

CONDITIONS GÉNÉRALES LICENCE / MAINTENANCE [version 2.0/2018]

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

1. Définitions

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le Formulaire de Commande ou les présentes Conditions Générales Licence et Maintenance ont la signification qui leur est donnée à l'Annexe 1.

2. Portée et acceptation

2.1 Ces Conditions Générales Licence et Maintenance s'appliquent à la mise à disposition des Logiciels T2i mentionnés dans un Formulaire de Commande signé entre le Prestataire et le Client et la fourniture des services de Maintenance assurés par le Prestataire en relation avec ceux-ci.

2.2 En signant le Formulaire de Commande, le Client accepte d'être lié par ces Conditions Générales Licence et Maintenance, dans leur version la plus récemment publiée à cette date.

3. Licences

3.1 **Principe.** Moyennant respect par le Client de ses obligations découlant du Contrat, en particulier le paiement des Redevances, le Prestataire confère au Client le droit non-exclusif, non-transmissible, non-cessible et limité à la durée du Contrat, d'utiliser les Logiciels T2i en conformité avec le Contrat et la Documentation fournie par le Prestataire, exclusivement aux fins de ses propres opérations. Les Parties peuvent stipuler de manière expresse, par écrit, dans le Formulaire de Commande des droits plus étendus au Client, notamment de conférer des sous-licences à certains tiers.

3.2 **Métriques.** Selon les conditions définies dans le Formulaire de Commande, les droits concédés par le Prestataire peuvent notamment être limités par le nombre :

- a. d'instances sur lesquelles les Logiciels T2i peuvent être déployés (**Instances**) ;
- b. d'utilisateurs pouvant simultanément utiliser et/ou accéder aux Logiciels T2i (**Utilisateurs Simultanés**) ;
- c. d'utilisateurs ayant en personne le droit d'utiliser et/ou d'accéder aux Logiciels T2i (**Utilisateurs Autorisés**) ; et
- d. autres métriques ;

ainsi que par tout autre métrique stipulée dans le Formulaire de Commande.

En l'absence d'indication à ce propos dans le Formulaire de Commande, les licences sont concédées pour une seule Instance. Le Client est tenu d'informer immédiatement le Prestataire en cas d'augmentation du niveau et de l'étendue de l'utilisation des Logiciels T2i au-delà des métriques définies.

3.3 **Licence complémentaire CC (Centre de Calcul).** Sauf stipulation contraire dans le Formulaire de Commande, le Client qui a l'intention de proposer des prestations de services (ASP, outsourcing, etc.) sur la base des Logiciels T2i doit acquérir pour ce faire une licence complémentaire CC, laquelle fait l'objet d'une Redevance supplémentaire fixée par le Prestataire.

3.4 **Exclusions.** Il est strictement interdit au Client :

- a. d'utiliser et/ou d'accéder aux Logiciels T2i à des fins autres que celles prévues par le Contrat ou en dérogation de la Documentation ;
- b. de modifier, adapter, altérer les Logiciels T2i ;
- c. d'en créer des œuvres dérivées ;
- d. d'accéder ou chercher à accéder à leur code source, en ayant recours à des techniques de décompilation, d'ingénierie inverse ou quelque autre moyen que ce soit, sous réserve du droit impératif ; et

- e. de les mettre à disposition de tiers pour une utilisation et/ou un accès autre qu'aux fins des opérations du Client, à quelque titre que ce soit, sous réserve d'un éventuel droit d'accorder des sous-licences si un tel droit est expressément prévu dans le Formulaire de Commande.

3.5 **Livraison.** Si l'installation par le Prestataire n'est pas prévue, le Client est lui-même seul responsable d'installer les Logiciels T2i.

4. Maintenance

4.1 **Principe.** Moyennant respect par le Client de ses obligations découlant du Contrat, en particulier le paiement des Redevances, le Prestataire assure la Maintenance des Logiciels T2i dans la mesure et aux conditions stipulées à l'Annexe 2.

4.2 **Hotline.** Le Prestataire met à disposition du Client, dans le cadre des services de Maintenance, une Hotline, uniquement pour la notification, les diagnostics, ainsi que les instructions concernant les Erreurs qui peuvent surgir en rapport avec les Logiciels T2i, dans la mesure et aux conditions stipulées à l'Annexe 2.

4.3 **Support.** Les services de support, de conseils et de renseignements qui ne portent pas sur la notification d'Erreurs sont exclus des services de Hotline et de Maintenance. Le Prestataire dispose d'un centre de support pour tous les conseils et renseignements téléphoniques durant les heures habituelles de bureau, sous forme de service payant. Ces prestations sont soumises aux conditions générales services T2i (disponibles en ligne à l'adresse suivante : [www.groupe-t2i.com]) et font l'objet d'une facturation spécifique (selon la liste de prix des prestations de service du Prestataire détaillée dans le contrat de services). Le Prestataire informera le Client contactant la Hotline si sa requête ne rentre pas dans le cadre de la Maintenance et que, s'il souhaite poursuivre sa requête, celle-ci sera traitée dans le cadre d'une prestation de support, soumise aux conditions générales services T2i, et sujette au paiement d'une redevance spécifique.

4.4 **Obligation de moyens.** Les services de Maintenance constituent à la charge du Prestataire une obligation de moyens. Le Prestataire fournira ces services conformément aux règles de l'art, en respectant le soin et la diligence requise d'un prestataire de services informatiques spécialisé, sans assumer d'obligation de résultat.

5. Obligations du Client

5.1 **Assistance.** Le Client fournit au Prestataire toute assistance nécessaire ou utile en vue de la bonne exécution des services de Maintenance et de la mise à disposition des Logiciels T2i. En particulier, le Client :

- a. fournit spontanément toute information nécessaire ou utile pour la bonne exécution des services de Maintenance ainsi que la mise à disposition des Logiciels T2i 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 de Maintenance et/ou la mise à disposition des Logiciels T2i, 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
 - a. des services de Maintenance ;
 - b. les Logiciels T2i ; et
 - c. les infrastructures en lien avec lesquelles le Prestataire fournit des services de Maintenance respectivement sur lesquelles les Logiciels T2i sont installés et/ou utilisés.

5.2 **Licence au Prestataire.** Pour permettre au Prestataire de fournir les Logiciels T2i et les services de Maintenance, ainsi que de vérifier le respect du Contrat, le Client concède au Prestataire le droit d'accéder aux contenus du Client, ainsi qu'aux éventuels logiciels du Client, qui sont utilisés avec ou liés aux Logiciels T2i, ainsi que de les utiliser, les traiter et les transmettre, strictement

dans le but d'exécuter ses obligations découlant du Contrat. Le Client reconnaît qu'un accès suffisant à ce contenu et ces applications est indispensable pour la fourniture des Logiciels T2i et des services de Maintenance par le Prestataire et que ce dernier ne saurait être tenu pour responsable si le Client ne se conforme pas à cette obligation.

5.3 Défense. Le Client défendra et indemnisera (y compris les frais d'avocats et judiciaires raisonnables) le Prestataire contre toute action, poursuite ou procédure judiciaire d'un tiers à l'encontre du Prestataire et résultant de la violation par le Client ou ses utilisateurs des Logiciels T2i d'une quelconque obligation selon le Contrat, notamment du fait de l'utilisation des Logiciels T2i d'une manière autre que permise selon le Contrat, la Documentation, ou les licences applicables à des logiciels tiers ou en cas de violation par le Client de ses obligations légales en matière de protection de données.

5.4 Installation. Moyennant signature d'un formulaire de commande ad hoc soumis aux conditions générales services T2i, et aux conditions qui y sont stipulées, le Prestataire peut prendre en charge la mise à disposition, le déploiement d'un Logiciel T2i dans l'environnement informatique du Client, la surveillance et/ou la maintenance de l'infrastructure en lien avec laquelle le Prestataire fournit des services de Maintenance et/ou sur laquelle les Logiciels T2i sont installés et/ou utilisés. Ces prestations sont hors champ des présentes Conditions Générales Licence et Maintenance et, sauf accord ad hoc sur leur prise en charge par le Prestataire, le Client est seul responsable de ces tâches et de mettre en place et de maintenir une infrastructure adéquate.

5.5 Responsabilité propre. Le Client est seul responsable des interventions de son propre personnel (y compris ses auxiliaires, consultants, etc.) sur les Logiciels T2i, respectivement l'infrastructure sur laquelle les Logiciels T2i sont installés et/ou utilisés.

6. Conditions financières

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

6.2 Logiciels T2i. Sous réserve de l'art. 6.4 ci-dessous, les Redevances pour les Logiciels T2i sont définies dans le Formulaire de Commande, en prenant en compte les métriques retenues, et consistent en :

- a. une Redevance unique (*Primary License Charge ; PLC*), et
- b. des Redevances récurrentes (*Recurring License Charge ; RLC*).

6.3 Maintenance. Sauf indication contraire dans le Formulaire de Commande, les Redevances relatives aux services de Maintenance fournis en lien avec un Logiciel T2i, y compris le service de Hotline, sont comprises dans la Redevance récurrente du Logiciel T2i concerné, sans frais supplémentaires.

6.4 Mode location. Lorsque le Formulaire de Commande prévoit que les Logiciels T2i et/ou tout ou partie des services de Maintenance sont fournis sous forme d'abonnement (mode location), le Client n'acquiesce qu'une Redevance récurrente pour ces Logiciels T2i et/ou Services de Maintenance.

6.5 Paiement des Redevances. Les Redevances dues par le Client en vertu du Contrat doivent être payées d'avance et sont non remboursables en cas de résiliation du Contrat. Les Redevances qui font l'objet d'une facture spécifique doivent être payées sous 30 jours à compter de la date d'émission de la facture adressée au Client.

6.6 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.

6.7 Monnaie. Tout montant se rapportant au Contrat s'entend, et doit être payé, en francs suisses, sauf indication expresse contraire.

6.8 Frais. Sauf stipulation contraire expresse dans le Formulaire de Commande, le Client remboursera au Prestataire tous ses frais et dépenses raisonnables encourus en lien avec la fourniture des services de Maintenance et/ou des Logiciels T2i, notamment les frais de déplacement, de logement et de repas en cas de fourniture de services de Maintenance hors des locaux du Prestataire.

6.9 Adaptation des Redevances. Les Redevances récurrentes peuvent être adaptées une fois par année par le Prestataire en fonction de l'indice suisse des prix à la consommation. Les Redevances sont au demeurant immédiatement augmentées en cas de dépassement ou de modifications des métriques.

6.10 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

- a. suspendre, limiter ou désactiver l'accès à tout ou partie des Logiciels T2i
- b. révoquer tout ou partie des licences conférées sur les Logiciels T2i,
- c. refuser de réaliser tout ou partie des services de Maintenance et/ou
- d. moyennant préavis de 30 jours adressé au Client (y compris par email), résilier le Contrat avec effet immédiat.

7. Propriété intellectuelle

7.1 Propriété du Prestataire. Le Prestataire et/ou ses éventuels donneurs de licences sont et demeurent titulaires des droits de propriété relatifs à tout élément des Logiciels T2i mis à disposition du Client, ainsi que plus généralement de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du présent Contrat.

7.2 Absence de cession. La mise à disposition temporaire des Logiciels T2i ainsi que la fourniture de services de Maintenance ou de toute prestation dans les conditions prévues au présent Contrat ne sauraient être interprétées comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

7.3 Propriété des développements. Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété intellectuelle relatifs à tous développements, amélioration, Mise à Jour des Logiciels T2i, y compris les développements qui seraient commandés par le Client.

7.4 Logiciels tiers. Les Logiciels T2i peuvent inclure des logiciels tiers, auquel cas ceux-ci sont listés dans le Formulaire de Commande. Les conditions des licences relatives à ces logiciels s'appliquent, en plus du présent Contrat, que le Client s'engage à respecter. Sur demande du Client, le Prestataire lui fournira le texte de ces licences sous forme papier ou électronique.

7.5 Licences open source. Les Logiciels T2i peuvent inclure des composants sous licences *open source*. Les composants concernés et les licences auxquelles ils sont soumis sont alors énumérés dans le Formulaire de Commande. Sur demande du Client, le Prestataire lui fournira le texte de ces licences sous forme papier ou électronique.

7.6 Prétentions de tiers. Si un tiers fait valoir contre le Client ou contre le Prestataire des prétentions en lien avec une violation de ses droits de propriété intellectuelle, liée à l'utilisation des Logiciels T2i par le Client et ses utilisateurs, ou si le Prestataire a des raisons de supposer qu'un tiers puisse faire valoir de tels droits, le Prestataire peut, à son choix, sans en avoir l'obligation:

- e. acquérir les droits nécessaires pour permettre au Client de continuer à utiliser les Logiciels T2i concernés selon le Contrat ;
- a. changer les Logiciels T2i concernés d'une manière à ce qu'ils ne violent pas ou plus les droits du tiers concerné ;
- b. remplacer en tout temps les Logiciels T2i concernés par d'autres logiciels raisonnablement équivalents ; ou

- c. retirer au Client les droits d'accéder aux – et d'utiliser les – Logiciels T2i concernés, auquel cas le Prestataire remboursera *pro rata temporis* au Client les éventuelles Redevances qu'il aurait déjà payées en lien avec les Logiciels T2i concernés (pour autant qu'aucune faute ne soit imputable au Client) et le Contrat prendra fin par rapport aux Logiciels T2i concernés uniquement.

8. Respect du Contrat et audit

8.1 **Contrôles.** Les Logiciels T2i peuvent contenir des outils permettant au Prestataire de vérifier la conformité du Client avec ses obligations découlant du Contrat, en particulier avec les métriques spécifiées à l'art. 3.2 de ces Conditions Générales Licence et Maintenance.

8.2 **Audits.** Le Prestataire a le droit d'effectuer ou de demander à un auditeur tiers d'effectuer, aux frais du Prestataire, un audit de la conformité du Client avec ce Contrat. Aux fins de cet audit, le Client accordera l'accès à ses systèmes et à tous les livres, registres et journaux d'opérations pertinents, au lieu d'activité principal du Client, durant les heures normales d'affaires, ou à tout autre lieu ou moment raisonnablement exigé par le Prestataire.

8.3 **Violation.** Si une vérification révèle un paiement insuffisant de Redevances par le Client, la différence sera immédiatement due au Prestataire, y compris les intérêts moratoires à 5% l'an à compter du moment où la Redevance aurait dû être acquittée. De plus, si une vérification révèle un écart négatif de plus de 5% des Redevances qui étaient dues pour la mise à disposition des Logiciels T2i, le Prestataire sera en droit, à son entière discrétion de

- suspendre, limiter ou désactiver l'accès à tout ou partie des Logiciels T2i
- révoquer tout ou partie des licences conférées sur les Logiciels T2i, et/ou
- réclamer au Client un dédommagement correspondant aux coûts et dépenses engagés pour la vérification.

9. Garanties du Prestataire

9.1 **Garantie limitée sur les Logiciels T2i.** Pendant une période de 30 jours à partir de la livraison de Logiciels T2i, le Prestataire garantit qu'ils ne présentent pas de Défaut. Le Prestataire s'engage à corriger les Défauts qui lui seront notifiés par écrit pendant la période de garantie avec une description raisonnablement détaillée, dans un délai raisonnable et à ses propres frais. Si le Prestataire n'arrive pas à corriger les Défauts majeurs – c'est-à-dire qui empêchent objectivement le Client d'utiliser les fonctionnalités principales du Logiciel T2i – dû à sa propre faute, le Client pourra résilier le Contrat selon l'art. 14.5 des présentes Conditions Générales Licence et Maintenance, après fixation par écrit d'un délai raisonnable pour leur élimination par le Prestataire. Dans les limites du droit applicable, la garantie selon le présent art. 9.1 est exclusive et remplace toute autre garantie par rapport aux Logiciels T2i. Toute garantie est exclue si le Défaut est lié à l'utilisation par le Client des Logiciels T2i de manière contraire au Contrat ou aux indications du Prestataire.

9.2 **Exclusion.** Sous réserve de l'art. 9.1 ci-dessus, les Logiciels T2i, les services de Maintenance, 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 seront exempts d'Erreur et/ou disponibles de manière ininterrompue ou que le Prestataire corrigera toutes les Erreurs les affectant ;
- qu'ils 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
- qu'ils répondront aux exigences, spécifications ou attentes du Client.

10. Responsabilité du Prestataire

10.1 **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.

10.2 **Dommmages 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, 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 de Maintenance ou de toute autre prestation du Prestataire, y compris la mise à disposition de Logiciels T2i, dans la mesure où une telle exclusion est admise en droit applicable. En outre, le Prestataire n'est pas responsable des dommages découlant d'une utilisation des Logiciels T2i contraire au Contrat, à la Documentation, ou illicite.

10.3 **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 Logiciels T2i et les services de Maintenance 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.

11. Confidentialité

11.1 **Principe.** Chacune des Parties s'oblige à

- tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à
- 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
- 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. En particulier, le Client s'engage à maintenir la confidentialité des Logiciels T2i et de leur Documentation, sauf accord écrit préalable du Prestataire.

11.2 **Exclusions.** Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui

- seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant,
- seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant,
- seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue,
- seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou
- 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).

11.3 **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.

11.4 **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.

11.5 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.

12. Conservation des codes

Le Prestataire s'engage à déposer, pour les Logiciels T2i, les codes sources et les codes objets dans leur version la plus récente auprès d'un organisme externe neutre.

13. Protection des données

13.1 Rôle des Parties. Le Client est responsable principal de tout traitement de données par le biais des services de Maintenance (y compris la Hotline) ou de l'accès aux Logiciels T2i (*maître de fichier, data controller*). Tout traitement de données personnelles du Client par le Prestataire dans ce cadre, y compris tout traitement effectué par ses éventuels sous-traitants, se fait par ordre du Client et est limité par la mise en œuvre des obligations du Prestataire en vertu du Contrat (*data processor*).

13.2 Obligations du Prestataire. Le Prestataire s'engage à respecter la législation suisse en matière de protection de données, ainsi que toute autre législation applicable. Si le Règlement général européen sur la protection des données (RGPD) est applicable, le Prestataire s'engage en outre à respecter les obligations mentionnées à l'art. 28 al. 3 RGPD.

13.3 Sécurité. Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre, et à veiller à ce que ses auxiliaires et sous-traitants mettent en œuvre, les moyens techniques, organisationnels et opérationnels appropriés pour assurer la sécurité des données personnelles, notamment pour empêcher tout accès non-autorisé aux données personnelles et toute utilisation frauduleuse de celles-ci, et à prévenir leur perte, altération induite et destruction.

13.4 Obligations du Client. Le Client est notamment responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence de ses données personnelles traitées dans le cadre des Services et répond vis-à-vis des tiers concernés par le traitement et des autorités compétentes en matière de protection de données. En particulier, le Client s'engage à :

- a. fournir des informations suffisantes aux personnes concernées quant à la collecte et le traitement de leurs données personnelles ;
- b. obtenir le consentement valide des personnes concernées en vue du traitement de leurs données personnelles, si un tel consentement est requis en vertu de la législation de protection de données applicable ; et
- c. assurer le respect de tous les droits des personnes concernées (p.ex. droit d'accès et de rectification, droit d'opposition etc.) ainsi que de toutes les obligations vis-à-vis des autorités compétentes en matière de protection des données (p.ex. déclaration des fichiers) en vertu de la législation et de la réglementation de protection des données applicables.

13.5 Fin du Contrat. Si le Prestataire et/ou ses sous-traitants possèdent des données personnelles du Client, le Prestataire remettra ou effacera (au choix du Client), le cas échéant veillera à ce que ses sous-traitants remettent au Client ou effacent, lesdites données personnelles à la fin 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 par les Parties, ou dès que des services de Maintenance sont commandés par le Client ou des Logiciels T2i mis à disposition, le premier de ces événements à se réaliser.

14.2 Durée initiale. Le Contrat est conclu pour la durée fixée dans le Formulaire de Commande – 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 Période d'essai. Le Client a le droit de tester les Logiciels T2i pendant une période maximale de 30 jours. La période d'essai

commence à courir dès la date de livraison du Logiciel T2i et s'achève dès le début de la production, mais au plus tard 30 jours après la date de livraison. Durant la période d'essai, le Client peut résilier le Contrat en tout temps sans frais et restituer les Logiciels T2i et la Documentation. Cette résiliation doit intervenir par écrit. Le Client demeure tenu de s'acquitter des Redevances correspondantes aux Services fournis durant cette période.

14.4 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.

14.5 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.

14.6 Effets. À la fin du Contrat, le Prestataire cessera de fournir les Logiciels T2i et les services de Maintenance et le Client n'aura plus le droit d'en bénéficier, ni d'accéder aux Logiciels T2i, et toute licence conférée sera immédiatement caduque. Nonobstant ce qui précède, sur demande du Client, le Prestataire fournira l'assistance raisonnable au Client pour assurer la reprise des activités en interne par celui-ci ou les confier à un tiers, dans les 3 mois suivant la fin du Contrat. Sur demande du Client, moyennant paiement des Redevances, et pour une période allant jusqu'à 3 mois après la fin du Contrat, le Prestataire mettra à disposition du Client dans la mesure nécessaire, à la discrétion du Prestataire, tout ou partie des Logiciels T2i et/ou des services de Maintenance. Les frais encourus par le Prestataire et la charge d'assistance apportée par le personnel du Prestataire au titre de la mise en œuvre de l'assistance et de la récupération des données seront facturés au Client selon un devis soumis à celui-ci au préalable.

14.7 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, 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 5 du Formulaire de Commande 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 15.2 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 Licence et Maintenance, et le Formulaire de Commande, les Conditions Générales Licence et Maintenance (y compris ses Annexes) priment, sous réserve de dérogations expressément prévues comme telles dans le Formulaire de Commande.

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. Nonobstant ce qui précède, le Prestataire est en droit de modifier en tout temps l'Annexe 2 (description des services de Maintenance).

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.

ANNEXE 1 AUX CONDITIONS GÉNÉRALES LICENCE ET MAINTENANCE – DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule qui ne sont pas définis ailleurs dans le Contrat ont le sens suivant :

Annexe :	Chacune des annexes au Contrat, qui en font partie intégrante.
Contournement (Workaround) :	Une instruction ou un procédé permettant de contourner une Erreur, sans toutefois la résoudre à la source.
Défaut :	L'écart matériel entre la Documentation d'un Logiciel T2i et ses propriétés constatées, qui est reproductible et qui n'est pas dû exclusivement à la faute du Client.
Documentation :	L'ensemble des documents techniques et fonctionnels se rapportant à un Logiciel T2i.
Erreur :	Un dysfonctionnement se produisant de manière répétitive et reproductible au cours de l'utilisation d'un Logiciel T2i, qui n'est pas nécessairement dû à un Défaut, tel que des bugs, etc.
Hotline :	Le service de notification, de diagnostic et d'instruction relatif aux Logiciels T2i mis à disposition du Client par le Prestataire dans le cadre de la Maintenance, tel que décrit plus précisément dans la description de services à l'Annexe 2.
Logiciels T2i :	Les logiciels listés à l'art. 2 du Formulaire de Commande.
Maintenance :	Les services de correction d'Erreurs se produisant sur les Logiciels T2i, dans le but d'en assurer le maintien du bon fonctionnement, tels que décrits plus précisément dans la description des services de Maintenance à l'Annexe 2. Le service de Hotline fait partie de la Maintenance.
Mise à Jour (Update) :	Une mise à jour d'un Logiciel T2i destinée à corriger un ensemble de Défauts et/ou d'Erreurs et, éventuellement, à apporter des améliorations ponctuelles.
Patch :	Une correction ponctuelle d'un Logiciel T2i, destiné à remédier à un ou plusieurs Défauts et/ou Erreurs sur un Logiciel.
Severity 1 :	Une Erreur qui empêche objectivement le Client d'utiliser un Logiciel T2i dans son ensemble ou qui entraîne un grave problème d'utilisation et d'intégrité des données.
Severity 2 :	Une Erreur qui entraîne de graves problèmes opérationnels avec une ou plusieurs transactions principales, bien que Logiciel T2i dans son ensemble soit encore fonctionnel.
Severity 3 :	Une Erreur qui empêche l'utilisation normale d'un Logiciel T2i. La fonctionnalité du Logiciel dans son ensemble est garantie.

ANNEXE 2 AUX CONDITIONS GENERALES LICENCE ET MAINTENANCE

DESCRIPTION DES SERVICES DE MAINTENANCE

1. Service des programmes

La Maintenance peut notamment consister en l'amélioration et l'adaptation des logiciels T2i (services des programmes).

Ces prestations peuvent comprendre les éléments suivants :

- a. adaptations de l'utilisation des Logiciels T2i à de nouvelles demandes externes ;
- b. Délivrance de petites améliorations des Logiciels T2i sous la forme de Mise à Jour ou Patch ;
- c. Orientation concernant de nouvelles méthodes et procédures pour l'installation, et l'emploi des Logiciels T2i.

Ces prestations sont fournies à la discrétion du Prestataire, agissant diligemment, et sont soumises à une obligation de moyen uniquement.

2. Service de suppression des erreurs

La Maintenance comprend au demeurant la correction d'Erreurs se produisant sur les Logiciels T2i, dans le but d'assurer le maintien du bon fonctionnement des Logiciels T2i (maintenance corrective) :

Cette prestation comprend les éléments suivants :

- a. La réception et le traitement de notifications d'Erreurs dans le cadre de la Hotline ;
- b. L'analyse des Erreurs notifiées, leur diagnostic et leur classification selon leur niveau de gravité (Severity 1, Severity 2 ou Severity 3) ; et
- c. La correction des Erreurs notifiées, par exemple par la mise à disposition de Patches ou Mises à Jour, ou la mise en place d'un Contournement, y compris la coordination et le suivi avec des fournisseurs de logiciels tiers intégrés comme composants dans les Logiciels T2i ;

3. Exclusions

La Maintenance n'est fournie qu'en relation avec la dernière version valable de chaque Logiciel T2i, à l'exclusion de toute version antérieure.

Le Prestataire n'est pas tenu de fournir des prestations de Maintenance 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 d'un Logiciel T2i ;
- b. Modifications non autorisées d'un Logiciel T2i par le Client ou par un tiers mandaté par le Client ;
- c. Intégration erronée d'un Logiciel T2i par un tiers (intégrateur externe) ;
- d. Utilisation par le Client de logiciels ou de matériels incompatibles ;
- e. Pannes ou erreurs causées par le Client ;
- f. Refus du Client de collaborer activement à la résolution de problèmes ou de communiquer des informations ;
- g. Dégradation et pannes pour des raisons de force majeure.

Sur demande, et à des conditions à définir d'un commun accord, le Prestataire peut toutefois fournir des prestations de développement – respectivement se charger, dans la mesure du possible, de supprimer les dysfonctionnements ou Erreurs dans les cas où ces prestations seront soumises au conditions générales services T2i (accessibles en ligne à l'adresse www.groupe-t2i.com) et feront l'objet d'une facturation spécifique.

4. Traitement des erreurs

Chaque Erreur est traitée par le Prestataire en fonction de sa gravité :

- I. Traitement des Erreurs de classe Severity 1 :

- Le Prestataire s'engage à rechercher les causes des Erreurs.
- 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.
- Les correctifs pour les Erreurs de classe Severity 1 sont mis à disposition du Client et déployés dès qu'ils sont disponibles, sous forme de Patch, de Mise à Jour ou d'une autre manière appropriée.
- 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 à l'art. III ci-après (en fonction de leur gravité).

II. Traitement des Erreurs de classe Severity 2 :

- Le Prestataire s'engage à rechercher les causes des Erreurs.
- 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 trois jours à compter du moment où il en est informé.
- 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. III ci-après.

III. Traitement des Erreurs de classe Severity 3

- 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 en est informé.
- 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.

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.

Le Prestataire tient une liste des Erreurs qui lui ont été notifiées, y compris de leur état de traitement actuel, sur une plateforme en ligne (ticketing system), si la mise en place d'une telle plateforme a été convenue avec le Client, ou sous forme de tableaux qui sont communiquées au Client de manière périodique.

5. Hotline

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 ou par téléphone au numéro suivant [058/666.20.66].

Les services de Hotline sont fournis en français.

6. Heures de service

Le Prestataire fournit les services de Maintenance (y compris la Hotline) pendant les jours ouvrables en Valais, Suisse, du lundi au vendredi de 7h30 à 17h30.

7. Assistance du Client

Le Client fournit toute assistance requise par les équipes en charge de la Maintenance dans le cadre du diagnostic et de la classification des Erreurs, ainsi que de leur résolution.

8. Environnement de test

Le Client s'engage à entretenir un environnement de test opérationnel et représentatif par rapport à son environnement de production, sur lequel le Prestataire peut intervenir directement ou par un accès à distance mis à disposition par le Client, à ses propres coûts.

Dans l'environnement de test entretenu par le Client, celui-ci met à disposition du Prestataire une place de travail représentative par rapport à celles qui existent en production, utilisable par le Prestataire dans le cadre de la Maintenance.

9. Modifications

Le Prestataire se réserve le droit de modifier la présente description des services de Maintenance, par notification écrite adressée au Client avec un préavis raisonnable.