

APP4ALL

CONTRAT D'UTILISATION

1. ARTICLE 1 : OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions d'utilisation, de maintenance et de support de la plateforme APP4ALL, ainsi que de ses modules fonctionnels et extensions métiers.

APP4ALL est une suite logicielle modulaire permettant d'étendre les fonctionnalités d'un système de gestion d'entreprise (ERP, CRM, bancaire ..) à travers plusieurs domaines d'activité.

2. ARTICLE 2 : DESCRIPTION DE LA SOLUTION

La solution APP4ALL comprend un ensemble de modules métiers intégrés et interopérables :

Modules inclus

- **APP4ALL CRM+** : Gestion centralisée des clients, prospects et partenaires.
 - Suivi des opportunités commerciales, de la prospection à la conclusion.
 - Gestion du pipeline de ventes et des taux de conversion.
 - Planification et suivi des visites clients.
 - Enregistrement des activités commerciales (appels, e-mails, réunions).
 - Scoring automatique des opportunités selon critères paramétrables.
 - Géolocalisation des clients et analyse des zones couvertes.
 - Gestion des contrats, avenants, documents et pièces jointes.
 - Suivi des partenaires commerciaux.
- **APP4ALL Field Manager** : planification et suivi des activités terrain (visites, recouvrements, livraisons, interventions).
 - Planification des visites, interventions, livraisons ou recouvrements.
 - Attribution automatique ou manuelle des tâches aux agents terrain.
 - Suivi en temps réel de l'exécution des activités (statuts, commentaires, pièces jointes, signature).
 - Cartographie dynamique des tournées et du positionnement des agents.
 - Historique complet des visites et interventions.
 - Intégration directe avec le CRM+ (clients, opportunités, contrats).
 - Notifications mobiles et alertes automatiques (WhatsApp, SMS, mail).
- **APP4allMaFlotte : Gestion de flotte & Parc.**
 - Enregistrement et suivi des véhicules, engins et matériels roulants.
 - Gestion des entretien, réparations et contrats d'assurance.
 - Suivi des kilométrages, consommations de carburant et coûts associés.
 - Gestion des affectations des véhicules aux équipes ou projets.
 - Alertes automatiques sur les visites techniques, renouvellements et anomalies.
 - Intégration avec Field Manager et AI Logistics pour l'optimisation des trajets.
- **APP4ALL Map & KPI : carte des visites, indicateurs de performance et heatmaps.**
 - Cartographie interactive des clients, prospects et visites.
 - Affichage en temps réel des positions des équipes terrain.
 - Heatmaps pour identifier les zones d'activité ou d'anomalies.
 - Tableaux de bord dynamiques des indicateurs commerciaux et opérationnels.
 - Suivi des objectifs et résultats par agent, équipe, région ou période.
 - Export et partage automatique des rapports de performance.

- **APP4ALL Partner Connect (Finance &recouvrement) : Suivi de l'équipe recouvrement.**
 - Gestion du portefeuille client côté finance.
 - Suivi des encaissements et soldes.
 - Gestion des échéanciers, promesses de paiement et retards.
 - Pilotage de l'équipe de recouvrement avec affectation des dossiers.
 - Historique des actions de relance (appels, visites, e-mails).
 - Statistiques sur les taux de recouvrement et délais moyens.

- **APP4ALL Banking : traçabilité et automatisation des opérations bancaires (rapprochements, flux financiers, justificatifs).**
 - Cryptage des échanges, gestion des droits d'accès, et conservation sécurisée des justificatifs bancaires.
 - Conformité avec les normes de **protection des données personnelles** et de **gouvernance des métadonnées** (Data Lineage).
 - Calcul automatique des indicateurs de performance (DPO, DSO, cash-flow net).
 - Détection d'anomalies et génération d'alertes (écarts de valeur, délais inhabituels, doublons).
 - Gestion et historisation des **métadonnées** associées à chaque transaction (date, source, identifiant unique, utilisateur, justificatif).
 - **Auditabilité totale** : chaque opération bancaire est rattachée à son origine (commande, facture, règlement, recouvrement).

- **APP4ALL AI Production : supervision intelligente de la production, détection d'anomalies, alertes et prévisions.**
 - Suivi en temps réel de la production (volumes, ordres, taux de rendement).
 - Détection automatique des anomalies via IA (écarts, pannes, dérives).
 - Envoi d'alertes intelligentes en cas de dysfonctionnement.
 - Prévisions de performance et de maintenance préventive.
 - Analyse des indicateurs OEE, consommation et productivité.
 - Intégration avec AI Support pour la gestion des tickets et actions correctives.

- **APP4ALL AI Support : assistance automatisée et base de connaissance intelligente (tickets, diagnostic, chatbot).**
 - Portail de tickets de support (ouvertures, suivis, résolutions).
 - Chatbot intelligent pour diagnostic et réponses automatiques.
 - Base de connaissance dynamique (FAQ, procédures, tutoriels).
 - Affectation automatique des tickets selon compétences.
 - Suivi des SLA (délai de réponse et de résolution).
 - Tableaux de bord d'activité et satisfaction client.

- **APP4ALL AI Logistics : optimisation des tournées, gestion de la flotte, prévisions de livraison et consommation.**
 - Planification intelligente des approvisionnements selon les prévisions de consommation et les stocks disponibles.
 - Analyse des coûts d'achat par fournisseur, produit, ou région.
 - Suivi des demandes internationales (imports, transit, délais et coûts logistiques associés).
 - Analyse comparative des prix fournisseurs et de la concurrence grâce à l'intégration de données de marché.
 - Recommandations automatiques pour améliorer les marges et réduire les coûts logistiques.

- ✓ Chaque module est conçu pour fonctionner de manière autonome ou intégrée à un ERP tel que SAP Business One, sap Bydesign...

- ✓ Les fonctionnalités décrites ci-dessus constituent la base standard de la solution APP4ALL, telles qu'elles sont proposées dans le cadre de l'offre initiale.
Des adaptations spécifiques, développements complémentaires ou ajouts de fonctionnalités peuvent être réalisés à la demande du client, sous réserve d'une analyse de faisabilité technique et d'une validation commerciale.
Toute évolution ou extension du périmètre standard fera l'objet d'un **contrat de vente** précisant les modalités, délais et conditions financières associées.

3. ARTICLE 3 : MODALITÉS D'UTILISATION

Le Client bénéficie d'un droit d'utilisation non exclusif et non transférable de la solution APP4ALL.

L'accès se fait via une interface web sécurisée et/ou une application mobile (PWA).

L'utilisation est soumise à la création d'un compte et à la validation du présent contrat.

Mode SaaS (hébergé) :

- Hébergement sur serveurs sécurisés gérés par Digital For All.
- Sauvegarde automatique, mises à jour continues et support inclus.
- Accès par navigateur web et application mobile (PWA).

Mode Local (On-premise)

- Installation sur infrastructure du Client.
- Le Client prend en charge la maintenance serveur, les sauvegardes et la sécurité réseau.
- Digital For All reste responsable du support logiciel et des mises à jour applicatives.

Le Client s'engage à :

- Ne pas copier, modifier, distribuer ou revendre tout ou partie du logiciel.
- Respecter les rôles et autorisations d'accès définis (administrateur, manager, utilisateur terrain, etc.).
- Utiliser la solution dans le cadre légal et professionnel de son activité.

4. ARTICLE 4 : SERVICES INCLUS

Les abonnements APP4ALL comprennent :

- Hébergement cloud et sauvegarde quotidienne des données.
- Mises à jour fonctionnelles et correctives.
- Support technique par ticket ou e-mail.
- Formation initiale à l'utilisation de la plateforme.
- Accès à la documentation (README, Swagger API, guides utilisateurs).

5. ARTICLE 5 : SERVICES OPTIONNELS (sous contrat séparé)

Les prestations suivantes font l'objet d'un contrat ou devis séparé :

- Mise en place et personnalisation
- Développements spécifiques ou personnalisations.
- Intégration approfondie avec Outils tiers.
- Formation avancée (administration, API, reporting).
- Automatisations (n8n, Power Automate, etc.).
- Assistance sur site : post projet .

6. ARTICLE 6 : CONDITIONS FINANCIÈRES

Module / Extension	Abonnement mensuel (indicatif)	Utilisateurs inclus
APP4ALL CRM+	350 dt / mois	10
APP4ALL Field Manager	450 dt / mois	10
APP4ALL Flottes	300 dt / mois	5
APP4ALL Partner Connect (Finance & recouvrement)	250 dt / mois	5
APP4ALL Banking Lineage	550 dt / mois	5
APP4ALL AI Production	750 dt / mois	10
APP4ALL AI Support	350 dt / mois	10
APP4ALL AI Logistics	600 dt / mois	10

Des remises sont possibles selon le nombre d'utilisateurs ou l'engagement annuel.

Les prix incluent la maintenance corrective et évolutive standard.

*Payable mensuellement ou annuellement à l'avance.

- Chaque module actif (CRM, Field Manager, Map, AI, etc.) est facturé selon le palier sélectionné :

Palier	Tarif de base mensuel	Nombre d'utilisateurs inclus
Pack Start	Prix catalogue en haut	jusqu'à 10 utilisateurs
Pack Business	sur devis	jusqu'à 25 utilisateurs
Pack Pro	sur devis	jusqu'à 50 utilisateurs
Pack Entreprise	sur devis	+ de 50 utilisateurs

6.2 Règles de variation tarifaire

Le montant de l'abonnement peut évoluer automatiquement en fonction :

- du **nombre d'utilisateurs actifs supplémentaires** ;
- du **volume de notifications mensuelles** (par ex. e-mails, SMS, alertes push) dépassant le seuil inclus dans le pack ;
- de l'**activation de nouveaux modules**.

Chaque dépassement donne lieu à une **notification préalable** et à un **ajustement automatique sur la facture suivante**.

6.3 Notifications et Conditions Spécifiques de Tarification

Certaines fonctionnalités, notamment les **notifications automatisées** (alertes, rappels, confirmations, messages de recouvrement, etc.), font l'objet d'une **tarification variable** selon les critères suivants :

❖ Canal de notification

Le prix dépend du canal choisi pour la diffusion des notifications :

Canal	Exemples d'usage	Mode de facturation
E-mail	Alertes clients, factures, rapports	Inclus dans le pack de base (jusqu'à un seuil mensuel)
WhatsApp	Notifications terrain, rappels de mission, Activités	Sur devis, selon volume et intégration
Telegram Bot	Alertes internes, suivi en temps réel	Sur devis, selon nombre d'abonnés
SMS	Urgences, rappels livraison ou recouvrement	Facturation à l'unité selon opérateur
Notifications mobiles (PWA)	Alertes de statut en application	Inclus

❖ Volume mensuel

Chaque contrat inclut un **seuil standard de notifications gratuites** (8000 notifications/mois).
Au-delà de ce seuil, un **ajustement automatique** peut être appliqué selon les volumes consommés.

Les tarifs spécifiques pour chaque mode de notification et chaque seuil de volume sont **déterminés lors des négociations commerciales** et confirmés dans les **conditions particulières** du contrat.

❖ Négociation et ajustement

- Le **choix du canal**, du **volume mensuel** et de la **politique de routage (priorité, fréquence, fuseaux horaires)** est défini conjointement avec le Client.
- Le **prix final** est fixé **au moment de la signature** du contrat, en fonction du besoin réel et de la volumétrie prévisionnelle.
- Tout dépassement ou ajout d'un nouveau canal donnera lieu à une **notification préalable** et à un **avenant tarifaire**.

Tarification indicative selon nombre d'utilisateurs (Pack standard 8000 notification) :

Nombre d'utilisateurs	Tarif annuel estimé (€)
0 – 15 utilisateurs	250 €
15 – 30 utilisateurs	350 €
30 – 40 utilisateurs	450 €
40 – 50 utilisateurs	550 €
50 – 100 utilisateurs	650 €
100 – 200 utilisateurs	800 €
200 – 500 utilisateurs	1 300 €

* Toutefois, le coût final dépend des options choisies par le Client, notamment :
Le nombre d'utilisateurs actifs ,le volume réel de notifications souhaité et le mode notification...

7. ARTICLE 7 : MAINTENANCE ET MISES À JOUR

Digital For All assure une maintenance continue du logiciel, garantissant :

- La correction des anomalies techniques ;
- Les améliorations ergonomiques et fonctionnelles ;
- La compatibilité avec les versions récentes des navigateurs et systèmes ERP.
- Des mises à jour automatiques sont déployées sans interruption de service.

8. ARTICLE 8 : PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

La solution APP4ALL et ses modules sont la propriété exclusive de Digital For All.
Toute reproduction, modification, diffusion, ou utilisation non autorisée est strictement interdite.

Les données saisies par le Client restent sa propriété et sont exportables sur demande.

9. ARTICLE 9 : CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

Digital For All s'engage à garantir la confidentialité des données et à appliquer des mesures de sécurité conformes aux normes internationales (HTTPS, JWT, chiffrement, sauvegarde).
Le Client s'engage à ne pas divulguer ses identifiants ni à compromettre la sécurité du système.

10. ARTICLE 10 : RESPONSABILITÉ

Digital For All ne peut être tenue responsable :

- Des interruptions liées à la maintenance ou aux incidents techniques hors de son contrôle ;
- Des pertes de données dues à une mauvaise manipulation du Client ;
- Des intégrations non réalisées sous sa supervision.

11. ARTICLE 11 : DURÉE ET RÉILIATION

Le contrat est conclu pour une durée mensuelle renouvelable tacitement.

Il peut être résilié avec un préavis de 30 jours par e-mail ou courrier recommandé.

En cas de non-paiement ou d'utilisation abusive, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre l'accès.

12. ARTICLE 12 : ÉVOLUTIVITÉ ET AMÉLIORATIONS

La solution APP4ALL est évolutive.

Digital For All pourra proposer de nouvelles extensions ou mises à niveau fonctionnelles selon les besoins métiers du Client.

13. ARTICLE 13 : JURIDICTION COMPÉTENTE

Tout litige sera soumis à la juridiction compétente du tribunal de tunis, conformément à la législation en vigueur.

ANNEXE 2 – CONDITIONS PARTICULIÈRES

Note technique – APP4ALL

La solution **APP4ALL** repose sur une architecture moderne et sécurisée, conçue pour garantir performance, évolutivité et intégration fluide avec les systèmes ERP existants, notamment **SAP Business One**.

Architecture technique :

- **Backend** : Node.js + Express, base de données PostgreSQL, synchronisation via API REST et Service Layer SAP B1.
- **Frontend** : React (PWA responsive), compatible desktop et mobile, avec un design system unifié pour les différents modules.
- **Sécurité** : Authentification JWT + refresh token, contrôle d'accès par rôles (Admin, Manager, Commercial, etc.), connexion HTTPS obligatoire.
- **Performance** : Cache HTTP, lazy loading, compression GZIP, et gestion hors ligne (IndexedDB).
- **Interopérabilité** : API REST documentée (Swagger), connecteurs disponibles pour SAP Business One (BP, Opportunités, Commandes).
- **Hébergement** : au choix du client – cloud mutualisé, dédié, ou installation locale (on-premise).

Maintenance et évolutivité :

La solution bénéficie de mises à jour régulières incluant :

- Évolutions fonctionnelles (nouvelles extensions métiers, IA, tableaux de bord, etc.) ;
- Correctifs de sécurité et optimisation des performances ;

ANNEXE 2 – CONDITIONS PARTICULIÈRES

Élément	Détail
Mode d'hébergement	<input type="checkbox"/> Cloud (par Digital For All) <input type="checkbox"/> Local (chez le client)
Modules souscrits	
Nombre d'utilisateurs inclus	[10 / 25 / 50 / autre]
Volume notifications inclus	
Modalité de facturation	Mensuelle ou annuelle
Intégration SAP	Oui / Non
Support prioritaire	Oui / Non
Date d'effet	