

Conditions des Services Professionnels

Les présentes conditions de prestation de services professionnels (« **Conditions des Services Professionnels** ») sont régies par les Conditions Générales et le Bon de Commande conclus entre le client et l'entité contractante du groupe insightsoftware précisés par ledit Bon de Commande (ci-après, respectivement le « **Client** » et « **insightsoftware** »). Le Bon de Commande décrit les Services Professionnels et/ou les types de Services Professionnels que insightsoftware fournit au Client ainsi que les prix correspondants. Les Conditions des Services Professionnels, le Bon de Commande et les Conditions Générales sont ci-après dénommés ensemble le « **Contrat de Services** ». Tous les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas expressément définis dans le présent document ont le sens qui leur est donné aux termes du Bon de Commande ou des Conditions Générales.

1. Services, mise en œuvre, formation et livrables

1.1. Services. Aux fins des présentes conditions, le terme « **Services Professionnels** » désigne un ou plusieurs services professionnels visés par un Bon de Commande, qu'insightsoftware s'engage à fournir conformément aux termes de ce dernier. Les caractéristiques des Services Professionnels à fournir (i) seront précisées par ledit Bon de Commande ou (ii) pour les services standards prédéfinis, seront telles que présentées dans les descriptions disponibles à l'adresse <https://legal.insightsoftware.com/contracts/professional-services-offerings-eng-v073121.pdf> (« **Descriptions de Services** »). Les Parties pourront, le cas échéant, convenir de modifier les Descriptions de Services aux termes d'un Bon de Commande signé par leurs soins détaillant la nature des modifications en cause. Les Services Professionnels pour lesquels aucune Description de Service n'est disponible en ligne seront fournis conformément aux termes du Bon de Commande applicable. Il est précisé, à toutes fins utiles, que les Logiciels, la Documentation, les Mises à jour, ainsi que les Services d'Assistance ne sauraient en aucune manière être considérés comme des Services Professionnels.

1.2. Services d'implémentation et de formation. Dans l'hypothèse où le Bon de Commande applicable prévoirait la fourniture au Client de services de formation ou d'implémentation par insightsoftware, ces derniers seront fournis conformément aux stipulations dudit Bon de Commande. Dans l'hypothèse où le Bon de Commande applicable prévoirait la fourniture au Client d'un Logiciel On Premise, les Parties s'engagent, sauf stipulation expresse contraire dudit Bon de Commande, à fournir des efforts commercialement raisonnables aux fins de permettre l'achèvement des services de formation et d'implémentation éventuellement prévus dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours. Sauf indication contraire du Bon de Commande, la taille des groupes de formation sur site est limitée à huit (8) participants. Tout instructeur supplémentaire rendu nécessaire par un nombre de participants plus élevé sera facturé. Le Client s'engage à coopérer de manière raisonnable avec insightsoftware afin de permettre à cette dernière de fournir les Services de formation et d'implémentation conformément aux présentes conditions.

1.3. Centre d'assistance téléphonique. Dans l'hypothèse où la fourniture au Client de Services de formation et d'implémentation par insightsoftware ne serait pas expressément prévue, toute sollicitation du centre d'assistance téléphonique d'insightsoftware pour des questions relevant de formations fera l'objet d'une facturation aux tarifs horaires d'insightsoftware alors en vigueur, par tranches d'une demi-heure.

1.4. Livrables. Sauf indication expresse contraire d'un Bon de Commande ou des Descriptions de Services, l'ensemble des Services Professionnels sera fourni en mode régie. Le terme « **Livrable** » désigne ci-après les éléments résultant de la fourniture des Services Professionnels. Les responsabilités des Parties et les Livrables attendus sont définis, en fonction du cas, par le Bon de Commande applicable ou par les Descriptions de Services. Les Livrables sont en général des éléments améliorant ou facilitant la configuration du Logiciel (« **Livrables d'Implémentation du Logiciel** »).

1.5. Processus de contrôle des modifications. Le contrôle des modifications en cas d'extension du périmètre des Services Professionnels aux termes d'un Bon de Commande se fera conformément à la procédure suivante, avant toute intervention d'insightsoftware :

- Les membres des équipes pertinentes du Client proposeront des modifications spécifiques.
- Les modifications proposées seront examinées par insightsoftware et un rapport sur le périmètre, le calendrier, les ressources et l'impact budgétaire (« **Rapport d'Impact** ») sera préparé et remis à la direction du Client.
- La direction du Client examinera le Rapport d'impact et l'approuvera en le signant ou rejettera la proposition de modification du périmètre, du calendrier, des ressources et du budget.
- insightsoftware recevra le Rapport d'Impact signé et approuvé et créera, pour approbation par le Client, un Bon de Commande supplémentaire auquel sera joint le Rapport d'Impact.
- Le Client approuvera ledit Bon de Commande en le signant et le remettra à insightsoftware pour signature.
- insightsoftware ne commencera à travailler sur les modifications spécifiques définies dans le Rapport d'Impact signé et approuvé qu'après signature de ce nouveau Bon de Commande par les deux Parties.

2. Prix et frais

2.1 Services facturables en régie. Dans l'hypothèse où un Bon de Commande ne préciserait pas directement de prix, les Services Professionnels seront fournis en régie, aux taux horaires ou journaliers d'insightsoftware alors en vigueur.

2.2 Services facturables au forfait. Dans l'hypothèse où un Bon de Commande préciserait que les Services Professionnels seront facturés de manière forfaitaire, ces derniers seront facturés selon l'échéancier et le calendrier de fourniture des Livrables précisés par ledit Bon de Commande. Dans l'hypothèse où le Contrat de Services serait résilié avant l'une des échéances prévues, les Services Professionnels fournis entre la dernière date d'échéance et la date de résiliation feront l'objet d'une facturation en régie, aux taux horaires ou journaliers d'insightsoftware alors en vigueur.

3. Engagement

insightsoftware s'engage à fournir l'ensemble des Services Professionnels de manière professionnelle et dans le respect des règles de l'art. Conformément aux termes des Conditions Générales, toute autre garantie est expressément exclue dans toute la mesure permise par la loi applicable.

4. Droits sur les Livrables

Les Livrables sont réputés faire l'objet d'une licence identique et être soumis aux mêmes restrictions que celles applicables au Logiciel.