

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES DE CONSULTING DE TRICENTIS

Les présentes Conditions Générales des Services de Consulting de Tricentis (les « **Conditions des Services de Consulting** ») s'appliquent aux Services de Consulting fournis par Tricentis, complètent les Conditions Générales d'Utilisation de Tricentis ou tout accord écrit entre Tricentis et un Client et remplacent toute condition contradictoire pour les Services de Consulting. Les termes en majuscules utilisés dans les présentes Conditions des Services de Consulting ont la signification définie dans le contexte ou dans les Conditions Générales d'Utilisation de Tricentis.

1. ÉTENDUE DES SERVICES DE CONSULTING ; LIVRAISON

1.1. Descriptions des Services. L'étendue des Services de Consulting et les livrables correspondants (« **Livrables** ») sont décrits dans les descriptions de service pour les packages de services de Consulting standard fournis par Tricentis et référencés dans la Commande (« **Description de l'Ensemble des Services** ») ou la description de service convenue mutuellement pour les services de conseils personnalisés inclus dans la Commande (« **Description du Service de conseil** »). La Description de l'Ensemble des Services et la Description du Service de Consulting sont collectivement appelées « **Descriptions des Services** » dans les présentes Conditions des Services de Consulting.

1.2. Livraison des Services de Consulting. À sa seule discrétion, Tricentis peut faire appel à ses propres employés ou entrepreneurs ou les employés ou entrepreneurs de ses Sociétés Affiliées ou de tiers sous-traitants pour fournir les Services de Consulting (chacun étant individuellement un « **Consultant** » ou collectivement des « **Consultants** »). Tricentis peut remplacer les Consultants à sa seule discrétion. Tricentis demeure responsable envers le Client de la prestation des Services de Consulting et de l'activité des Consultants.

1.3. Services de Consulting hors du champ d'application. Tous les services qui ne sont pas spécifiquement décrits dans la Description des Services applicable sont hors de leur champ d'application. Plus précisément, les éléments suivants sont hors du périmètre des Services de Consulting : (1) le développement par Tricentis ou le Consultant de scripts d'installation ou de configuration automatisés ; (2) toute suite de tests ou tout travail lié à l'assurance qualité des logiciels qui ne sont pas de Tricentis ; (3) la personnalisation ou l'amélioration du Produit ; (4) la personnalisation ou l'amélioration de la Documentation ; et (5) la création, la gestion et l'intensification des services de support de Tricentis.

2. FRAIS ET PAIEMENT

2.1. Prix des Services. Le prix pour les Services de Consulting est énoncé dans la Commande (le « **Prix des Services** »). Le Prix des Services exclut les redevances de licence, les dépenses et les services hors champ. De plus, Tricentis a élaboré le Prix des Services en fonction des hypothèses décrites à l'article 3. Tout changement de la portée, du calendrier ou toute défaillance des hypothèses décrites à l'article 3 peut nécessiter une modification de la Commande et un ajustement du Prix des Services pour compléter les Services de Consulting.

2.2. Redevances de Licence. Les redevances de licence sont facturées séparément des Services de Consulting. Le Client doit obtenir une licence pour le Produit concerné avant ou en même temps que le début des Services de Consulting.

2.3. Dépenses. Toutes les dépenses engagées par le Consultant sont facturées sur une base réelle, sauf indication contraire dans la Commande.

2.4. Facturation des Services de Consulting. Le Prix des Services est facturé et du conformément à ce qui est indiqué dans la Commande. Si des Prix de Services supplémentaires sont appliqués à la suite d'une modification de la

Commande, les montants de Prix des Services supplémentaires seront facturés et dus conformément à ce qui est indiqué dans la modification de la Commande.

2.5. Engagements en temps et en matériel. Les Prix des Services pour les engagements en temps et en matériel ne sont que des estimations et la facturation sera basée sur les heures réelles effectuées aux taux spécifiés dans la Description du Service de conseil. Pour les engagements en temps et en matériel, les règles de facturation suivantes s'appliquent : (1) un jour-personne (« **JP** ») équivaut à 8 heures-personne (« **HP** ») de travail ; (2) le temps est réservé et facturé par tranches de 1/2 HP ; (3) un minimum de 8 HP est réservé et facturé pour chaque jour de mission du Consultant sur site ; (4) le temps de réunion à distance est réservé et facturé au plus élevé du temps de réunion prévu ou réel en HP ; et (5) le temps du Consultant pour la préparation des réunions, les courriels et les appels des clients est réservé et facturé au temps réel passé en HP.

3. HYPOTHÈSES

3.1. Responsabilités du Client et Infrastructure Requise. La bonne exécution des Services de Consulting exige la coopération du Client. Le Client s'acquiesce des responsabilités du Client décrites dans la Description du Service applicable et fournit toutes les informations, les données, la documentation, l'équipement et les autres ressources qui peuvent être raisonnablement demandées par le Consultant pour permettre à ce dernier de s'acquiesce de ses responsabilités. Le Client est responsable de l'approvisionnement, de la configuration et du dépannage des systèmes, du réseau et de l'infrastructure de sécurité, et il doit fournir au Consultant un accès suffisant et rapide aux systèmes et au personnel du Client pendant les heures normales de travail.

3.2. Taille de l'atelier. Tout atelier est limité au nombre d'Utilisateurs spécifié pour la Description du Service applicable afin de maintenir un ratio Consultant/participant gérable.

3.3. Gestion de la mission. Le Consultant désignera un « **Gestionnaire de mission** » qui sera le point de contact unique du Client pour la définition de la portée, la programmation, l'avancement, le statut et la consommation. Le Gestionnaire de mission crée et met à jour les plans de ressources (budget, personnel) ainsi que les calendriers.

3.4. Personnel de projet du Client. Le Client désignera un « **Chef de projet** » dédié et des "**Experts par matière**" pour soutenir les responsabilités et dépendances du Client pour le projet et pour identifier, communiquer et gérer les processus, normes et politiques du Client qui ont un impact sur le projet et les délais du projet.

3.5. Accès à distance. Le Client fournit au Consultant un accès à distance aux systèmes du Client ou un autre moyen d'accès acceptable pour le Consultant, à la seule discrétion de ce dernier.

3.6. Défaut d'exécution. Tricentis et le Consultant ne seront pas responsables en cas de manquement ou de retard dans l'exécution de leurs obligations dès lors que le manquement est causé par un acte ou une omission du Client, à condition que Tricentis ou le Consultant fournisse rapidement une notification écrite au Client de tout manquement ou retard prévu et fasse tous les efforts raisonnables pour éviter et minimiser l'impact d'un tel manquement ou retard.

3.7. Emplacement. Les Services de Consulting seront fournis à distance, sauf indication contraire dans la Commande.

3.8. Déplacement pour une mission sur site. Les préparatifs de voyage doivent être finalisés 2 semaines avant chaque mission sur site.

3.9. Heures de travail. Les heures de travail du Consultant sont de 9 h à 18 h Heure normale de l'Est (HNE) pour Andorre, Monaco et San Marino, Heure d'Europe centrale (CET) pour l'EMEA, Heure normale de l'Est australien (HNEA) pour Asie-Pacifique et Heure normale de l'Inde (IST) pour l'Inde, sauf accord contraire écrit entre le Client et le Consultant.

4. DÉPLOIEMENT, ACHÈVEMENT ET ACCEPTATION DU SERVICE

4.1. Période de Déploiement des Services. Le Client doit déployer les Services de Consulting pendant la période de déploiement du service spécifiée dans la Commande (la « **Période de Déploiement du Service** »). Tout Service Professionnel non déployé à la fin de la Période de Déploiement du Service sera perdu sans remboursement.

4.2. Achèvement du Service. Les Services de Consulting sont achevés lorsque la première des éventualités suivantes se produit : (1) tous les Livrables inclus dans la Description du Service sont livrés par le Consultant ; (2) la fin de la Période

de Déploiement du Service ; ou (3) pour les engagements en temps et en matériel, le Consultant a effectué les heures estimées.

- 4.3. Acceptation du Client.** Tous les Livrables sont réputés acceptés par le Client au moment de la livraison, à moins que le Client ne fournisse une notification écrite au Consultant dans les cinq (5) jours suivant la livraison, identifiant spécifiquement dans quelle mesure les Livrables ne se conforment pas matériellement à la Description du Service concernée (auquel cas le Consultant a le droit de corriger les Livrables comme il le juge approprié pour satisfaire aux spécifications et de livrer les Livrables corrigés au Client).
- 4.4. Rééchelonnement de la livraison.** Si le Client ne se conforme pas aux responsabilités du Client décrites dans la Description du Service concernée et que ce manquement entraîne une modification des dates de livraison convenues, il sera considéré comme un « **Report de livraison** ». Tricentis acceptera un Report de livraison sans frais supplémentaires si le Client donne un préavis d'au moins 5 jours ouvrables avant la date de livraison prévue pour les Services de Consulting applicables. Si un préavis de moins de 5 jours ouvrables est donné ou si le Report de la livraison est dû à un manquement du Client à ses responsabilités, Tricentis peut facturer au Client le temps et les dépenses initialement prévus ou le temps supplémentaire nécessaire pour compléter les Services de Consulting.