

## **CONDITIONS GÉNÉRALES MCO [version 2.0/2019]**

Les présentes Conditions Générales MCO [V.2.0] (**Conditions Générales MCO**) forment partie intégrante de la relation contractuelle liant Groupe T2i Suisse SA, Techno-pôle 1 – 3960 Sierre (le **Prestataire**) et son client tel qu'indiqué dans le Formulaire de Commande MCO (le **Client**, conjointement avec le Prestataire, les **Parties**).

### **I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

#### **1. Définitions**

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le Formulaire de Commande MCO ou ailleurs dans les présentes Conditions Générales MCO ont la signification suivante :

- a. **Contournement (Workaround)** : une instruction ou un procédé permettant de contourner une Erreur, sans toutefois la résoudre à la source.
- b. **Documentation** : L'ensemble des documents techniques et fonctionnels se rapportant à un Logiciel Maintenu.
- c. **Erreur** : un dysfonctionnement se produisant de manière répétitive et reproductible au cours de l'utilisation d'un Logiciel Maintenu, qui n'est pas nécessairement dû à un Défaut, tel que des bugs, etc.
- d. **Installation** : le déploiement d'un produit dans l'environnement informatique du Client en vue de sa mise en production.
- e. **Mise à Jour (Update)** : une mise à jour d'un Logiciel Maintenu destinée à corriger un ensemble d'Erreurs et, éventuellement, à apporter des améliorations ponctuelles.
- f. **Patch** : une correction ponctuelle d'un Logiciel Maintenu, destinée à remédier à une ou plusieurs Erreurs sur un Logiciel Maintenu.

#### **2. Portée et acceptation**

2.1 Ces Conditions Générales MCO s'appliquent à la fourniture par le Prestataire des services MCO (maintien en conditions opérationnelles) spécifiés dans ces Conditions Générales MCO ou dans un Formulaire de Commande MCO signé entre le Prestataire et le Client (**Services**) en relation avec les logiciels mentionnés dans un Formulaire de Commande MCO signé entre le Prestataire et le Client (**Logiciels Maintenus**).

2.2 Le Prestataire n'a aucune obligation de fournir des services qui ne sont pas décrits dans les présentes Conditions Générales ou un Formulaire de Commande MCO signé par les Parties.

2.3 En signant le Formulaire de Commande MCO, le Client accepte d'être lié par ces Conditions Générales MCO, dans leur dernière version publiée à la date de signature du Formulaire de Commande MCO sur le site web du Prestataire, ainsi que par toute annexe spécifiée dans le Formulaire de Commande MCO ou ces Conditions Générales MCO (**Annexes**).

#### **3. Description des services**

3.1 Principes. Moyennant respect par le Client de ses obligations découlant du Contrat, en particulier le paiement des Redevances, le Prestataire s'engage à fournir les Services suivants :

- a. Services de MCO corrective (**MCO Corrective**), qui ont pour but la prise en charge de la correction des bugs applicatifs survenus après la fin de la période de garantie des Logiciels Maintenus ; et
- b. Services de MCO évolutive (**MCO Évolutive**), qui ont pour but de prendre en charge des évolutions fonctionnelles des Logiciels Maintenus, sur la base d'une enveloppe financière négociée.

3.2 **MCO Corrective**. La MCO Corrective constitue une extension de la garantie du développement réalisée par :

- a. la prise en charge des actions correctives pour les Erreurs notifiées, en conformité avec l'art. 6 ci-après, par exemple sous forme de Patches ou Mises à Jour, ou la mise en place de solution de Contournement ;
- b. l'affectation des ressources liée au niveau d'urgence – SLA ;
- c. la réalisation de tests unitaires et le déploiement de Patches et Mises à Jour, y compris le déploiement de Patches et Mises à Jour disponibles pour les logiciels tiers intégrés comme composants des Logiciels ;
- d. l'adaptation de la Documentation et des dossiers d'exploitation suite aux opérations effectuées ;
- e. la génération d'un rapport de synthèse annuel ;
- f. un Service de Hotline pour la notification des Erreurs (art. 5.1 ci-après) et un Support à distance optionnel et payant (hors Erreurs) (art. 5.4 ci-après).

3.3 **MCO Évolutive**. Pour autant que cela soit stipulé dans un Formulaire de Commande MCO, et dans la mesure qui y est indiquée, la MCO Évolutive prend en charge certaines évolutions fonctionnelles des Logiciels Maintenus, en fonction de l'enveloppe budgétaire définie, qui peuvent consister en :

- a. la réservation de ressources ;
- b. la définition annuelle du/des lot(s) entrant dans l'enveloppe ;
- c. la possibilité d'inclure des changements d'infrastructures ou d'outils connexes ;
- d. des prestations d'analyse ;
- e. la réalisation des développements et tests unitaires ;
- f. le maintien de la Documentation et des dossiers d'exploitation ;
- g. des prestations de gestion de projets ;
- h. des bilans réguliers.

3.4 **Dernière version**. Les Services ne sont fournis qu'en relation avec la dernière version valable de chaque Logiciel Maintenu, à l'exclusion de toute version antérieure.

3.5 **Obligation de moyens**. Par défaut, les Services constituent à la charge du Prestataire une obligation de moyens. Le Prestataire fournira les Services conformément aux règles de l'art, respectant le soin et la diligence requise d'un prestataire de services informatiques spécialisé, sans assumer d'obligation de résultat.

3.6 **Obligation de résultat**. Le Prestataire n'a une obligation de résultat que si une telle obligation est expressément prévue dans le Formulaire de Commande MCO pour un livrable déterminé (**Livrable**) et à condition que ses spécifications pertinentes (**Spécifications**) aient été dûment validées par écrit. Les dispositions de l'art. 18 des présentes Conditions Générales MCO s'appliquent dans ce cas au surplus.

3.7 **Délais**. Le Prestataire déploie ses meilleurs efforts afin de fournir les Services dans les délais fixés dans un Formulaire de Commande MCO. Les délais convenus n'ont toutefois qu'un caractère purement indicatif, sauf indication expresse de leur caractère contraignant.

#### **4. Exclusions**

4.1 **Exclusions**. Le Prestataire n'est pas tenu de fournir les Services dans les cas listés ci-dessous :

- a. non-respect des indications, de la notice ou des instructions fournies par le Prestataire, respectivement de la Documentation fournie ;
- b. installation erronée ou modifications non autorisées d'un Logiciel Maintenu par le Client ou par un tiers mandaté par le Client ;
- c. utilisation par le Client de logiciels ou de matériels incompatibles ;

- d. pannes ou Erreurs causées par le Client ou un tiers mandaté par le Client, son infrastructure informatique, l'infrastructure Internet publique ou tout autre infrastructure non exploitée par le Prestataire ou ses sous-traitants ;
- e. refus du Client de collaborer activement à la résolution d'Erreurs ou de communiquer des informations ; ou
- f. tout autre incident sur lequel le Prestataire n'a aucun contrôle, tel qu'une panne générale du réseau Internet, les cas de dénis de services, la force majeure, etc.

4.2 Le Prestataire n'assume aucune responsabilité et ne prend aucune obligation en relation avec les interruptions ou Erreurs résultant d'une des hypothèses visées à l'article 4.1. Sur demande, et à des conditions à définir d'un commun accord, le Prestataire peut toutefois mettre en place les correctifs nécessaires, auquel cas ces prestations seront soumises aux conditions générales services T2i (accessibles en ligne à l'adresse <http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente>) et feront l'objet d'une facturation spécifique.

### 5. Notification des Erreurs, Hotline et Support

5.1 **Hotline.** Le Prestataire met à disposition du Client, dans le cadre des Services de MCO Corrective, une hotline (**Hotline**), uniquement pour la notification, les diagnostics, ainsi que les instructions concernant les Erreurs qui peuvent surgir en rapport avec les Logiciels Maintenus. Les Services de Hotline sont fournis en français.

5.2 **Notification.** Les Erreurs constatées par le Client doivent être notifiées au Prestataire exclusivement au moyen de la Hotline, via l'outil en ligne accessible à l'adresse suivante [www.groupe-t2i.com](http://www.groupe-t2i.com) ou par téléphone au numéro suivant [058/666.20.66].

5.3 **Description.** La notification d'une Erreur doit être accompagnée d'une description détaillée de celle-ci, y compris mais non limité à ses effets sur les Logiciels Maintenus, les moyens et le contexte pour la reproduire, la mise à disposition des droits d'accès pour la reproduire.

5.4 **Support.** Pour autant que cela soit stipulé dans le Formulaire de Commande MCO, le Prestataire fournit dans le cadre des Services des prestations de support, de conseils et de renseignements qui ne portent pas sur la notification d'Erreurs (**Support**). Le Support est optionnel et fait l'objet d'une facturation complémentaire.

5.5 **Heures de Service.** Sauf indication contraire contenue dans le Formulaire de Commande MCO, le Prestataire fournit les Services, y compris la Hotline et le Support (optionnel), pendant les jours ouvrables en Valais, Suisse, du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30 (**Heures de Service**). Les heures de travail exigées par le Client, en dehors des Heures de Service, sont facturées séparément selon les tarifs majorés en vigueur du Prestataire.

### 6. Traitement des erreurs

6.1 **Classification.** Chaque Erreur qui est notifiée conformément aux art. 5.2 et 5.3 ci-avant est classifiée par le Prestataire en fonction de sa gravité de la manière suivante :

- a. **Severity 1 :** une Erreur qui empêche objectivement le Client d'utiliser le Logiciel Maintenu dans son ensemble ou qui entraîne un grave problème d'utilisation et d'intégrité des données ; certaines fonctionnalités vitales ne sont pas disponibles.
- b. **Severity 2 :** une Erreur qui entraîne de graves problèmes opérationnels avec une ou plusieurs transactions principales, bien que Logiciel Maintenu dans son ensemble soit encore fonctionnel.
- c. **Severity 3 :** une Erreur qui empêche l'utilisation normale du Logiciel Maintenu. La fonctionnalité du Logiciel dans son ensemble est maintenue.

Traitement des Erreurs de classe Severity 1 :

- a. Le Prestataire s'engage à rechercher les causes des Erreurs.

- b. Le Prestataire s'efforce de corriger ou faire corriger les Erreurs ou de développer un Contournement aussi rapidement que possible, pour autant qu'elles soient imputables au Prestataire.
- c. Les correctifs pour les Erreurs de classe Severity 1 sont mis à disposition du Client et déployés sous forme de Patch, de Mise à Jour ou d'une autre manière appropriée dans un délai de deux jours ouvrables à compter du moment où le Prestataire est informé de l'Erreur conformément aux art. 5.2 et 5.3 ci-avant.
- d. Les Erreurs de classe Severity 1 pour lesquelles le Prestataire met à disposition un Contournement seront requalifiées en Erreurs de classe Severity 2 ou Severity 3, et traitées selon les règles décrites aux art. 6.2 ou 6.3 ci-après (en fonction de leur gravité).

#### 6.2 Traitement des Erreurs de classe Severity 2 :

- a. Le Prestataire s'engage à rechercher les causes des Erreurs.
- b. Le Prestataire s'efforce de corriger ou faire corriger les Erreurs ou de développer un Contournement, pour autant qu'elles soient imputables au Prestataire.
- c. Les correctifs sont mis à disposition du Client et déployés soit sous forme de Patch, de Mise à Jour, ou d'une autre manière appropriée dans un délai de trois jours ouvrables à compter du moment où le Prestataire est informé de l'Erreur conformément aux art. 5.2 et 5.3 ci-avant.
- d. Les Erreurs de classe Severity 2 pour lesquelles le Prestataire met à disposition un Contournement seront requalifiées en Erreurs de classe Severity 3, et traitées selon les règles décrites à l'art. 6.3 ci-après.

#### 6.3 Traitement des Erreurs de classe Severity 3 :

- a. Le Prestataire s'efforce de corriger ou faire corriger les Erreurs ou de développer un Contournement, pour autant qu'elles soient imputables au Prestataire, dans un délai de 30 jours à compter du moment où il est informé de l'Erreur conformément aux art. 5.2 et 5.3 ci-avant.
- b. Les correctifs pour les Erreurs de classe Severity 3 pour lesquelles le Prestataire a mis à disposition un Contournement, sont mis à disposition du Client sous forme de Patch ou de Mise à Jour ou d'une autre manière appropriée, suite à la disponibilité du correctif.

6.4 **Engagements.** Le Prestataire s'engage à fournir ses meilleurs efforts pour respecter les objectifs de temps de résolution mentionnés dans cet art. 6, mais ne donne aucune garantie spécifique sur leur réalisation. Le non-respect des objectifs ne donne lieu à aucun crédit de service ni aucune autre forme de dédommagement.

6.5 **Intervention.** En vue de la correction d'une Erreur, le Prestataire peut intervenir via une solution de télémaintenance, si la mise en place d'une telle solution a été convenue avec le Client ou, si nécessaire, sur place chez le Client. A cette fin, le Client autorise le Prestataire à accéder à son environnement informatique, ses infrastructures et ses locaux.

6.6 **Liste.** Les Erreurs qui ont été notifiées sont répertoriées dans l'outil de ticketing mis à disposition des clients à l'adresse suivante [www.groupe-t2i.com](http://www.groupe-t2i.com).

### 7. Obligations du Client

7.1 **Assistance.** Le Client fournit au Prestataire toute l'assistance nécessaire ou utile en vue de la bonne exécution des Services. En particulier, le Client :

- a. fournit spontanément toute information nécessaire ou utile pour la bonne exécution des Services dont il aurait connaissance ;

- b. donne suite à toute demande du Prestataire concernant de telles informations dans les meilleurs délais ;
- c. permet au Prestataire d'accéder à ses locaux et son infrastructure, si un tel accès est nécessaire ou utile pour la bonne exécution des Services, et met à disposition les moyens et ressources adéquats (p.ex. bureaux équipés, réseau, accès, etc.) ; et
- d. donne suite à toute instruction et/ou consigne raisonnable du Prestataire en lien avec les Services.

**7.2 Licence au Prestataire.** Pour permettre au Prestataire de fournir les Services, le Client concède au Prestataire le droit d'accéder au contenu et aux logiciels du Client, ainsi que de les utiliser et les traiter, uniquement dans la mesure nécessaire pour l'accomplissement des Services. Le Client reconnaît qu'un accès suffisant à ce contenu et ces applications est indispensable pour la fourniture des Services par le Prestataire et que ce dernier ne saurait être tenu pour responsable si le Client ne se conforme pas à cette obligation.

**7.3 Responsabilité propre.** Le Client est seul responsable des interventions de son propre personnel, respectivement l'infrastructure sur laquelle les Services sont fournis.

## **8. Conditions financières**

**8.1 Redevances.** Le Client s'engage à acquitter les paiements qui sont stipulés dans le Formulaire de Commande MCO ou, à défaut de Formulaire de Commande MCO, qui ont été convenus avec le Prestataire (les **Redevances**).

**8.2 Redevances récurrentes.** Les Redevances récurrentes doivent être payées d'avance et sont non remboursables en cas de résiliation du Contrat. Sauf indication contraire dans le Formulaire de Commande, les Redevances récurrentes concernent exclusivement sur les Services de MCO Corrective ainsi que la Hotline.

**8.3 Facturation en Régie.** Les autres Services, notamment de MCO Évolutive, sont, sauf mention contraire contenue dans un Formulaire de Commande MCO, facturés en régie, sur la base des taux horaires et frais indiqués dans le Formulaire de Commande MCO ou communiqués au Client d'une toute autre manière.

**8.4 Paiement.** Les Redevances dues par le Client en vertu du Contrat doivent être payées sous 30 jours à compter de la date d'émission de la facture adressée au Client. Le Prestataire peut exiger que les Redevances soient payées (en tout ou partie) avant la fourniture des Services. Le Formulaire de Commande MCO peut prévoir un échelonnement de paiement des montants forfaitaires.

**8.5 Taxes.** Les Redevances dues selon le Contrat sont exclusives de tous impôts et taxes, notamment de TVA, lesquels sont à la charge exclusive du Client et devront être acquittés directement par le Client auprès des autorités compétentes.

**8.6 Frais.** Sauf stipulation contraire expresse, le Client remboursera au Prestataire tous ses frais et dépenses raisonnables encourus en lien avec la fourniture des Services, notamment les frais de déplacement, de logement et de repas en cas de fourniture de Services hors des locaux du Prestataire.

**8.7 Retard de paiement.** En cas de non-paiement, total ou partiel, à son terme de tout montant dû par le Client au Prestataire, le Prestataire sera en droit, à son choix, de (i) refuser de réaliser tout ou partie des Services, (ii) refuser de livrer en tout ou partie des Livrables, et/ou (iii) moyennant préavis de 30 jours adressé au Client (y compris par email), de résilier le Contrat avec effet immédiat.

## **9. Propriété intellectuelle**

**9.1 Propriété du Prestataire.** Sauf dans les cas visés à l'art. 9.3 **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** des présentes Conditions Générales Service, le Prestataire et/ou ses éventuels donneurs de licences sont et demeurent titulaires des droits de propriété intellectuelle relatifs à tout élément des Services, des Livrables, ainsi que plus généralement de l'infrastructure

informatique (logicielle et matérielle) du Prestataire mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

**9.2 Absence de cession.** La fourniture de tout Service dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être interprétée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

**9.3 Propriété des développements.** Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à tous développements, amélioration, Mise à Jour ou Patches des Logiciels Maintenus ou autres logiciels, y compris les développements qui seraient commandés par le Client.

**9.4 Prétentions de tiers.** Le Client informera immédiatement le Prestataire de toute prétention de tiers en lien avec une violation de ses droits de propriété intellectuelle. Le Prestataire aura le droit d'assumer la maîtrise de la procédure, de diriger les enquêtes et de prendre en charge la transaction de toute prétention. Le Client s'engage à coopérer pleinement avec le Prestataire en relation avec la défense contre de telles prétentions, y compris en fournissant toute information disponible et autres éléments de preuve raisonnablement requis par le Prestataire. Le Prestataire pourra, à son choix, sans en avoir l'obligation et à l'exclusion de toute autre forme de dédommagement: (i) acquérir les droits nécessaires pour permettre au Client de continuer à utiliser les Services ou Livrables concernés ; (ii) modifier tout Service ou Livrable concerné d'une manière à ce qu'il ne viole pas ou plus les droits du tiers concerné ; (iii) remplacer en tout temps les éventuels Services ou Livrables concernés par d'autres services ou Livrables raisonnablement équivalents ; ou (iv) rembourser au Client les éventuelles Redevances qu'il aurait déjà payées relatives aux Services ou Livrables concernés (moyennant déduction de l'amortissement d'usage pendant la durée de l'usage). Toute responsabilité du Prestataire est exclue si les prétentions de tiers sont liées aux agissements ou à l'inaction du Client. Les art. 10 et **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** des présentes Conditions Générales MCO sont au demeurant applicables.

## **10. Garanties du Prestataire**

Sous réserve de l'art. 18 des présentes Conditions Générales MCO, les Services, Livrables, ainsi que toutes prestations du Prestataire, sont fournis « tels quels » et « tels que disponibles ». Le Prestataire ne donne aucune garantie concernant ceux-ci et ne garantit en particulier pas qu'ils (i) seront exempts d'Erreur et/ou disponibles de manière ininterrompue ou que le Prestataire corrigera toutes les Erreurs les affectant ; (ii) fonctionneront en combinaison avec le contenu ou les applications du Client, ou avec tout autre matériel, logiciel, système, service ou donnée non fournis par le Prestataire, même si cette compatibilité existait par le passé et (iii) répondront aux exigences, spécifications ou attentes du Client.

## **11. Responsabilité du Prestataire**

**11.1 Principe.** Dans toute la mesure autorisée par la loi, le Prestataire est exonéré de toute responsabilité, résultant notamment de toutes fautes, erreurs ou omissions du Prestataire, sauf en cas de dol ou de faute grave du Prestataire, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant tout dommage, direct ou indirect, au Client.

**11.2 Dommages indirects.** La responsabilité du Prestataire et de ses sous-traitants éventuels au titre des pertes ou dommages indirects, médiats, et/ou consécutifs du Client et/ou de tiers est expressément exclue, ce qui inclut notamment le gain manqué, le préjudice commercial, la perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, la perte de clientèle, la perte d'une chance, le coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive de tout Service ou de toute autre prestation du Prestataire, dans la mesure où une telle exclusion est admise en droit applicable.

**11.3 Limitation.** En tout état, le montant total des dommages et intérêts que le Prestataire peut être amené à verser au Client sur toute la durée du Contrat est limité au montant effectif du dommage subi et prouvé par le Client, mais dans tous les cas au montant qui correspond à la moyenne des Redevances

effectivement payées par le Client au Prestataire pour les Services fournis par le Prestataire selon le Contrat jusqu'à l'évènement dommageable sur une période de 12 mois précédant l'évènement dommageable, dans la mesure où une telle limitation est admise en droit applicable.

## 12. Confidentialité

**12.1 Principe.** Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou auxiliaires ayant besoin de les connaître (« *need to know basis* ») ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

**12.2 Exclusions.** Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

**12.3 Durée.** Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 3 ans après la fin du Contrat.

**12.4 Restitution.** Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, dans les meilleurs délais, mais pas plus tard que 10 jours après qu'une Partie en fasse la requête.

**12.5 Tiers.** Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

## 13. Protection des données

**13.1 Rôle des Parties.** Le Client est responsable principal de tout traitement de données par le biais des Services (*maître de fichier, data controller*). Tout traitement de données personnelles par le Prestataire ou ses sous-traitants se fait par ordre du Client et est limité par la mise en œuvre des obligations du Prestataire selon le présent Contrat (*data processor*).

**13.2 Traitement des données.** Le traitement de données personnelles par le Prestataire est régi par l'Annexe sur la protection des données, dans sa dernière version à la signature du Formulaire de Commande MCO et accessible à l'adresse <http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente>, laquelle fait partie intégrante du Contrat.

## 14. Durée et résiliation

**14.1 Entrée en vigueur.** Le Contrat entre en vigueur au moment de la signature du Formulaire de Commande MCO par les Parties, ou dès que des Services sont commandés par le Client, le premier de ces évènements à se réaliser.

**14.2 Durée initiale.** Le Contrat est conclu pour la durée fixée dans le Formulaire de Commande MCO, ou à défaut d'indication, pour une durée d'une année à compter de son entrée en vigueur conformément à l'art. 14.1 ci-dessus.

**14.3 Reconduction et résiliation ordinaire.** Au terme de la durée initiale du Contrat, soit de toute période de reconduction successive, le Contrat se renouvellera par tacite reconduction pour des périodes successives d'une année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties moyennant l'envoi d'un préavis écrit 6 mois

avant son échéance. Sauf convention contraire, les conditions, notamment financières, applicables aux périodes de reconduction sont celles qui étaient applicables au moment où intervient ladite reconduction.

**14.4 Résiliation extraordinaire.** En cas de manquement grave de l'une des Parties à une de ses obligations selon le présent Contrat, et si cette Partie n'a pas remédié à son manquement grave dans un délai de 30 jours à compter de la réception d'une mise en demeure formelle envoyée par courrier recommandé, l'autre Partie pourra résilier le présent Contrat de plein droit et sans délai supplémentaire, sans assumer de responsabilité vis-à-vis de l'autre Partie.

**14.5 Survie.** Après la fin du Contrat, les dispositions relatives à la limitation de la responsabilité, à la confidentialité, à la protection de données et aux paiements ainsi que d'autres dispositions qui, par leur nature, ont vocation à rester en vigueur, survivent.

## 15. Sous-traitance

**15.1 Conditions de sous-traitance.** Sauf stipulation contraire dans le Formulaire de Commande MCO, le Client autorise spécifiquement le Prestataire à sous-traiter l'exécution de tout ou partie de ses obligations selon le présent Contrat à des entités appartenant au même groupe de sociétés que le Prestataire, ou à tout autre tiers, aux conditions visées au présent article 15. Les sous-traitants listés au chiffre 7 du Formulaire de Commande MCO sont présumés acceptés par le Client. Le Prestataire s'engage à informer préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants pour lui permettre de formuler des objections à l'encontre desdits sous-traitants.

**15.2 Objections.** Le Client dispose d'un délai de 30 jours après avoir été informé de l'ajout ou du remplacement prévu d'un sous-traitant pour présenter ses objections. Si le Prestataire confirme au Client la nomination du sous-traitant, le Client est en droit de résilier le Contrat applicable avec effets immédiats par notification écrite adressée dans un délai de 14 jours dès réception de la confirmation du Prestataire. Ce droit de résiliation est le seul et unique recours du Client en cas d'objection à un nouveau sous-traitant. La non-réaction du Client à l'un ou l'autre des délais visés à cet article 13.2 sera interprétée comme une acceptation du nouveau sous-traitant.

**15.3 Responsabilité pour les sous-traitants.** En tout état de cause, si le Prestataire confie l'exécution de tout ou partie de ses obligations selon le présent Contrat à des sous-traitants, il reste seul responsable de la bonne exécution des obligations vis-à-vis du Client, selon les termes et conditions convenus par le Contrat.

## 16. Non-sollicitation

**16.1** Sauf accord contraire des Parties, chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre Partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 12 mois qui suivront sa cessation.

**16.2** Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 12 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

## 17. Dispositions finales

**17.1 Cession.** Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession définitive, temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

**17.2 Interprétation.** Les titres de chapitres et articles sont insérés uniquement par commodité et ne doivent pas affecter l'interprétation de ce Contrat.

**17.3 Force majeure.** Aucune des Parties ne peut être considérée en défaut en vertu du présent Contrat si l'exécution de ses

obligations (à l'exception de ses obligations de paiement), en tout ou partie, est retardée ou empêchée par suite d'une situation de force majeure telle que catastrophes naturelles d'une intensité particulière, guerre, émeute, grève ou pannes de fonctionnement électrique ou du réseau Internet.

**17.4 Divisibilité.** La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

**17.5 Intégralité.** Le Contrat constitue l'intégralité des accords relatifs à son objet entre les Parties et remplace tout accord ou déclaration antérieur ou concomitant, écrit ou verbal y relatif.

**17.6 Hiérarchie.** En cas d'incohérence ou de contradiction entre les Conditions Générales MCO, et le Formulaire de Commande MCO, les Conditions Générales MCO (y compris ses annexes éventuelles) priment, sous réserve de dérogations expressément stipulées comme telles dans le Formulaire de Commande MCO.

**17.7 Renonciation.** Toute tolérance ou renonciation d'une Partie, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

**17.8 Modifications.** Toute modification du Contrat ne sera valable que par un instrument écrit dûment signé par les deux Parties.

**17.9 For.** Les tribunaux ordinaires au siège du Prestataire sont exclusivement compétents pour connaître de tout différend entre les Parties se rapportant au Contrat.

**17.10 Droit applicable.** Le Contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion de ses règles de conflits de lois.

## II. DISPOSITIONS PARTICULIERES

### 18. Services portant sur un Livrable

**18.1 Principe.** Les dispositions particulières de ce deuxième chapitre des Conditions Générales MCO s'appliquent uniquement si le Formulaire de Commande MCO porte sur un Livrable.

**18.2 Spécifications.** Les Spécifications d'un Livrable ne sont contraignantes, et le Prestataire n'a une obligation de résultat, que si elles ont été validées dans un document signé par les deux Parties.

**18.3 Disponibilité des Livrables.** Le Prestataire informe le Client dès que les Livrables stipulés dans le Formulaire de Commande MCO sont prêts pour être livrés, après qu'ils aient été testés par le Prestataire. En cas de pluralité de Livrables, et sauf stipulation contraire dans le Formulaire de Commande MCO, des livraisons partielles sont admissibles.

**18.4 Installation par le Prestataire.** Dès l'information quant à la disponibilité d'un Livrable, et si l'Installation par le Prestataire est expressément prévue dans le Formulaire de Commande MCO concerné, les Parties conviendront d'une date pour l'Installation des Livrables. Dans ce cas, la livraison est considérée intervenue au moment de l'achèvement de l'Installation par le Prestataire.

**18.5 Installation par le Client.** Sauf si le Formulaire de Commande MCO prévoit que le Prestataire effectuera l'installation des Livrables, le Client est lui-même seul responsable de leur Installation.

**18.6 Tests d'acceptation.** Dans les 10 jours qui suivent la livraison, le Client procédera aux tests d'acceptation des Livrables et en communiquera les résultats par écrit au Prestataire en

détaillant toute non-conformité d'un Livrable à ses Spécifications (**Défaut**).

**18.7 Recettage.** À l'issue des tests d'acceptation, et au plus tard dans les 10 jours qui suivent, les Parties consigneront les résultats de ceux-ci dans un procès-verbal de recettage. Le procès-verbal retiendra l'un des cas suivants :

- Acceptation :** les Livrables sont libres de Défauts qui empêchent objectivement le Client d'utiliser les fonctionnalités principales du Livrable concerné (**Défauts Majeurs**). Le Client accepte les Livrables, sans préjudice de la correction des éventuels autres Défauts retenus et décrits dans le procès-verbal, selon l'art. 18.9 des présentes Conditions Générales MCO.
- Rejet :** les Livrables présentent des Défauts Majeurs. Le Client rejette les Livrables concernés. Les Défauts Majeurs sont constatés et décrits dans le procès-verbal. Le Prestataire s'engage à procéder à la correction des Défauts Majeurs constatés et décrits dans le procès-verbal, dans un délai raisonnable et à ses propres frais. Dès leur correction, le processus de livraison et de recettage est réinitié.

**18.8** Dans tous les cas, les Livrables sont réputés acceptés sans réserve (i) dès leur mise en production par le Client, ou (ii) si ce dernier ne transmet pas au Prestataire par écrit les résultats des tests d'acceptation dans le délai visé à l'art. 18.7 ci-dessus, à l'issue de ce délai (le premier de ces événements à se réaliser).

**18.9 Garantie limitée.** Pour une période de six mois à partir de l'acceptation d'un Livrable, le Prestataire garantit que (i) celui-ci ne présentera pas de Défaut Majeur et (ii) le Prestataire engagera ses meilleurs efforts pour tenter de corriger tous les Défauts qui sont retenus dans le procès-verbal d'acceptation et/ou qui lui seront notifiés par écrit pendant la période de garantie dans les 10 jours suivant leur apparition, avec une description raisonnablement détaillée, dans un délai raisonnable et à ses propres frais, sous réserve de la collaboration entière et active de la part du Client, sans compensation. Si le Client notifie un Défaut Majeur au Prestataire pendant la période de garantie, et si le Prestataire n'arrive pas à le corriger dû à sa propre faute, le Client peut résilier le Contrat en tant qu'il concerne le Livrable concerné uniquement selon l'art. 14.4 des présentes Conditions Générales MCO, après fixation par écrit d'un délai raisonnable pour sa correction. Toute garantie est exclue si le défaut est lié à l'utilisation par le Client du Livrable de manière contraire au Contrat ou aux indications du Prestataire.

**18.10 Garantie exclusive.** Dans les limites du droit applicable, la garantie selon l'art. 18.9 ci-dessus est exclusive et remplace toute autre garantie par rapport aux Livrables. En particulier, le Prestataire ne donne aucune garantie au Client quant au résultat de l'utilisation des Livrables ou leur adéquation au regard des objectifs poursuivis par le Client. Le Prestataire ne garantit pas non plus que (i) les Livrables seront exempts de Défauts et/ou d'Erreurs et/ou disponibles de manière ininterrompue ou qu'il corrigera tous les Défauts et/ou Erreurs qui pourraient survenir sur ceux-ci ; (ii) les Livrables fonctionneront en combinaison avec tout matériel, logiciel tiers, système, service ou donnée non fournis par lui ; et que (iii) les Spécifications correspondent aux besoins effectifs du Client, et/ou (iv) les Livrables répondront aux exigences et attentes du Client, ou qu'ils peuvent être adaptés ou paramétrés en fonction de celles-ci.