrez votre droit à une participation annuelle OFFERTE à l'un de nos événements : Journée VIP, soit sportive et formative, soit formative et festive, où vous aurez l'occasion de rencontrer nos partenaires et notre équipe dans une ambiance décontractée. Formations agréées IPCF et IEC.***

## **Article 3 – Achat, Enregistrement et terme**

Le coût du contrat équivaut au montant de votre convention de mises à jour des produits WinBooks, avec un minimum de 150 € htva. Ce montant sera indexé annuellement compte tenu de l'évolution des prix à la consommation.

La première année (en 2014, donc), le contrat sera facturé au prorata des mois restants avant la date anniversaire de renouvellement des conventions de mises à jour des programmes WinBooks, à savoir, 2 mois



pour les clients concernés par le renouvellement du 28/02, 4 mois pour ceux concernés par le renouvellement du 30/04 et 9 mois pour ceux concernés par le renouvellement le 30/09 .

Les obligations de *dbBase* ne prennent effet qu'à la signature du présent document, complété, paraphé sur chaque page et signé en fin de document.

#### **Article 4 – Produits concernés**

Seuls peuvent être couverts aux termes du présent contrat les Produits spécifiques référencés dans vos fiches d'identification de licences.

Le client portera une attention toute particulière à mettre à jour les programmes acquis lorsque *dbBase* lui envoie les informations desdites mises à jour. Ces dernières ne sont envoyées qu'aux clients en ordre de paiement.

Certaines prestations pourront être exclues du contrat si le *Client* refuse l'intégration de nouvelles caractéristiques techniques jugées absolument nécessaires par *dbBase* et communiquées au client.

*dbBase* n'est pas tenu de fournir les services rendus nécessaires par une mauvaise utilisation, des conditions inadéquates d'environnement de travail, une intervention effectuée par un personnel extérieur à *dbBase* sans l'autorisation de *dbBase*, les catastrophes naturelles ou tout autre phénomène indépendant de *dbBase*.

#### **Article 5 – Responsabilité**

*dbBase* respectera ses engagements aux termes du présent contrat.

*dbBase* ne peut en aucun cas être tenu responsable de dommages résultant de déficiences propres à l'application. Si le *Client* devait subir des dommages directs en raison du fait que *dbBase* ne respecte pas, pas correctement ou pas dans les délais requis certaines obligations contenues dans le contrat d'utilisation et constituant un engagement de moyens, ces dommages, s'ils étaient établis, seraient dédommagés par *dbBase* à concurrence d'un montant maximum équivalent à 3 fois le prix de l'abonnement mensuel.

Dans tous les cas, le dédommagement reste limité aux conséquences immédiates et directes des actions fautives de *dbBase*. Ainsi, les dommages consécutifs à des pertes financières en intérêts, à des placements ou des gains escomptés, aux suites d'une grève, à une augmentation des frais généraux, etc. ne sont jamais indemnisés.

Si le *Client* souhaite faire usage de son droit éventuel à un dédommagement, il doit le notifier par lettre recommandée dans les trente jours qui suivent la faute présumée de *dbBase*. Passé ce délai, le droit en question s'éteint.

#### **Article 5 – Force majeure**

*dbBase* est libéré de ses engagements en cas de force majeure. Sont toujours considérés comme des cas de force majeure:

- L'incendie, le vol, les incidents techniques, les pannes de courant généralisées et toutes les situations qui entravent sérieusement le travail de *dbBase*.

Si l'une des parties invoque un cas de force majeure en vue de se libérer de ses obligations dans le cadre de l'exécution du contrat, elle en informera immédiatement l'autre partie au moyen d'une lettre recommandée dans laquelle elle précisera la nature et les caractéristiques de la force majeure. Dans la mesure du possible, elle informera l'autre partie de la durée pendant laquelle elle pense ne pas pouvoir remplir ses obligations.

Si un cas de force majeure se présente effectivement, la partie en question sera libérée de ses obligations, sans être tenue à aucun dédommagement, et cela aussi longtemps que la cause et les conséquences du cas de force majeure subsistent.

Les obligations ainsi suspendues reprendront effet dès le moment où les conséquences ou la cause de la non-exécution disparaissent.



Si les circonstances du cas de force majeure persistent durant une période de plus de six mois, le présent contrat pourra être résilié sans avoir à respecter un quelconque délai de préavis.

#### **Article 6 – Durée et résiliation**

Le contrat prend effet l'année de la signature et est conclu pour une durée d'un an, à compter de la date d'anniversaire du contrat et est reconductible tacitement. La première année (en 2014, donc), le contrat sera facturé au prorata des mois restants avant la date anniversaire de renouvellement des conventions de mises à jour des programmes WinBooks, à savoir, 2 mois pour les clients concernés par le renouvellement du 28/02, 4 mois pour ceux concernés par le renouvellement du 30/04 et 9 mois pour ceux concernés par le renouvellement le 30/09 .

Les obligations de *dbBase* ne prennent effet qu'à la signature du présent document, complété, paraphé sur chaque page et signé en fin de document.

Les deux parties peuvent y mettre fin moyennant un préavis de 3 mois, à signifier par courrier recommandé. Le préavis prendra cours le premier jour du mois suivant la date d'envoi du courrier.

*dbBase* est, toutefois, autorisé à mettre fin au présent contrat de support à tout moment, dans le cas où le *client* ne s'acquitterait pas de ses obligations résultant du présent contrat:

- Le *Client* ne paie pas ses factures dans les délais requis.
- Le *Client* est insolvable, fait l'objet de protêts, sollicite un concordat, a cessé ses activités ou est déclaré en faillite.

Ou n'en respecterait pas les conditions.

Tous les montants doivent être augmentés de la TVA.

A l'expiration du contrat, chaque partie s'engage à garder confidentielle toutes informations qu'elle aurait obtenues de l'autre partie dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Le contrat est conclu intuitu personae et ne pourra être cédé à un tiers, même partiellement, que moyennant l'accord préalable et écrit de *dbBase*.

#### **Article 6 – Facturation et Paiement**

*dbBase* facturera le *Client* à la date anniversaire du renouvellement des conventions de mises à jour WinBooks.

Le mode de facturation des contrats suivra la règle suivante :

Les contrats d'un montant inférieur à 250 € htva seront facturés annuellement,

Les contrats d'un montant allant de 250 à 500 € htva peuvent faire l'objet d'une facturation semestrielle.

Les contrats supérieurs à 500 € htva, peuvent faire l'objet d'une facturation trimestrielle.

Le client prendra soins de nous en informer en complétant le document (page1).

Le *Client* acquittera la facture endéans les 15 jours. Chaque facture est payable à son échéance.

En cas de non-paiement de la facture dans les délais et dans la mesure où vous n'auriez pas pris contact par courrier ou email pour nous informer de votre problème, toutes les Assistanes suivantes seront facturées au taux de 50 € le quart d'heure jusqu'au paiement complet de la facture échue. (Le montant du contrat restant totalement dû).

Fait à .....

Le .....

En deux originaux, chacune des parties reconnaissant avoir reçu le sien.



**Pour dbBase S.A.,**

**Pour le Client,**