Juin 2026

Conditions particulières

agilux Business Software Solutions

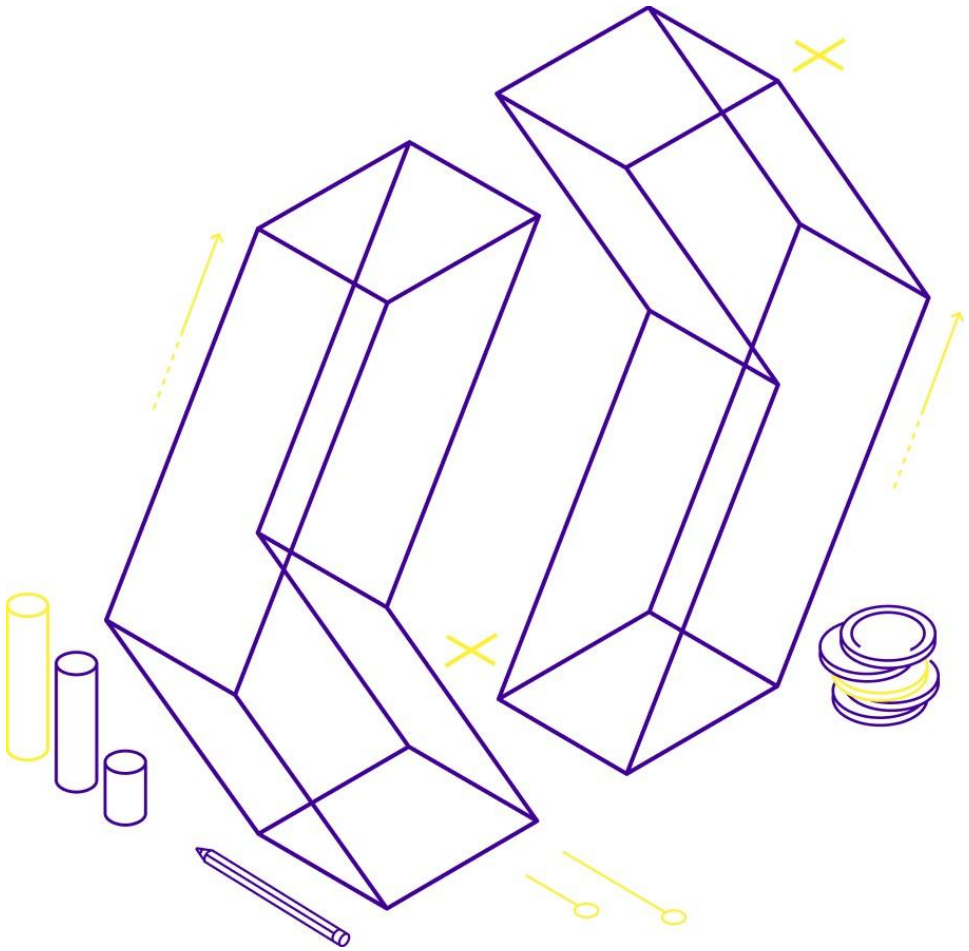


Table des matières

Table des matières 2
1 Contrat de Mises à jour Mercator 3
2 Contrat de services 4
3 Prestations 5
3.1 Crédit d'heures 6
3.2 Tarif en régie 7
4 Méthodologie Agile 8
4.1 Définition 8
4.2 Valeurs fondamentales 8
4.3 Les avantages 8
4.4 Types et organisation des services 9
4.5 Rôles du client 10

1 Contrat de Mises à jour Mercator

Contrat annuel vous permettant de souscrire aux mises à jour de Mercator afin de suivre l'évolution technique et législative de votre logiciel. Il vous permet de recevoir les nouveautés que la législation impose ou/et que Ineo Management, firme créatrice de mercator, réalise. Votre produit est donc apte à s'adapter et répondre à toutes nouvelles normes pouvant entrer en vigueur.

Cette convention donne droit aux mises à jour dont le montant annuel est de 17% de la valeur totale des logiciels acquis, hors remise. En cas d'achat en cours d'année, le prorata est établi càd 17% du prix des programmes / 12 (mois) * le nombre de mois restant, jusque la date d'anniversaire de l'acquisition des programmes.

Le contrat de mises à jour n'inclut pas les prestations d'Agilux relatives à leur installation.

En cas d'achat de licences Mercator en cours de contrat, un montant proratisé sera appliqué. Exemple : il reste 3 mois avant reconduction, et vous achetez pour 1.000€ de licences. Sur la facture, la valeur du contrat de mises à jour appliqué sera de (1.000€ x 0,17) / 12 x 3 = 42,50€.

Ce contrat est non remboursable, même partiellement.

2 Contrat de services

Convention annuelle de services/support, valorisée par l'application d'un pourcentage sur la valeur des licences programmes hors remise htva + chiffre d'affaire prestations htva réalisé chez Agilux (hors contrats).

Ce pourcentage est dégressif en fonction de la valeur des licences programmes et du chiffre d'affaire prestations.

L'objectif de ce contrat est d'offrir une souplesse de travail et communication. Le client n'aura pas de crainte à nous contacter pour poser une question, exposer un problème. Si sa demande nécessite un travail facturable conséquent, il en sera informé, sauf en cas d'évidence et/ou compréhension native du client. Dans le cas contraire, toutes demandes reçues sont considérées comme « à faire ».

En cas d'achat de licences Mercator en cours de contrat, un montant proratisé sera appliqué. En cas d'achat de prestations, aucun contrat de services ne sera appliqué au prorata (uniquement à la revalorisation de la reconduction annuelle). Exemple : il reste 3 mois avant reconduction, et vous achetez pour 1.000€ de licences + 300€ de prestations. Sur la facture, la valeur du contrat de services appliqué sera de (1.000€ x pourcentage) / 12 x 3. Le pourcentage est dépendant de votre chiffre d'affaire licences + prestations chez nous :

CA total à partir de	% contrat
0€	15,0%
5.000€	12,0%
10.000€	10,0%
25.000€	8,0%
50.000€	5,0%
100.000€	4,0%
150.000€	3,0%
250.000€	2,5%
500.000€	2,0%
750.000€	1,5%
1.000.000€	1,0%
1.500.000€	0,9%
2.000.000€	0,8%
2.500.000€	0,7%
3.000.000€	0,6%
3.500.000€	0,5%
4.000.000€	0,4%

Sans contrat de services, un tarif horaire/journalier majoré sera d'application et portera sur le temps passé pour : réaliser les prestations demandées, rédaction email, communication téléphonique, etc… Chaque quart d'heure entamé sera comptabilisé. Exemples : un appel téléphonique de 1 min 27 ou la réponse en 3 minutes à un email seront comptabilisés comme 15min prestées.

3 Prestations

Il existe 2 façons de procéder :

1. Crédit d'heures : prestations achetées à l'avance à un meilleur tarif horaire, pour tout type de projets non forfaitisé, uniquement si vous avez un contrat de services avec nous.
2. Tarif en régie, par heure : pour les petites interventions, après une mise en production d'un projet, et si le client n'a pas de crédit d'heures.

3.1 Crédit d'heures

Ces packs d'heures achetées à l'avance couvrent :

- Toutes interventions d'ordre technique ou hors support (analyse, testing, formation) et supérieure à 15 minutes.
- Tous nouveaux développements techniques, quelle que soit leur complexité, à un coût horaire plus intéressant et dégressif suivant le nombre d'heures acquises.

Modalité :

- Votre crédit d'heures sera alimenté et donc exploitable dès la réception de son paiement. Conséquemment, le délai de paiement est toujours de 7 jours, sous-entendu « comptant » pour activer les heures achetées.
- Un coût horaire plus intéressant pour vous en contrepartie d'un paiement anticipatif des futures prestations.

Information :

- Quand le crédit d'heures se termine, passe en négatif ou passe en-dessous de 5h00 restantes, le client est informé par un email.
- Si le client ne reprend pas des heures alors le crédit est négatif, il sera facturé des heures négatives au 1er du mois suivant au tarif en régie s'appliquant à son cas. S'il désire reprendre des heures en fin de mois, avant d'être facturé au tarif en régie, il devra reprendre au moins 5x les heures dues et honorer un paiement à 7 jours. Exemple : si le 28 septembre, le crédit d'heures est à -6h, il devra reprendre au moins 30h.
- Rappel : le client dispose d'un accès continu et en temps réel pour consulter nos prestations sur son dossier, et son solde d'heures. Le client connait donc à tout moment l'état de son crédit d'heures.
- Il n'y a pas de date de fin au crédit d'heures, tant qu'un contrat de services est actif.
- Le crédit d'heures n'est pas remboursable, même partiellement.

Possibilités htva :

Heures	Prix	Total
10	100,00€	1.000,00€
20	97,50€	1.950,00€
30	95,00€	2.850,00€
40	92,50€	3.700,00€
50	90,00€	4.500,00€
100	87,50€	8.750,00€
200	85,00€	17.000,00€

3.2 Tarif en régie

Ce tarif horaire htva dépend de 2 éléments :

- Votre chiffre d'affaire (valeur licence hors remise + prestations)
- Si vous avez un contrat de services ou non

CA à partir de	Sans contrat	Avec contrat
0€	140,00€ / h	110,00€ / h
5.000€	137,50€ / h	107,50€ / h
10.000€	135,00€ / h	105,00€ / h
25.000€	132,50€ / h	102,50€ / h
50.000€	130,00€ / h	100,00€ / h
100.000€	127,50€ / h	97,50€ / h
150.000€	125,00€ / h	95,00€ / h
250.000€	123,75€ / h	93,75€ / h
500.000€	122,50€ / h	92,50€ / h
750.000€	121,25€ / h	91,25€ / h
1.000.000€	120,00€ / h	90,00€ / h

Ces heures ne sont pas forfaitaires et sont donc directement relatives au temps presté. Si des heures supplémentaires sont nécessaires pour mener à bien le projet tel que le client le souhaite, le tarif initial sera gardé. Les temps de déplacements sur site sont comptabilisés comme prestations.

Les heures prestées sont facturées mensuellement (le 1er du moins suivant) ou à la fin de la prestation réalisée.

4 Méthodologie Agile

4.1 Définition

L'origine du nom Agilux n'est pas anodine et provient de la méthodologie de travail agile que nous allons présenter ci-dessous car elle implique le client. Intéressant de savoir ce que nous attendons de vous n'est-ce pas ? La méthode Agile consiste à découper l'implémentation d'un projet en plusieurs phases (appelées itérations). Chacune correspond à un état d'avancement et termine par la fourniture d'un livrable au client. La somme des livrables constitue le produit final.

4.2 Valeurs fondamentales

- Les Individus et leurs interactions plus que les processus et les outils
- Des logiciels opérationnels plus qu'une documentation exhaustive
- La collaboration avec les clients plus que la négociation contractuelle
- L'adaptation au changement plus que le suivi d'un plan

4.3 Les avantages

- Le client a une visibilité sur toutes les phases du projet et mieux encore, il peut également s'impliquer.
- La méthode accepte le fait que le besoin peut ne pas être figé, qu'il évolue avec le temps, même si cela doit être cadré. Le design de la solution se construit donc graduellement avec l'avancée du projet : à chaque début de phase, on fixe le périmètre de la solution.
- A chaque début de phase, on planifie le coût de la phase mais aussi la date de livraison du livrable. Les phases correspondent donc à des cycles plus courts.
- Grâce à ces cycles plus courts, le client peut tester plus vite la solution, la valider ou rectifier le tir si nécessaire. Les itérations permettent d'obtenir rapidement les retours des utilisateurs.
- Les priorités peuvent être changées en cours de route : retarder une fonctionnalité qui n'est pas encore bien précisée, ajouter une nouvelle fonctionnalité découverte comme cruciale, abandonner une fonctionnalité obsolète, etc…

4.4 Types et organisation des services

Un projet est découpé en autant d'itérations que nécessaire. Chacune passe/peut passer par 8 étapes constituant à part entière des prestations dans le cadre de services qu'Agilux propose. Dès qu'une itération est terminée, on attaque une autre itération. Jusqu'à ce que la totalité des itérations finies et livrées corresponde au projet dans sa totalité.

L'implémentation d'un projet est donc cyclique.

1. Gestion de projet : interactions avec les diverses parties prenantes au projet, gestion du planning et des contraintes, ...
2. Conseils : suivant la demande du client, Agilux peut, par expérience, proposer/imposer une solution annexe ou challenger/modérer celle du client. La lourdeur du travail due au non-suivi des conseils d'Agilux est donc sous la responsabilité du client.
3. Analyse des besoins : le but est d'identifier les exigences du client pour la mise en place des fonctionnalités clés du progiciel ainsi que leur faisabilité. Cette étape définit le périmètre de la solution.
4. Intégration : installation des prérequis standards en vue de répondre aux besoins ou poser les fondations pour permettre du paramétrage ou développement ultérieur.
5. Paramétrage : réalisation des adaptations du logiciel pour qu'il réponde aux besoins particuliers du client.
6. Développement : réalisation des programmations supplémentaires et sur mesure afin de répondre aux besoins particuliers du client.
7. Testing : adéquation entre le paramétrage/développement et les besoins du client. Recueil des retours des utilisateurs.
8. Formation des utilisateurs-clés à l'utilisation du programme

La budgétisation de nos prestations de services ne se limite donc pas au développement/à la programmation.

4.5 Rôles du client

A chacune de ces étapes correspond une tâche que vous devez effectuer de votre côté :

1. En interne : mettre en place une gestion de projet adéquate. Qui seront les personnes de référence pour le projet ? Quel est le budget ? Quel est le délai ?
2. Vous impliquer activement dans l'analyse et la définition de vos besoins, avec rigueur, précision et qualité de rédaction. Cela permet à l'équipe de développement de bien comprendre vos exigences métiers et de partir sur de bonnes bases.
3. Accueillir de manière positive les changements. Nous acceptons des ajustements dans la définition de vos besoins, il doit en être de même en sens inverse : accepter les changements qu'amène la mise en place des fonctionnalités du logiciel.
4. Tester de manière intense, rigoureuse et précise, les solutions fournies. Et ce testing doit être fait par les personnes-clés, celles qui sont concernées et seront les vrais utilisateurs finaux.
5. Participer de manière active, professionnelle et attentive aux formations organisées par l'équipe d'implémentation.

A retenir : 12,8% des échecs de projets informatiques s'expliqueraient par le manque d'implication des utilisateurs finaux... Un projet qui doit répondre à vos besoins aura nécessairement besoin de vous !

Afin de bénéficier de tous les avantages de la méthode Agile et donc de recevoir un produit fini qui répond au mieux à vos exigences : interagissez, acceptez le changement, testez, commentez, utilisez !

Coordonnées du client, date, signature, mention « lu et approuvé »

Société : .....

Adresse : .....

.....

Responsable : .....

Date : .....

Signature :

