

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TOBA HR

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1 DOMAINE D'APPLICATION ET STRUCTURE

- 1.1 Les Conditions Générales de Toba HR (les « **Conditions Générales** ») s'appliquent aux produits, livrables et / ou services fournis par Toba HR Solutions S.A. (ci-après « **Toba HR** » ou le « **Fournisseur** ») au client (ci-après le « **Client** » et désigné, conjointement avec Toba HR, par les « **Parties** »). Les Conditions générales font partie du contrat, de l'offre et / ou du bon de commande entre le Client et Toba HR en ce qui concerne les produits, livrables et / ou services fournis (ci-après le « **Contrat** »). Les Conditions générales s'appliquent aux obligations ou engagements contractuels et non contractuels de Toba HR. Les Conditions Générales s'appliquent à l'exclusion de toutes autres conditions que le Client entend imposer ou incorporer.
- 1.2 Les Conditions générales se composent des présentes dispositions générales qui peuvent être complétées par des dispositions particulières qui s'appliquent à des catégories spécifiques de produits, livrables et / ou services fournis par Toba HR. Des dispositions particulières s'appliquent en ce qui concerne les conditions de licence, l'implémentation du logiciel de Toba HR, les services de support et l'hébergement du logiciel de Toba HR.
- 1.3 En cas de contradiction entre les dispositions générales et les dispositions particulières, les dispositions particulières prévalent. En cas de contradiction entre les Conditions générales et des conditions particulières convenues avec le Client, ces dernières prévalent.

2 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 2.1 Le Client fournira à Toba HR toute l'assistance et la coopération nécessaires ainsi que tout l'accès nécessaire à des informations, instructions, documentations et hypothèses précises et complètes, à des équipements (y compris l'accès physique au matériel du Client dans ses locaux ou dans les locaux de tierces parties) ainsi qu'à des logiciels (y compris tout logiciel, hébergement ou services infonuagiques fournis au Client par une tierce partie) dans la mesure nécessaire et / ou requise pour que Toba HR exécute le Contrat.
- 2.2 Le Client doit se conformer à toutes les lois et réglementations applicables en ce qui concerne ses activités dans le cadre du Contrat et doit obtenir et faire respecter toutes les approbations, consentements, licences, permissions et autorisations nécessaires.
- 2.3 Le Client garantit que toutes les décisions et approbations sont prises ou accordées par un représentant autorisé. Toba HR peut se fier à toutes les décisions et approbations prises ou accordées par les employés ou consultants du Client.
- 2.4 Le Client accepte que Toba HR puisse utiliser et stocker les données du Client dans ses systèmes internes. Le Client accepte que Toba HR puisse enregistrer les appels à ses centres d'appels à des fins diverses, parmi lesquelles le contrôle de la qualité.

3 PRIX ET CONDITIONS DE PAIEMENT

- 3.1 Tous les prix s'entendent hors TVA et autres impôts, taxes, droits de douane, frais de transport et indemnités éventuellement dus. En plus des indemnités applicables, le Client remboursera tous les coûts et dépenses réels et raisonnables encourus par Toba HR dans le cadre de l'exécution du Contrat, y compris les frais de déplacement et les rétributions pour les licences de logiciels.
- 3.2 À la fin de chaque année civile, Toba HR a le droit d'adapter ses prix. Sauf disposition contraire, les prix sont indexés automatiquement au 1er janvier de chaque année en appliquant la formule suivante : $P1 = P0 \times (S1:S0)$, où $P0$ = prix initial au début du Contrat, $P1$ = nouveau prix, $S1$ = prix de référence au 1er janvier de l'année où $P1$ s'applique et $S0$ = prix de référence au 1er janvier de l'année où $P0$ s'applique. Par « **Prix de référence** », on entend le prix moyen applicable aux entreprises d'au moins 10 salariés, telles que publiées sur le site web d'Agoria. Un mécanisme d'adaptation des prix convenu ne peut jamais conduire à une réduction des prix.
- 3.3 Le Client doit payer l'intégralité des factures dans les trente (30) jours calendrier qui suivent la date de facturation. Le Client doit signaler par écrit toute réclamation éventuelle concernant une facture dans les quinze (15) jours calendrier qui suivent la date de la facture, en fournissant des explications détaillées raisonnables. Le délai de paiement est d'une importance essentielle. Si le Client ne paie pas un quelconque montant à l'échéance, Toba HR peut facturer un montant forfaitaire égal au plus élevé des deux montants suivants : (i) 10 % du montant impayé ou (ii) 125 EUR. Le Client paiera tous les montants dus en vertu du Contrat en totalité, sans aucune compensation, demande reconventionnelle, remise ou retenue, sauf si la loi l'exige.

4 DURÉE ET RÉSILIATION

- 4.1 La durée d'un Contrat est indiquée dans le Contrat concerné. Si le Client continue à acheter des prestations auprès de Toba HR après cette durée, un nouveau Contrat s'appliquera à telles prestations. Ce nouveau Contrat aura une durée d'un an, qui sera reconduit tacitement à chaque fois pour la même durée s'il n'est pas résilié par écrit au moins trois mois à l'avance. Dans ce nouveau Contrat, Toba HR appliquera ses tarifs et conditions en vigueur à ce moment-là.
- 4.2 Sans préjudice de ses autres droits, Toba HR peut immédiatement suspendre et / ou résilier tout ou partie du Contrat par écrit dans les cas suivants :
- (a) le Client commet une violation substantielle du Contrat et (s'il est possible d'y remédier) ne remédie pas à cette violation dans les trente (30) jours calendrier qui suivent la réception d'une notification écrite de la violation de Toba HR ;
 - (b) le Client effectue un paiement dû en vertu du Contrat plus de trente (30) jours calendrier après la date d'échéance ;
 - (c) le Client est déclaré en faillite, est impliqué dans une liquidation, perd le contrôle de tout ou partie de ses actifs (en raison d'une saisie, d'un redressement judiciaire ou autre), demande un concordat judiciaire (LCE) ou fait l'objet de toute autre mesure collective demandée ou prise pour protéger le Client contre ses créanciers ;
 - (d) la situation financière du Client se détériore à un point tel que - de l'avis de Toba HR - le respect adéquat par le Client de ses obligations en vertu du Contrat est compromis.

- 4.3 Après la résiliation du Contrat en application de l'article 4.2, le Client paiera immédiatement toutes les factures restées impayées ainsi que les intérêts.

5 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

- 5.1 Chaque Partie reste propriétaire des droits de propriété intellectuelle qu'elle détient avant la date du Contrat ainsi que de tous les droits (y compris les droits de propriété intellectuelle) sur les créations développées ultérieurement par cette Partie. Sauf stipulation expresse contraire, aucune disposition du Contrat ne peut être interprétée comme accordant à une Partie un quelconque droit (y compris un droit de propriété intellectuelle, une licence ou tout autre droit) sur les créations développées par l'autre Partie.
- 5.2 Le Client accorde à Toba HR un droit non exclusif, irrévocable et mondial d'utiliser, modifier et reproduire toute création (protégée ou non par un droit de propriété intellectuelle) du Client, ceci exclusivement pour la livraison des produits, services et / ou livrables.
- 5.3 Toba HR a le droit, à son propre bénéfice ou au bénéfice d'autres clients / tierces parties, d'utiliser dans des missions futures pour d'autres clients les connaissances générales, le savoir-faire et les compétences utilisés ou acquis lors de l'exécution du Contrat, à condition que Toba HR respecte les dispositions du Contrat en matière de confidentialité.

6 RESPONSABILITÉ

- 6.1 Toba HR ne peut être tenue pour responsable de toute perte de jouissance, de tout dommage ou corruption de logiciel, de tout dommage ou perte de données, de tout manque à gagner, de toute perte de bénéfices attendus, de revenus, d'économies, de biens incorporels ou d'opportunités d'affaires, de toute atteinte à la réputation ou de toute perte indirecte ou consécutive découlant du Contrat ou en relation avec celui-ci.
- 6.2 La responsabilité totale de Toba HR dans le cadre de toute mission est limitée aux indemnités qui ont été payées par le Client à Toba HR pour la mission en question. La responsabilité totale de Toba HR au cours d'une année civile est limitée aux indemnités qui ont été payées par le Client à Toba HR en vertu du Contrat au cours de l'année civile concernée.

7 CONFIDENTIALITÉ

- 7.1 Toute donnée et tout matériel transmis(e) par une Partie à l'autre Partie dans le cadre du Contrat, et qui a été considéré(e) comme confidentiel(le), ou qui - en raison de sa nature ou compte tenu du contexte de sa diffusion - peut raisonnablement être considéré(e) comme confidentiel(le), doit être traité(e) comme tel et ne peut être reproduit(e), porté(e) à la connaissance de tiers ou utilisé(e) à des fins autres que l'exécution du Contrat.
- 7.2 L'obligation de confidentialité visée à l'article 7.1 ne s'applique pas aux informations pour lesquelles la Partie destinataire peut apporter la preuve :
- (a) qu'elles étaient déjà librement accessibles au public, sans que cela soit dû à une quelconque infraction de la part de la Partie destinataire ;
 - (b) qu'elles ont été librement obtenues par la Partie destinataire auprès d'un tiers légalement en possession des informations et habilité à les publier ;
 - (c) qu'elles sont entrées légalement et librement en possession de la Partie destinataire avant qu'elles n'aient été divulguées par la Partie divulgatrice ; ou
 - (d) qu'elles ont été développées de manière indépendante par la Partie destinataire, sans utiliser aucune information confidentielle divulguée par le Client.
- 7.3 Les dispositions relatives à la confidentialité énoncées dans le présent article 7 s'appliquent également à l'échange d'informations confidentielles pendant la période où les Parties négocient la conclusion éventuelle d'un Contrat. Les obligations de confidentialité des Parties continuent de s'appliquer pendant une période d'un (1) an après la date d'expiration ou de résiliation d'un Contrat.

8 INTERDICTION DE DÉBAUCHAGE

- 8.1 Il est interdit au Client de recruter des Personnes réservées de manière directe ou indirecte (par exemple par l'intermédiaire de sociétés affiliées)(en tant qu'employés, contractants indépendants ou d'une autre manière) ou de les inviter en vue de les recruter. **Par « Personnes réservées »**, on entend les personnes suivantes : (i) toute personne qui, au moment où elle est recrutée ou invitée à être recrutée par le Client, a la qualité d'employé, de consultant freelance, de gérant ou de dirigeant de Toba HR ou d'une société affiliée à Toba HR ; ou (ii) toute personne qui, à tout moment au cours d'une période de six (6) mois avant d'être recrutée ou invitée à être recrutée par le Client, a eu la qualité d'employé, de consultant freelance, de gérant ou de dirigeant de Toba HR ou d'une société affiliée à Toba HR. Cette interdiction de débauchage s'applique pendant la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois qui suivent sa résiliation. L'interdiction de débauchage s'applique tant au Client en son nom propre qu'aux clients directs ou indirects du Client pour le compte desquels la mission est exécutée. Le Client garantit que ces clients respecteront cette interdiction de débauchage et est solidairement responsable de cette obligation de respect.
- 8.2 Si le Client enfreint cette interdiction de débauchage, Toba HR sera en droit de réclamer une indemnité forfaitaire. Si la Personne réservée a ou avait la qualité d'employé, l'indemnité forfaitaire est égale à 13,9 fois le dernier salaire mensuel brut versé à cette Personne réservée par Toba HR ou, respectivement, sa société affiliée. Si la Personne réservée n'a ou n'avait pas la qualité d'employé, l'indemnité est égale à 12 fois le montant payé par Toba HR ou respectivement sa société affiliée pour un mois de 18 jours ouvrables.

9 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

- 9.1 Les termes commençant par une majuscule dans le présent article 9 auront la signification qui leur est donnée à l'article 1 des présentes Conditions générales, ou, si l'article 1 ne prévoit pas de définition explicite, dans le Règlement général sur la protection des données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (également connu sous son nom anglais « **General Data Protection Regulation** » ou l'abréviation anglaise **GDPR**). Chaque Partie respectera à tout moment rigoureusement la réglementation applicable en matière de protection des données (y compris le GDPR).

- 9.2 Lorsque la fourniture des Services en exécution du Contrat nécessite le traitement de données à caractère personnel, Toba HR et le Client agiront conformément aux dispositions du présent article 9. Pour le traitement des données personnelles dans le cadre de cet article 9, le Client sera considéré comme le Responsable du traitement et Toba HR sera considérée comme l'Agent de traitement.
- 9.3 Le Responsable du traitement déterminera la nature des Données à caractère personnel et les finalités pour lesquelles elles seront traitées par l'Agent de traitement, ainsi que les catégories de Données à caractère personnel et les personnes concernées au sens du GDPR. À cette fin, le Responsable du traitement, en collaboration avec l'Agent de traitement, complètera un formulaire contenant une déclaration détaillée et exhaustive des données de traitement susmentionnées, de la manière et des objectifs pour lesquels elles sont traitées par l'Agent de traitement, ainsi que des catégories de Données à caractère personnel et des personnes concernées. Le formulaire ainsi complété sera annexé au Contrat et sera mis à jour en permanence à l'initiative tant du Responsable du traitement que de l'Agent de traitement, en fonction des modifications ou ajouts éventuels au Contrat.
- 9.4 L'Agent de traitement assure que, en ce qui concerne les Données personnelles qu'il reçoit du Responsable du traitement, il agira en tant qu'Agent de traitement de ces Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement, et qu'en conséquence :
- (a) il établira et maintiendra un registre de ses activités de traitement relatives au Contrat ; l'Agent de traitement met le registre à la disposition du Responsable du traitement, des auditeurs qu'il a désignés et / ou de l'autorité de surveillance, à la première demande ;
 - (b) il ne traitera pas de données personnelles pour d'autres raisons que la fourniture des Services et l'exécution de ses obligations qui découlent du Contrat, conformément aux instructions documentées du Responsable du traitement ; s'il n'est pas en mesure de se mettre en conformité de cette manière, quelle qu'en soit la raison, il accepte d'informer immédiatement le Responsable du traitement de son incapacité à se mettre en conformité ;
 - (c) il informera immédiatement le Responsable du traitement s'il estime que les instructions du Responsable du traitement ne sont pas conformes à la législation applicable en matière de protection des données ;
 - (d) il ne divulguera pas ni ne mettra les Données personnelles à disposition de personnes autres que son personnel nécessaire à l'exécution de ses obligations qui découlent du Contrat, et il s'assurera que le personnel concerné est soumis à des obligations de confidentialité statutaires ou contractuelles ;
 - (e) il prendra les mesures techniques et organisationnelles nécessaires contre tout traitement non autorisé ou illicite et il évaluera régulièrement l'adéquation de telles mesures, en les adaptant si nécessaire ; ces mesures de protection seront incluses dans une annexe au Contrat ;
 - (f) il s'assurera que l'accès aux données personnelles, leur consultation, leur traitement et leur mise à disposition ne se feront que dans le respect du principe de nécessité ; les données personnelles ne seront mises à la disposition que des personnes qui ont besoin des données personnelles pour leurs missions professionnelles dans le cadre de l'exécution des Services ;
 - (g) il informera le Responsable du traitement sans délai déraisonnable (i) de toute demande de communication de données à caractère personnel juridiquement contraignante émise par une personne concernée ou une autorité compétente, sauf si elle est interdite, par exemple, par une obligation de confidentialité prescrite par une disposition de droit pénal ou une enquête judiciaire (ii) de tout accès accidentel et non autorisé et, plus généralement, de tout traitement illicite ; et il assistera le Responsable du traitement à cet égard ;
 - (h) il traitera promptement et correctement toutes les demandes raisonnables du Responsable du traitement en rapport avec son traitement des données personnelles ou en rapport avec le Contrat ;
 - (i) il mettra à la disposition du Responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer la conformité aux législations applicables en matière de protection des données ;
 - (j) à la demande du Responsable du traitement, il mettra à disposition ses locaux et son infrastructure pour des audits ou des contrôles de ses activités de traitement ;
 - (k) il assistera raisonnablement le Responsable du traitement dans ses obligations découlant de la législation applicable en matière de protection des données.

L'Agent de traitement a droit à une rémunération raisonnable pour l'assistance fournie en vertu du présent article 9 sous-sections (g)(h),(i),(j) et (k).

- 9.5 L'Agent de traitement s'abstiendra de recourir à des sous-agents de traitement sans l'accord écrit préalable du Responsable du traitement. Le Responsable du traitement donne par la présente son consentement général au recours à des sous-agents de traitement, dans la mesure où l'Agent de traitement conclut avec ces sous-agents de traitement un contrat de traitement des données dont les dispositions sont équivalentes à celles contenues dans le présent Contrat. Ceci s'applique en particulier si l'Agent de traitement, dans le cadre de l'exécution du Contrat principal, et avec l'accord du Responsable du traitement, fait appel à des collaborateurs qui ne sont pas ses propres employés (par exemple, des freelances).
- 9.6 Les données personnelles traitées dans le cadre du Contrat ne peuvent pas être transmises à des pays situés en dehors de l'Espace économique européen sans le consentement écrit préalable du Responsable du traitement. Si des données à caractère personnel sont transférées d'un pays de l'Espace économique européen vers un pays situé en dehors de l'Espace économique européen, les Parties s'assurent que les données à caractère personnel soient protégées de manière adéquate. Pour le garantir, les Parties auront recours, sauf convention contraire, aux clauses standard approuvées par l'UE en matière de transmission de données à caractère personnel.

10 TECHNOLOGIE DE TIERCES PARTIES

- 10.1 Une technologie et/ou des logiciels de tierces parties (y compris des logiciels open source) peuvent être nécessaires à la fourniture des produits, livrables et / ou services de Toba HR. Toba HR peut intégrer une technologie et des logiciels de tierces parties dans tout produit, livrable ou service. Toba HR informera le Client d'éventuelles conditions de tierces parties qui s'appliquent à l'utilisation des produits, livrables et / ou services ainsi que d'éventuelles conditions de licence spécifiques qui s'appliquent aux logiciels open source.

- 10.2 Si Toba HR, dans le cadre du Contrat, met à la disposition du Client une technologie et / ou des logiciels de tierces parties, cette technologie et / ou logiciels sont mis à disposition conformément aux conditions contractuelles applicables de ces tierces parties. Si la tierce partie se réserve le droit de mettre à jour ses conditions générales et / ou ses prix au fil du temps, ces conditions générales et / ou prix mis à jour s'appliquent au Contrat.
- 10.3 Si le Client acquiert directement une technologie ou un logiciel de tierce partie nécessaire à la fourniture des produits, livrables et / ou services de Toba HR, le Client devra (i) obtenir les droits commerciaux nécessaires à l'utilisation de ce logiciel ou de cette technologie et d'éventuelles modifications, mises à jour ou mises à niveau de ceux-ci et (ii) respecter toutes les conditions et limites d'utilisation applicables. Toba HR ne peut être tenue pour responsable des logiciels et / ou technologies de tierces parties acquis par le Client ou à sa demande.

11 DISPOSITIONS DIVERSES

- 11.1 Le Client peut adresser toute plainte concernant Toba HR ou ses préposés à complaints@tobania.be. Toba HR peut mentionner le nom et le logo du Client dans son matériel promotionnel à titre de référence.
- 11.2 Toba HR a le droit de faire appel à des sous-traitants (y compris des sociétés affiliées) pour l'exécution du Contrat. Toba HR est responsable des prestations de ses sous-traitants. Toba HR a le droit de fournir et de revendre des produits, services et / ou livrables identiques ou similaires à d'autres clients, sans qu'aucun droit exclusif sur un produit, service ou livrable ne revienne au Client en vertu du Contrat. Sous réserve d'une notification préalable au Client, Toba HR a le droit de faire référence au Client dans son matériel de marketing, de divulguer des détails raisonnables sur la nature de la collaboration entre Toba HR et le Client et d'utiliser le nom et le logo du Client dans ce contexte.
- 11.3 Le Contrat peut être établi en un ou plusieurs exemplaires, chacun d'entre eux étant considéré comme constituant un document original et l'ensemble des documents constituant un seul et même instrument. Les modifications du Contrat doivent être faites par écrit et être dûment signées par des représentants autorisés des Parties.
- 11.4 Si une disposition du Contrat est considérée comme illégale, invalide ou inapplicable en vertu de la législation applicable, cela n'affectera pas la légalité, la validité et l'applicabilité des autres dispositions du présent Contrat, et une telle disposition sera considérée comme nulle et non avenue dans la mesure où elle est illégale, invalide ou inapplicable, mais elle continuera à être contraignante pour la partie permise par la loi et devra être limitée à sa portée valide maximale. Les Parties négocieront alors de bonne foi en vue de remplacer la disposition illégale, nulle ou inapplicable par une disposition légale, valide et applicable qui se rapproche le plus possible des conséquences économiques et financières de la disposition initiale.
- 11.5 Le présent Contrat et toutes les questions qui en découlent ou qui y sont liées sont régis par le droit belge et interprétés conformément à celui-ci. Seuls les tribunaux d'Anvers (Belgique) sont compétents pour connaître des litiges qui découlent du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci - y compris les questions qui concernent l'existence, la validité ou la résiliation du Contrat - et qui ne peuvent être réglés à l'amiable par les Parties.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TOBA HR

CONDITIONS PARTICULIÈRES - LICENCE DE LOGICIELS

1 DÉFINITIONS

Les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous.

Territoire : la zone géographique limitée dans laquelle le Logiciel peut être utilisé, comme indiqué dans le formulaire de commande. Si aucune zone géographique n'est indiquée dans le formulaire de commande, le Territoire est le Royaume de Belgique.

Mise à jour : une mise à jour généralement disponible du Logiciel qui peut contenir de nouvelles fonctionnalités limitées de code / logiciel ou une compatibilité supplémentaire, et qui incorpore toutes les corrections précédentes (le cas échéant) depuis la version la plus récente. Sauf spécification contraire de Toba HR, une Mise à jour est liée à la version précédente et est généralement indiquée par un chiffre à droite du point, tel que 1.1, 1.2, 1.3, etc.

Logiciel : les programmes informatiques de Toba HR pour lesquels le Client a acquis une licence.

Support prolongé : les services de support pour des Mises à jour plus anciennes que (i) la Mise à jour actuelle ou (ii) la « Mise à jour actuelle moins 1 » du logiciel.

Version : un changement significatif dans la fonctionnalité ou le code du Logiciel. En principe, une Version contient au moins les Mises à jour précédentes (s'il y en a), les corrections et les service packs (s'il y en a), en plus de fonctionnalités supplémentaires et / ou d'une modification majeure du code . Une Version peut nécessiter une nouvelle installation, plutôt qu'un recouvrement d'un Logiciel déjà installé. Sauf spécification contraire de Toba HR, une Version est indiquée par le chiffre à gauche du point, tel que 1.0, 2.0, 3.0, etc.

2 LICENSE

2.1 Toba HR accorde au Client, pour la période spécifiée à l'article 3, un droit non exclusif, non transférable et révocable d'utiliser le Logiciel sur le Territoire pour sa propre gestion d'entreprise interne.

2.2 Le Logiciel ne peut être utilisé que par le nombre maximum d'utilisateurs indiqué sur le formulaire de commande. Chaque utilisateur qui utilise le Logiciel directement ou indirectement a besoin d'une licence d'abonnement au Logiciel. Le Client peut demander une augmentation du nombre d'utilisateurs d'un ou plusieurs modules du Logiciel pour une période d'au moins 12 mois. Un formulaire de commande distinct doit être signé à cet effet. Après signature, Toba HR accordera aux utilisateurs supplémentaires l'accès au Logiciel.

2.3 Le Client peut, sous sa propre responsabilité, autoriser des sous-traitants à utiliser le Logiciel uniquement pour sa gestion d'entreprise interne.

3 DURÉE

3.1 Le Logiciel est mis à disposition via un abonnement. La durée de la licence d'abonnement au Logiciel est indiquée sur le formulaire de commande. Si aucune durée n'est indiquée sur le formulaire de commande, la durée est de 36 mois. À l'expiration de la durée de la licence, celle-ci devient une licence à durée indéterminée qui peut être résiliée par l'une ou l'autre des parties moyennant un préavis écrit de trois mois.

3.2 Toba HR peut mettre à disposition différents modules du Logiciel et peut, à sa seule discrétion, retirer un ou plusieurs de ces modules de son catalogue. À partir de la date de suppression d'un module du catalogue, le Client ne peut plus acheter de nouvelles licences pour ce module, augmenter le nombre d'utilisateurs pour ce module ou prolonger la durée de la licence pour ce module. Les licences déjà conclues avant la date de retrait d'un module du catalogue restent intégralement en vigueur.

4 PRIX

4.1 Le prix de la licence est indiqué sur le formulaire de commande.

4.2 Sauf convention contraire, le prix supplémentaire pour le Support prolongé est le suivant :

- (a) pour le Support prolongé d'une Mise à jour « Mise à jour actuelle moins 2, 3 ou 4 » : 30 % du prix net total de la licence ;
- (b) pour le Support prolongé d'une Mise à jour « Mise à jour actuelle moins 5 ou plus » : 50 % du prix net total de la licence.

5 LIMITATIONS

5.1 Le Client n'est pas autorisé, directement ou indirectement, (a) à accorder une sous-licence, à revendre, à louer, à distribuer, à commercialiser ou à transférer de quelque manière que ce soit, tout droit sur le Logiciel, ou l'utilisation de celui-ci (b) à supprimer, modifier ou rendre invisible / illisible tout droit de propriété intellectuelle (par exemple, un droit d'auteur) sur le Logiciel, ou toute mention de marque commerciale ou de propriété dans le Logiciel, (c) à créer une version modifiée ou une œuvre dérivée du Logiciel, ou (d) à faire de l'ingénierie inverse, à décompiler ou à modifier toute partie chiffrée ou codée du Logiciel.

5.2 Le droit du Client d'utiliser le Logiciel s'éteint s'il ne respecte pas entièrement les conditions du Contrat.

6 OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1 Le Client doit fournir à ses propres frais pour chaque utilisateur toutes les licences de logiciels de tierces parties nécessaires, les équipements nécessaires et les services et outils de télécommunication appropriés pour être en mesure d'utiliser l'abonnement au Logiciel.

6.2 Le Client doit disposer de licences pour un nombre suffisant d'utilisateurs afin de pouvoir faire face à un pic d'utilisation à tout moment.

- 6.3 Le client doit veiller à ce que :
- (a) les données utilisées dans le Logiciel soient correctes, licites et de haute qualité ;
 - (b) le Logiciel soit utilisé conformément à l'ensemble de la documentation, des instructions pour l'utilisateur final, et des exigences système ;
 - (c) des efforts suffisants soient faits pour empêcher un accès au Logiciel ou une utilisation du Logiciel non autorisés ;
 - (d) aucun utilisateur du Logiciel ne soit autorisé à partager ses données d'identification, son mot de passe ou tout autre moyen d'authentification avec une autre personne ;
 - (e) le Logiciel soit uniquement utilisé conformément aux Conditions générales du Contrat et aux lois et réglementations applicables.
- 6.4 Le Client doit à tout moment veiller à ce qu'il utilise la Mise à jour actuelle ou la « Mise à jour actuelle moins 1 » du Logiciel, sauf si le Client peut démontrer qu'il existe des problèmes reproductibles de précision ou de stabilité avec les deux Mises à jour. Si le Client ne respecte pas cette obligation, Toba HR a le droit, à sa seule discrétion, de suspendre l'abonnement au Logiciel, les services de maintenance et / ou de support. Comme alternative à cette suspension, Toba HR peut, à sa seule discrétion, proposer de continuer à assister le Client par le biais du Support prolongé, conformément aux prix mentionnés à l'article 4.2.

7 SERVICES DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT

- 7.1 Toba HR fournira des services de support au Client conformément (i) au présent article 7 et (ii) aux dispositions particulières relatives aux services de support.
- 7.2 La responsabilité de Toba HR dans le cadre des services de support se limite à la mise à disposition du service à la clientèle et du support technique (c'est-à-dire à la résolution d'incidents). Toba HR peut fournir un support fonctionnel ou effectuer des adaptations si cela a été explicitement convenu.
- 7.3 Toba HR n'aura aucune obligation de fournir des services de support si le Client a modifié ou tenté de modifier le Logiciel (autre qu'une modification effectuée par Toba HR ou un revendeur agréé de Toba HR et fournie en tant qu'élément du Logiciel), si le Client a installé le Logiciel de manière incorrecte ou si le Client a utilisé le Logiciel autrement que conformément au Contrat.
- 7.4 La maintenance peut comprendre aussi bien la maintenance corrective que la maintenance évolutive. Par défaut, les modifications ou adaptations des API ou connecteurs permettant de connecter le Logiciel à des logiciels de tierces parties ne font pas partie de la maintenance du Logiciel.
- 7.5 Les Parties conviennent que la mise à disposition du Logiciel (y compris les nouvelles Mises à jour et les nouvelles Versions) sous forme de téléchargement via internet est suffisante et qu'aucun CD-Rom ou DVD ne doit être envoyé au Client.

8 OBLIGATIONS ET GARANTIES DE TOBA HR

- 8.1 Toba HR s'efforcera, dans la mesure de ce qui est commercialement raisonnable, de mettre à jour le Logiciel et les services qu'elle offre dès que possible afin de les conformer aux nouvelles législations pertinentes qui sont devenues généralement disponibles et qui affectent l'utilisation du Logiciel. Toba HR peut facturer des frais pour l'installation de la Version ou de la Mise à jour adaptée du Logiciel.
- 8.2 Le Logiciel a été développé et testé avec soin et en tenant compte des pratiques commerciales généralement acceptées. Néanmoins, le Client reconnaît et accepte qu'il est impossible pour Toba HR de garantir que le Logiciel fonctionnera en toutes circonstances correctement ou sans interruptions dans l'environnement particulier du Client. Néanmoins, Toba HR respectera les meilleures pratiques et règles d'assurance qualité usuelles de l'industrie du logiciel lors du développement du Logiciel, afin de garantir la meilleure qualité possible du Logiciel.
- 8.3 Toba HR garantit que le Logiciel fonctionnera essentiellement conformément à sa documentation et qu'il ne limitera pas de manière significative la fonctionnalité globale du Logiciel.
- 8.4 En cas de violation d'une garantie du présent article 8 et si le Client en informe Toba HR dans un délai de 30 jours et fournit toutes les informations raisonnablement nécessaires pour remédier au défaut ou à l'erreur, Toba HR pourra, à ses frais et à son gré, réparer ou remplacer le Logiciel affecté. Bien que chacun des services qu'offre Toba HR soit exécuté avec le soin, le savoir-faire et la compétence nécessaires et conformément aux bonnes pratiques du secteur, Toba HR ne peut pas garantir que le Logiciel fonctionnera sans erreur ou sans interruptions et / ou que Toba HR corrigera toutes les erreurs de programme.
- 8.5 Dans la mesure permise par la loi, les Parties conviennent que les garanties et les recours prévus dans cette section sont exclusifs et constituent la seule et unique possibilité de recours du Client, et qu'il n'existe aucune autre garantie ou condition explicite ou implicite de Toba HR, y compris des conditions ou garanties implicites relatives à la qualité et à l'adéquation à un objectif ou usage particulier visé par le Client.

9 CONTRÔLE

- 9.1 Toba HR peut vérifier si le Client utilise le Logiciel conformément au Contrat, moyennant un préavis écrit d'au moins 15 jours. Toba HR peut faire appel à un auditeur indépendant pour l'assister dans cet audit ou pour le réaliser. Le Client coopérera à ce contrôle à ses propres frais et fournira une assistance et un accès à l'information raisonnables. Un tel contrôle ne perturbera pas de manière déraisonnable la gestion normale de l'entreprise du Client.
- 9.2 Le Client paiera, dans un délai de 15 jours à compter de la notification écrite, tous les coûts applicables en cas de dépassement des droits de licence sur le Logiciel, ainsi que tous les dédommagements, coûts et responsabilités supplémentaires découlant du dépassement de l'utilisation autorisée. Si le Client ne paie pas les montants ainsi dus, Toba HR pourra suspendre et / ou mettre fin à l'utilisation du Logiciel (y compris les services de support et de maintenance).

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TOBA HR

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES - MISE EN ŒUVRE DU LOGICIEL

1 DÉFINITIONS

Les définitions suivantes ont la signification qui leur est donnée ci-dessous.

Acceptation : la confirmation par le Client que le Logiciel est conforme aux spécifications convenues.

Test d'acceptation : le test à effectuer pour vérifier si le Logiciel est conforme aux spécifications convenues.

Période de test d'acceptation : une période convenue à partir de la Livraison du Logiciel pendant laquelle le Client peut effectuer le Test d'acceptation. Si aucun délai spécifique n'a été fixé dans le Contrat, la Période de test d'acceptation est de 15 jours.

Livraison : la mise à disposition d'un Logiciel au Client, dans un environnement de production ou dans un environnement de test.

Logiciel : les programmes informatiques de Toba HR pour lesquels le Client a acquis une licence.

2 MISE EN ŒUVRE

2.1 Toba HR mettra le Logiciel en oeuvre chez le Client conformément au Contrat, en particulier conformément aux présentes dispositions particulières et aux spécifications convenues. Le projet de mise en oeuvre sera toujours réalisé sur la base des spécifications convenues les plus récentes.

2.2 Les obligations de Toba HR dans le cadre du projet de mise en oeuvre sont des engagements de moyens. Toba HR n'est pas tenue de réaliser le projet de mise en oeuvre dans les locaux du Client.

2.3 S'il est convenu que le projet de mise en oeuvre sera réalisé par phases successives à un prix fixe, les dispositions suivantes s'appliquent :

- (a) Toba HR a le droit de reporter une phase suivante jusqu'à ce que le Client ait accepté par écrit les résultats de la phase précédente et ait rempli toutes les autres obligations relatives à cette phase ; et
- (b) si une phase du projet de mise en oeuvre ne répond pas aux exigences convenues, le recours du Client consiste exclusivement en une nouvelle exécution de la phase concernée sans frais supplémentaires.

2.4 Le Logiciel et les livrables associés peuvent contenir des conseils et des recommandations. Sauf convention expresse contraire, le Client est entièrement responsable de l'utilisation et / ou de l'exécution de tels conseils et recommandations.

3 PORTÉE DU PROJET DE MISE EN ŒUVRE

3.1 Les activités suivantes peuvent faire partie du projet de mise en oeuvre :

- (a) le démarrage et le lancement du projet ;
- (b) la gestion du projet ;
- (c) l'analyse ;
- (d) le développement, l'intégration et les tests d'adaptations du Logiciel spécifiques au Client (personnalisations), si nécessaire ;
- (e) l'installation, la mise en oeuvre, la migration des données, l'interfaçage de l'interface standard et la configuration du Logiciel ;
- (f) la formation ;
- (g) les tests ;
- (h) la mise en service du pilote ; et
- (i) la mise en oeuvre après démarrage .

Les activités et le budget-temps estimé sont décrits dans le formulaire de commande. Après la signature du formulaire de commande, une estimation, une analyse et une planification plus détaillées du projet peuvent être établies successivement.

3.2 Les activités suivantes ne font pas partie du projet de mise en oeuvre :

- (a) la résolution de problèmes techniques causés par l'interaction du Logiciel avec des technologies de tierces parties ;
- (b) la résolution de problèmes résultant d'une manipulation incorrecte du Logiciel par le Client ;
- (c) la maintenance de logiciels de tierces parties acquis par le Client ou à sa demande ;
- (d) l'installation de nouvelles versions de logiciels système ou de programmes logiciels de tierces parties ; et
- (e) en général, tout ce qui n'est pas explicitement inclus dans le formulaire de commande.

3.3 Toba HR s'efforcera raisonnablement de ne pas introduire dans les systèmes et infrastructures du Client des virus ou des codes dont Toba HR sait raisonnablement qu'ils sont nuisibles. Le Client fournira à Toba HR suffisamment d'informations sur ses systèmes et de son infrastructure de façon que Toba HR puisse prendre les mesures appropriées.

3.4 Le Client est entièrement responsable de la sécurité et de la protection de ses données et de la réalisation des sauvegardes nécessaires pour éviter la perte et / ou la corruption de ses données. Toba HR n'est responsable de la réalisation de copies de sauvegarde que si cela a été expressément stipulé dans le Contrat. En cas de perte ou de corruption de données du Client après l'Acceptation, Toba HR n'est tenue que de restaurer sur la base de la plus récente sauvegarde disponible. En aucun cas, Toba HR n'est tenue de saisir ou de reconstituer les données du Client.

4 PRIX

- 4.1 En principe, le projet de mise en œuvre est exécuté en régie (c'est-à-dire sur la base du principe « temps et matériel »), les montants indiqués dans le formulaire de commande n'étant que des estimations indicatives du budget-temps prévu.
- 4.2 Toba HR réalisera le projet de mise en œuvre au taux journalier ou horaire mentionné dans le formulaire de commande. Sauf stipulation contraire expresse, chaque taux convenu s'applique aux travaux effectués les jours ouvrables entre 07h30 et 18h30. Pour les travaux effectués en dehors de cette plage horaire, d'autres taux peuvent être appliqués. Si aucun autre taux n'a été convenu, la tarification suivante s'applique :

	07h30 - 18h30	18h30 - 24h00	24h00 - 07h30
Jours ouvrables	+ 0 %	+50 %	+ 100 %
Samedi	+ 50 %	+ 50 %	+ 100 %
Jours de fermeture collective chez Tobania	+ 50 %	+ 50 %	+ 100 %
Dimanches et jours fériés légaux	+ 100 %	+ 100 %	+ 200 %

Sauf stipulation expresse contraire, les taux journaliers convenus s'appliquent à une journée de travail de 7 heures (si le travail est effectué dans les bureaux du Client) ou de 8 heures (si le travail est effectué dans les bureaux de Toba HR), pauses non incluses. Si une journée de travail est divisée en deux demi-journées à la demande du Client, un supplément de 200,00 EUR est appliqué par demi-journée.

- 4.3 Les frais raisonnables encourus par Toba HR pour la réalisation du projet de mise en oeuvre (y compris les frais de transport, d'hébergement et de logistique) sont à la charge du Client sur la base des tarifs standards de Toba HR. Sauf convention contraire dans le Contrat, les dispositions suivantes s'appliquent :
- (a) pour les missions en Belgique, aucuns frais supplémentaires ne sont facturés ;
 - (b) pour les missions aux Pays-Bas et au Luxembourg, les frais d'hôtel et de repas sont facturés ; et
 - (c) pour les missions sur site en dehors du Benelux, le temps de déplacement, le voyage, l'hôtel et les repas sont facturés. 2
- 4.4 Si le Contrat comprend des interfaces avec des solutions de tierces parties, les prix de Toba HR sont basés sur l'hypothèse que ces tierces parties sont en mesure de livrer ou de lire les données requises dans le format convenu. Le prix prévu dans le Contrat ne comprend pas les éventuels frais et licences d'intervenants extérieurs tels que le secrétariat social du Client, le fournisseur d'éventuelles pointeuses du Client et autres dispositifs de ce genre.

5 ACCEPTATION

- 5.1 Le Client effectuera des Tests d'acceptation à ses propres frais pendant la Période de test d'acceptation. Sauf stipulation expresse contraire, le Client ne sera autorisé à effectuer le Test d'acceptation qu'après la livraison complète de tous les Logiciels.
- 5.2 Une Acceptation est réputée donnée dans chacun des cas suivants :
- (a) si le Client confirme par écrit que le Logiciel est conforme aux spécifications convenues (par exemple en signant un certificat d'Acceptation) ;
 - (b) si le Client n'a pas notifié la non-conformité pendant la Période de test d'acceptation comme décrit à l'article 5.4 ;
 - (c) si le Client commence à utiliser le Logiciel dans le cadre de son activité normale ou pour générer des revenus ; ou
 - (d) si le Client paie la facture du Logiciel sans faire valoir que le Logiciel n'est pas conforme aux spécifications convenues.
- 5.3 En cas de Test d'acceptation positif, le Client confirmera par écrit que le Logiciel est conforme aux spécifications convenues dans les cinq (5) jours ouvrables qui suivent l'achèvement du Test d'acceptation et, dans tous les cas, pendant la Période de test d'acceptation.
- 5.4 En cas de Test d'acceptation négatif, le Client doit notifier par écrit à Toba HR, pendant la Période de test d'acceptation, que le Logiciel n'est pas conforme aux spécifications convenues. Cette notification doit exposer de manière suffisamment détaillée les aspects du Logiciel qui ne sont pas conformes aux spécifications convenues. Dès réception de cette notification, Toba HR prendra les mesures correctives nécessaires aussi rapidement que cela peut raisonnablement se faire. Ensuite, le Client doit effectuer un nouveau Test d'acceptation. Cette procédure sera répétée jusqu'à ce que la conformité du Logiciel aux spécifications convenues soit confirmée.
- 5.5 La conformité du Logiciel aux spécifications convenues sera réputée confirmée et l'Acceptation sera réputée donnée, même si le Logiciel ne présente qu'une non-conformité insignifiante et non essentielle au bon fonctionnement et à la maintenance du Logiciel. Les Parties doivent rédiger un rapport (écrit) d'une telle non-conformité avec un calendrier estimé pour la mise en œuvre de toutes les mesures correctives nécessaires par Toba HR, qui doit corriger cette non-conformité sans délai.

6 TIMING

- 6.1 Toba HR fera des efforts raisonnables pour respecter le calendrier convenu. Toutefois, les éventuelles dates indiquées dans le formulaire de commande sont purement indicatives. Toba HR s'efforcera, dans la mesure de ce qui est commercialement raisonnable, de respecter les délais de livraison.
- 6.2 Lorsque le temps est d'une importance essentielle pour l'exécution du projet de mise en œuvre, les Parties conviennent d'une structure de gestion solide et adéquate pour le projet de mise en œuvre, afin de surveiller et de gérer les objectifs intermédiaires convenus et d'éviter les retards.

Si l'on peut raisonnablement s'attendre à un retard de la part du Client ou de Toba HR en ce qui concerne leurs obligations respectives en vertu du formulaire de commande, le Client ou Toba HR (selon le cas) en informera l'autre Partie sans délai. Les Parties conviendront alors de bonne foi d'une nouvelle date de livraison estimée.

7 OBLIGATIONS DU CLIENT

- 7.1 Le Client fournira toute la coopération raisonnable à Toba HR pour l'exécution du projet de mise en œuvre. En particulier, le Client mettra à disposition, entre autres, des informations précises et complètes, des bureaux, l'environnement technique et le personnel qualifié suffisant (dirigé par un chef de projet du Client) que Toba HR jugera raisonnablement nécessaire ou utile pour l'exécution du projet de mise en œuvre.
- 7.2 Le Client garantit que toutes les décisions et approbations relatives à l'exécution du projet de mise en œuvre sont prises ou accordées par des représentants autorisés du Client. Toba HR est en droit de faire valoir toutes les décisions et approbations prises ou accordées par le Client ou ses mandataires, et n'est pas tenue d'évaluer, de modifier, de confirmer, de rejeter ou de conseiller de telles décisions ou approbations.
- 7.3 Le Client informera Toba HR en temps utile de toute circonstance susceptible d'affecter les obligations de Toba HR, notamment en ce qui concerne l'exécution, le calendrier, la tarification et l'avancement du projet de mise en œuvre.
- 7.4 Le Client doit se conformer à toutes les lois et réglementations applicables (et en particulier aux lois et réglementations applicables à la réception et à l'utilisation du Logiciel). Le Client informera Toba HR en temps utile de toutes les exigences et pratiques applicables à son secteur ou spécifiquement applicables au Client qui ne sont pas incluses dans le Contrat.
- 7.5 Si le respect par Toba HR de l'une de ses obligations est empêché ou retardé par un acte ou une négligence du Client, alors :
- (a) Toba HR peut suspendre l'exécution du projet de mise en œuvre jusqu'à ce que le Client ait remédié à son manquement ; et
 - (b) le Client, moyennant mise en demeure écrite, remboursera à Toba HR tous les frais ou dommages encourus par Toba HR et découlant directement ou indirectement du manquement du Client.
- 7.6 Le Client se chargera de la coordination et des questions pratiques avec son secrétariat social. Le prix du projet de mise en œuvre ne comprend pas les éventuelles tâches de coordination de Toba HR avec le secrétariat social du Client ou d'autres tierces parties. Le cas échéant, le Client doit également fournir, à ses frais, un nombre suffisant de postes de travail pour la formation des utilisateurs finaux.

8 TRANSFERT DE RISQUE ET DE PROPRIÉTÉ

- 8.1 Le risque de perte ou de corruption du Logiciel est transféré au Client au moment de la Livraison.
- 8.2 Toba HR a le droit de conserver le Logiciel jusqu'au paiement intégral de tous les montants dus, auquel cas le Client supportera tous les coûts et dépenses raisonnables y afférents (y compris les éventuels frais de stockage et les frais d'assurance appropriés). Sauf en cas de fraude ou de faute intentionnelle de la part de Toba HR, Toba HR n'est pas responsable de toute corruption du Logiciel, de quelque nature que ce soit, pendant cette période de rétention.

9 DEMANDES DE MODIFICATION

- 9.1 Le Client peut demander une modification du projet de mise en œuvre après la signature du Contrat. Toute modification du projet de mise en œuvre nécessite un accord entre les Parties, qui sera formalisé dans un avenant au formulaire de commande initial.
- 9.2 Si le Client fait une telle demande de modification, Toba HR informera le Client par écrit, dans les meilleurs délais, de l'impact de la modification demandée sur le prix et le calendrier du projet de mise en œuvre. Le Client fera savoir par écrit à Toba HR, dans les trois jours ouvrables qui suivent la réception de cette information, s'il souhaite la modification demandée. Si le Client ne réagit pas dans ce délai, il est réputé souhaiter la modification demandée.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TOBA HR

CONDITIONS PARTICULIÈRES - SERVICES D'HÉBERGEMENT

1 DÉFINITIONS

Les termes suivants ont la signification qui leur est donnée ci-dessous.

Politique d'utilisation acceptable ou **PUA** : l'ensemble des règles relatives à la façon dont le Client peut utiliser les Services d'hébergement. La PUA fait partie de la documentation du logiciel.

Services d'hébergement : l'hébergement des applications et les services connexes concernant le Logiciel.

Logiciel : les programmes informatiques de Toba HR pour lesquels le Client a acquis une licence ;

2 DURÉE

2.1 Sauf disposition contraire du formulaire de commande, les Services d'hébergement ont la même durée que la licence du Logiciel.

3 PRIX

3.1 Sauf disposition contraire du formulaire de commande, le prix des Services d'hébergement est inclus dans le prix net total mentionné dans le formulaire de commande.

4 FOURNITURE DE SERVICES D'HÉBERGEMENT

4.1 Les obligations de Toba HR dans le cadre des Services d'hébergement sont des engagements de moyens.

4.2 Si Toba HR fait appel à une tierce partie pour les Services d'hébergement, les niveaux de service et autres conditions appliquées par cette tierce partie feront partie intégrante du Contrat.

4.3 Les Services d'hébergement peuvent inclure des conseils et des recommandations. Sauf stipulation expresse contraire, le Client est entièrement responsable de la mise en œuvre de ces conseils et recommandations.

4.4 Toba HR a le droit de modifier la livraison des Services d'hébergement afin de maintenir et / ou de faire évoluer le fonctionnement de certaines parties du Service d'hébergement, sans toutefois que de telles modifications puissent occasionner des effets négatifs significatifs pour le Client.

4.5 Toba HR a le droit de suspendre l'accès aux Services d'hébergement en raison d'une maintenance du système. Bien que Toba HR fasse des efforts raisonnables pour permettre l'accès internet aux Services d'hébergement, le Client accepte que, comme l'internet n'est pas détenu ni contrôlé par une entité particulière, Toba HR ne puisse pas garantir qu'un Utilisateur sera en mesure d'accéder aux et / ou d'utiliser les Services d'hébergement à un moment donné, que les Services d'hébergement ne seront jamais interrompus ou que les Services d'hébergement (et leurs éventuelles fonctionnalités) seront toujours entièrement disponibles et fonctionnels.

5 DESCRIPTION DES SERVICES D'HÉBERGEMENT

5.1 Les Services d'hébergement concernent exclusivement l'hébergement du Logiciel fourni et mis en œuvre par Toba HR.

5.2 Toba HR a le droit de faire appel à des sociétés affiliées ou à des tierces parties pour l'exécution des Services d'hébergement.

5.3 Les personnalisations du Logiciel selon les souhaits du Client effectuées sur un ou plusieurs modules du Logiciel peuvent ne pas être compatibles avec les futures mises à jour et / ou versions. Tous les travaux supplémentaires de test, d'installation ou de mise à niveau dans le cadre de l'intégration correcte de ces personnalisations seront facturés en régie (sur la base du principe « temps et matériel »), aux tarifs alors applicables.

6 OBLIGATIONS DU CLIENT

6.1 Le Client ne peut utiliser les Services d'hébergement que conformément au Contrat. Ainsi, le Client doit s'abstenir (et ne doit pas autoriser ou permettre à des tiers) :

- (a) de commettre une violation de la PUA ;
- (b) d'adapter, modifier ou trafiquer les Services d'hébergement ;
- (c) de supprimer des appellations ou des marques commerciales, des droits d'auteur ou des notifications de droits réservés dans les Services d'hébergement.

6.2 Le Client est seul responsable de ses propres actions et des actions des Utilisateurs pendant l'utilisation des Services d'hébergement, ainsi que du contenu des informations envoyées par le biais des Services d'hébergement. Le Client garantit que tous les Utilisateurs sont pleinement informés des obligations du Client en vertu du présent Contrat et qu'ils les respecteront. Le Client veillera à ce que ses Utilisateurs respectent les règles suivantes :

- (a) respecter toute la législation applicable à l'utilisation des Services d'hébergement, y compris la législation sur les droits de propriété intellectuelle et industrielle et la protection des données personnelles ;
- (b) s'abstenir de télécharger ou de distribuer des fichiers contenant des virus, des fichiers nuisibles ou des fichiers contenant d'autres codes nuisibles, ou d'autres logiciels ou programmes similaires qui peuvent envahir ou endommager les Services d'hébergement ou d'autres ordinateurs ou appareils. En cas de violation de cette obligation, le Client aidera Toba HR à limiter les conséquences du virus, sans préjudice des autres droits et recours de Toba HR ;
- (c) ne pas perturber ou interrompre les Services d'hébergement et les réseaux connectés aux Services d'hébergement ;
- (d) ne pas envoyer ni stocker de contenu inapproprié par le biais des Services d'hébergement ;

- (e) ne pas tenter d'obtenir un accès non autorisé aux Services d'hébergement ou à leurs systèmes ou réseaux associés.
- 6.3 Le nom d'utilisateur et le mot de passe de chaque Utilisateur sont strictement personnels et ne peuvent être partagés par plusieurs Utilisateurs. Le Client est responsable de la protection, de la confidentialité, de la sécurité et de l'utilisation correcte des noms d'utilisateur et mots de passe par ses Utilisateurs et s'engage à prendre les mesures appropriées pour empêcher des tiers non autorisés de prendre connaissance et d'utiliser ces ressources. Le Client notifiera immédiatement à Toba HR la perte, le vol, la violation de la confidentialité ou tout risque d'utilisation abusive des noms d'utilisateur et / ou mots de passe.
- 6.4 Le Client est responsable de l'obtention, de la maintenance et du paiement de tout le matériel de l'utilisateur final, des logiciels de l'utilisateur final et des autres logiciels et équipements de communication nécessaires pour accéder aux et utiliser les Services d'hébergement.
- 6.5 Le Client veillera à ce que son personnel, ses consultants et ses prestataires de services qui ont accès aux Services d'hébergement respectent à tout moment les conditions du Contrat.

7 GARANTIES

- 7.1 Toba HR garantit qu'elle s'efforcera, dans la mesure de ce qui est commercialement raisonnable, de fournir le support tel que défini dans les niveaux de service convenus.
- 7.2 Toba HR n'est pas responsable des problèmes causés par les Services d'hébergement à la suite d'une violation de la PUA, ni des problèmes résultant de défaillances du matériel, des services de réseau (internes ou non au Client) ou des pare-feu, des erreurs causées par des logiciels ou du matériel de tierces parties ou d'autres infrastructures, ou de la configuration de tels éléments.
- 7.3 Dans la mesure permise par la loi, les Parties conviennent que les garanties et les recours prévus dans cette section sont exclusifs et constituent la seule et unique possibilité de recours du Client, et qu'il n'existe aucune autre garantie ou condition explicite ou implicite de Toba HR, y compris des conditions ou garanties implicites relatives à la qualité et à l'adéquation à un objectif ou usage particulier visé par le Client.

CONDITIONS GÉNÉRALES DE TOBA HR

DISPOSITIONS PARTICULIÈRES - SERVICES DE SUPPORT

1 DÉFINITIONS

Les termes commençant par une majuscule utilisés ci-après ont la signification qui leur est attribuée dans les Conditions générales. En outre, les termes suivants ont la signification qui leur est respectivement attribuée ci-dessous.

Administrateur d'application : la personne de contact désignée par le Client et autorisée à soumettre des Demandes de service.

Jours de pont : pour la définition des Jours de pont, veuillez vous référer à l'article 5.3.

Demande de service : une demande adressée à Toba HR pour la fourniture de Services de support spécifiques.

Incident : une défaillance qui provoque une interruption ou une réduction de la qualité du fonctionnement d'un système ou d'une application.

Heures de bureau : sauf stipulation contraire dans le Contrat, la période s'étendant de 09h00 à 17h00 les Jours ouvrables.

Services de support : les services de support fournis par Toba HR au Client.

Heures de support étendues : pour la définition des Heures de support étendues, veuillez vous référer à l'article 5.4.

Jours ouvrables : tous les jours, à l'exception des samedis, dimanches, jours fériés légaux, Jours de pont et jours de fermeture collective de Toba HR.

Jours fériés légaux : pour la définition des Jours fériés légaux, veuillez vous référer à l'article 5.2.

2 OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

2.1 Toba HR mettra tout en œuvre pour fournir les Services de Support conformément aux niveaux de Service prévus à l'article 5 et suivants.

2.2 Toba HR peut partager des données de support pertinentes, y compris des données du client, avec le fournisseur de produits concerné, si cela est nécessaire pour la fourniture des Services de support.

2.3 La responsabilité de Toba HR dans le cadre des Services de support se limite à la mise à disposition du service à la clientèle et à la résolution d'Incidents. Toba HR peut fournir un support fonctionnel ou effectuer des adaptations si cela a été explicitement convenu.

3 COÛTS

3.1 Les coûts de la mise à disposition du service à la clientèle sont inclus dans le Contrat. Si le Client accepte que des Services de support soient fournis pendant les Heures de support étendues, il est réputé avoir accepté les frais applicables. Ces coûts sont facturés exclusivement pour la disponibilité du service à la clientèle et s'appliquent donc indépendamment du fait que des Demandes de service soient effectivement soumises ou non.

3.2 Outre les frais visés à l'article 3.1, Toba HR facturera également au Client le temps réel consacré par Toba HR au traitement d'une Demande de Service, et ce, en régie (sur la base du principe « temps et matériel ») et aux taux horaires applicables prévus dans le Contrat. Toba HR facturera un minimum de 15 minutes pour chaque Demande de service. Pour toute Demande de service nécessitant plus de 15 minutes de travail, l'article 8.4 s'applique. Ces coûts seront facturés mensuellement. Le Client a également la possibilité d'acheter un budget annuel prépayé de jours-homme et de l'inclure dans le Contrat.

4 MODE OPÉRAIRE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

4.1 Le Client désignera un ou plusieurs Administrateurs d'application au sein de son organisation et informera Toba HR des autorisations spécifiques de chaque Administrateur d'application. Seuls les Administrateurs d'application sont autorisés à soumettre des Demandes de service auprès du service à la clientèle de Toba HR. Le Client doit s'assurer que ces Administrateurs d'application disposent de connaissances suffisantes pour utiliser les Services de support de manière appropriée. Sauf stipulation expresse contraire, le Client ne désignera pas plus de trois (3) Administrateurs d'application.

4.2 Les Demandes de service peuvent être soumises au service à la clientèle de l'une des manières suivantes :

- (a) via le portail du service à la clientèle Jira de Toba HR ;
- (b) par téléphone au numéro +32(0)2 714 94 97.

4.3 Seuls des consultants expérimentés sont employés au service à la clientèle sur la base d'un système de rotation. Cela signifie que la personne qui répond à l'appel au premier contact est un consultant expérimenté qui peut cependant ne pas connaître immédiatement tous les détails de la mise en œuvre et qui devra donc vérifier un certain nombre de points dans la configuration. Les consultants du service à la clientèle fonctionneront sur une base régulière et selon un système de rotation.

5 DISPONIBILITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

5.1 Le service à la clientèle de Toba HR est disponible comme suit :

- (a) via le portail du service à la clientèle Jira de Toba HR : 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les Demandes de service soumises via le portail en dehors des Heures de bureau seront traitées le Jour ouvrable suivant pendant les Heures de bureau.
- (b) Par téléphone : pendant les Heures de bureau.

5.2 Les jours suivants sont des Jours fériés légaux :

Jour férié légal	Date	Jour férié légal	Date
Jour de l'an	1er janvier	Fête nationale	21 juillet
Lundi de Pâques	Jour férié variable	Assomption	15 août
Fête du travail	1er mai	Toussaint	1er novembre
Ascension	Jour férié variable	Armistice	11 novembre
Lundi de Pentecôte	Jour férié variable	Jour de Noël	25 décembre

Il appartient au Client d'obtenir les renseignements nécessaires sur les dates exactes des jours fériés variables d'une année donnée.

- 5.3 Si un Jour férié légal tombe un samedi ou un dimanche, Toba HR peut reporter ce jour férié à un autre jour qui n'est pas un Jour ouvrable (« **Jour de pont** »). Toba HR mettra tout en oeuvre, dans la mesure de ce qui est commercialement raisonnable, pour informer le Client de ces Jours de pont ou, dans des cas exceptionnels, d'éventuels autres jours de fermeture collective de Toba HR.
- 5.4 Le Client peut demander au service à la clientèle de Toba HR de se rendre disponible pour traiter les Demandes de service pendant les heures autres que les Heures de bureau (**les « Heures de support étendues »**). Toute demande d'Heures de support étendues doit être soumise par écrit au moins trois (3) semaines à l'avance et doit indiquer au moins les heures de début et de fin des Heures de support étendues demandées, ainsi que le(s) type(s) de support demandé(s) pendant ces Heures de support étendues. Pendant les Heures de support étendues, le Client peut contacter le service à la clientèle de Toba HR par téléphone via un numéro d'urgence géré par une personne autorisée à fournir les Services de support demandés.

6 DEMANDES DE SERVICE

6.1 Chaque Demande de service doit contenir au moins les informations suivantes :

- le nom et l'adresse électronique de l'Administrateur d'application ;
- l'application à laquelle la Demande de service se rapporte ;
- une description du Service de support demandé (par exemple, la résolution d'Incidents, un support fonctionnel ou la réalisation d'une adaptation) ; et
- en cas de demande de résolution d'un Incident : une description des actions entreprises avant que l'Incident ne se produise, le résultat souhaité de ces actions, ainsi que le navigateur et le système d'exploitation dans lesquels l'Incident s'est produit (le cas échéant).

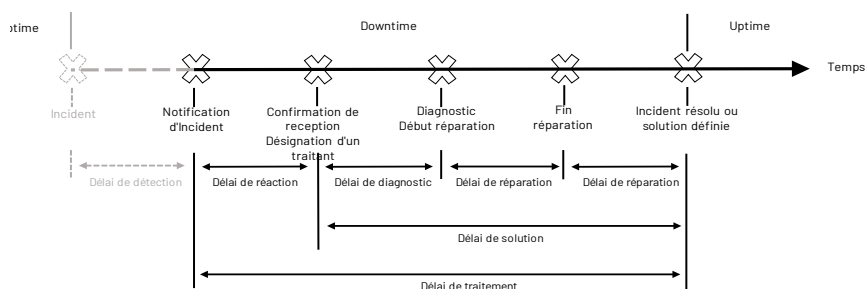
7 PRIORISATION DES DEMANDES DE SERVICE

7.1 Chaque notification d'Incident se voit attribuer une priorité. Le Client est toujours consulté avant que Toba HR n'attribue une priorité. Les priorités suivantes peuvent être attribuées :

- Critique (niveau 1) :**
Le contrôle est impossible, un ou plusieurs processus primaires sont indisponibles. Le service ne peut pas être suspendu. La réparation doit être entreprise immédiatement.
- Élevé (niveau 2) :**
Le contrôle est impossible, un ou plusieurs processus secondaires sont indisponibles. Seul un retard limité est possible.
- Moyenne (niveau 3) :**
La situation de travail est critique ; Incident perceptible au niveau de l'application ou du lieu de travail. Un retard est possible, la réaction n'affecte pas le processus de contrôle primaire du Client.
- Faible (niveau 4) :**
Un retard est possible. Le temps de réparation est déterminé en consultation avec le Client et la réparation peut prendre plusieurs jours, semaines ou mois (par exemple, dans le cadre du plan de Mise à jour).
- « Intéressant à obtenir » / Candidat à la Mise à jour (niveau 5) :**
N'affecte pas l'utilisateur (retour d'information via le plan de Mise à jour).

8 TRAITEMENT DES DEMANDES DE SERVICE

8.1 Le graphique ci-dessous montre les étapes de la procédure de gestion des Incidents.



où les termes suivants ont la signification suivante :

Délai de réaction La période entre le moment où le Client signale l'Incident et le moment où Toba HR confirme la réception de la notification.

Délai de diagnostic Le temps entre le moment où Toba HR confirme la réception de la notification et le moment où Toba HR communique le diagnostic, c'est-à-dire le feed-back sur quand et comment l'Incident peut être résolu.

Délai de traitement La période entre le moment où le client signale l'Incident et le moment où l'Incident est résolu ou une solution est définie pour l'Incident.

8.2 En fonction de la priorité de l'Incident, le temps de réaction, le temps de diagnostic et le temps de traitement maximaux sont déterminés comme suit :

Priorité	Délai de réaction	Délai de diagnostic	Délai de traitement
Critique (niveau 1)	< 0,5 heure	< 3 heures	< 1 jour ouvrable
Élevé (niveau 2)	< 1 heure	< 1 jour ouvrable	< 3 jours ouvrables
Moyenne (niveau 3)	< 1 jour	< 3 jours ouvrables	< 5 jours ouvrables
Faible (niveau 4)	< 2 jours	< 5 jours ouvrables	< 14 jours ouvrables
Intéressant à obtenir (niveau 5)	N/A	N/A	N/A

Le temps passé en dehors des Heures de bureau (ou, le cas échéant, en dehors des Heures de support étendues) n'est pas pris en compte dans le calcul du Délai de réaction et du Délai de démarrage.

Le Délai de démarrage pour les Incidents de priorité 1 (critique) peut, dans des cas exceptionnels (c'est-à-dire en cas d'obstacles pratiques tels que des Incidents non reproductibles), dépasser le maximum indiqué dans le tableau ci-dessus. Dans ce cas, Toba HR se concentrera en tout cas avec l'Administrateur d'application dans le Délai de réaction maximum, et limitera au mieux le Délai de démarrage.

8.3 Dans le cas d'une Demande de service de priorité 1 (critique), l'Administrateur d'application doit contacter le service à la clientèle de Toba HR par téléphone.

8.4 Dans le Délai de réaction, le service à la clientèle soumettra à l'Administrateur d'application, pour approbation, une estimation indicative de la quantité de travail nécessaire pour mettre en œuvre le support fonctionnel, la correction ou la modification demandé(e). Après approbation de cette estimation, l'Administrateur d'application reçoit le calendrier de mise en œuvre le plus rapide possible, qui tient compte du Délai de démarrage maximal. Les travaux seront exécutés en régie (sur la base du principe « temps et matériel »). S'il s'avère que la quantité réelle de travaux risque d'être supérieure à l'estimation indicative, Toba HR suspendra ses travaux et consultera l'Administrateur d'application.

8.5 Après le traitement de la Demande de service, celle-ci se verra attribuer le statut de « phase de test » dans le système de rapports pour une période de 10 Jours ouvrables. Si l'Administrateur d'application ne fournit pas d'autres informations pendant cette période, les actions entreprises seront considérées comme acceptées et la Demande de service sera clôturée.

8.6 Le Client peut à tout moment consulter l'état et la priorité d'une Demande de service en contactant le service à la clientèle.

9 PROCÉDURE D'ESCALADE

9.1 Si, après avoir signalé un Incident à Toba HR, le Client n'est pas satisfait de l'avancement du traitement de l'Incident ou si, après le signalement et l'enregistrement initial de l'Incident auprès du service à la clientèle, le Client insiste sur l'attribution d'un niveau de priorité plus élevé, le Client peut procéder à une escalade.

9.2 À tout moment au cours de la procédure de gestion de l'Incident, un représentant autorisé du Client (dans la plupart des cas, le chef de projet ou son remplaçant) peut demander que l'« Appel » bénéficie d'un « niveau de priorité supérieur ». Ceci implique que l'appel ait été enregistré par le service à la clientèle de Toba HR via Jira ou après notification par téléphone et que l'Appel ait été effectué par un représentant autorisé du Client. La hiérarchie de Toba HR est mentionnée par écrit dans le Document de projet.

10 VOLUME D'APPELS

10.1 Lorsque le nombre d'Incidents du Client augmente en raison d'une cause sous-jacente, Toba HR se réserve le droit d'exiger une initiative de gestion des problèmes afin d'éliminer la cause sous-jacente et de limiter le nombre d'appels à un niveau acceptable.

11 ÉDITION DE RAPPORTS

11.1 L'outil du service à la clientèle de Toba HR - JIRA - fournit en tant que fonction standard un aperçu en ligne des appels enregistrés. Sur demande, le Client peut demander 2 comptes utilisateurs gratuits pour l'enregistrement et le suivi des appels du service à la clientèle.