

I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES :**1. Application**

Les présentes conditions générales (CG) s'appliquent à tous les Services, Logiciels et Equipements fournis par EvoLink SA, Rue de Bourquin 17, 1306 Dailens (EvoLink).

La version actuelle des CG est disponible sur le site internet www.evolink.ch, ou dans les documents de livraison, factures ou autres Engagements Contractuels conclu entre EvoLink et le Client.

2. Définitions

En plus des termes définis ailleurs dans les présentes CG et/ou dans les Engagements Contractuels concernés, les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est donné dans le glossaire du chapitre III. GLOSSAIRE des présentes CG.

3. Engagements Contractuels

3.1 La fourniture de Services et/ou de Logiciels par EvoLink ou l'acquisition ou la location d'Equipements suppose la conclusion d'un Engagement Contractuel, qui détermine au moins le périmètre et le prix des Services, respectivement les Logiciels et/ou l'acquisition ou la location des Equipements, faisant l'objet de l'Engagement Contractuel concerné. La fourniture de Services, Logiciels ou l'acquisition ou la location d'Equipements aux tarifs usuels de EvoLink selon l'art. 7.2 CG est expressément réservée.

3.2 En cas de contradiction entre les présentes CG et un Engagement Contractuel, les dispositions de l'Engagement Contractuel priment. Une dérogation des CG en défaveur de EvoLink n'est toutefois valable que si elle a été expressément agréée en la forme écrite.

3.3 Les éventuelles conditions générales et autres documents contractuels du Client s'appliquent seulement dans la mesure où ils ont été acceptés par écrit par EvoLink et qu'ils ne contredisent pas les présentes CG.

4. Engagements de EvoLink

4.1 Sous réserve du respect par le Client de l'ensemble de ses obligations contractuelles, notamment du paiement ponctuel de toutes les redevances, EvoLink s'engage à fournir les Services, les Logiciels et/ou les Equipements conformément à un ou plusieurs Engagements Commerciaux.

4.2 Par défaut, un Engagement Contractuel ayant comme objet la fourniture de Services constitue à la charge de EvoLink une obligation de moyens uniquement. EvoLink fournira les services conformément aux règles de l'art, respectant le soin et la diligence requises d'un fournisseur de services similaires.

4.3 EvoLink n'a une obligation de résultat que si une telle obligation est expressément prévue dans un Engagement Contractuel conclu en la forme écrite et si les Livrables et leurs Spécifications sont décrits dans celui-ci. Dans ce cas, les dispositions de l'art. 15 CG s'appliquent également.

4.4 EvoLink déploiera ses meilleurs efforts afin de fournir les Services, les Logiciels et les Equipements dans les délais fixés dans les Engagements Contractuels, le cas échéant. Cependant, si les délais convenus ne sont pas expressément désignés comme étant contraignants dans un Engagement Contractuel conclu en la forme écrite, ils n'ont qu'un effet purement indicatif.

4.5 EvoLink se réserve le droit de sous-traiter tout ou partie des Services à des tiers. EvoLink demeure responsable du respect de ses obligations contractuelles par ses sous-traitants. EvoLink se réserve le droit de modifier ses tarifs en tout temps afin de tenir compte de modifications des conditions commerciales offertes par son sous-traitant.

5. Engagements du Client

5.1 Le Client s'engage à payer à EvoLink les redevances convenues selon les modalités de paiement stipulées à l'art. 7 CG et/ou dans les Engagements Contractuels.

5.2 Pour chaque Engagement Contractuel, le Client garantit qu'il (i) a obtenu toutes les autorisations internes et externes éventuellement nécessaires ; et (ii) ne viole aucune obligation contractuelle, légale ou réglementaire en concluant un tel contrat.

5.3 Le Client fournira à EvoLink toute assistance nécessaire ou utile en vue de la bonne exécution des Services. En particulier, le Client :

- a) fournira spontanément et sans délai toute information nécessaire ou utile pour la bonne exécution des Services, dont il aurait connaissance ;
- b) donnera suite à toute demande de EvoLink concernant de telles informations dans les meilleurs délais ;
- c) permettra à EvoLink d'accéder à ses locaux et son infrastructure, si un tel accès est nécessaire ou utile pour la bonne exécution des Services, et mettra à disposition les moyens et ressources adéquats (p.ex. bureaux équipés, réseau, accès, etc.) ; et
- d) donnera suite à toute instruction et/ou consigne raisonnable de EvoLink en lien avec (i) les Services ; (ii) les Logiciels ; (iii) les Equipements ; et (iv) les infrastructures en lien avec lesquelles EvoLink fournit les Services respectivement sur lesquelles les Logiciels sont installés et/ou utilisés.

5.4 Sauf si la mise à disposition, l'installation, la surveillance et/ou la maintenance d'Equipements ou de l'infrastructure en lien avec laquelle EvoLink fournit des Services et/ou sur laquelle les Logiciels sont installés et/ou utilisés fait expressément l'objet d'un Engagement Contractuel, le Client est seul responsable de mettre en place et de maintenir une infrastructure adéquate.

5.2. Sauf si la formation du personnel du Client fait l'objet d'un Engagement Contractuel, le Client est seul responsable de la formation adéquate de son personnel quant à l'utilisation des Logiciels respectivement des Equipements ou d'infrastructures sur lesquelles les Logiciels sont installés et/ou utilisés.

5.3. Le Client est seul responsable des interventions de son propre personnel sur les Logiciels respectivement les Equipements ou les infrastructures sur lesquelles les Logiciels sont installés et/ou utilisés.

6. Gouvernance et gestion des changements

6.1 Chacune des parties désigne un responsable principal pour la gestion de la relation contractuelle et/ou des différents Engagements Contractuels. S'il est jugé nécessaire, les parties peuvent désigner d'autres organes dans le cadre de la gouvernance de leur relation contractuelle.

6.2 Chacune des parties peut proposer à l'autre des changements des Services et/ou Logiciels faisant l'objet d'un Engagement Contractuel, via les interlocuteurs principaux responsables pour la gestion de l'Engagement Contractuel concerné.

6.3 Si les interlocuteurs principaux des parties s'entendent sur un changement, y compris l'impact de celui-ci sur les conditions financières, un avenant à l'Engagement Contractuel concerné sera nécessaire pour formaliser les changements agréés.

6.4 Si les interlocuteurs principaux des parties n'arrivent pas à s'entendre sur un changement proposé dans les 30 jours ou au terme de tout autre délai convenu entre eux, ils soumettent la proposition de changement et les réserves vis-à-vis de celle-ci à l'organe de gestion compétent. En l'absence d'un tel organe, le différend est escaladé aux directions respectives des parties. Les parties s'engagent à résoudre un éventuel différend qui surviendrait par rapport à la gestion des changements dans les meilleurs délais. Jusqu'à la décision définitive d'un tel différend, EvoLink continue à fournir les Services conformément à l'Engagement Contractuel concerné, sauf si les parties conviennent de les suspendre.

7. Conditions financières

7.1 Sauf stipulation contraire expresse dans un Engagement Contractuel, EvoLink fournira ses Services en régie, au tarif mentionné dans l'Engagement Contractuel.

7.2 Si les tarifs applicables aux Services, Logiciels ou Equipements de EvoLink ne sont pas fixés dans l'Engagement Contractuel concerné, EvoLink applique ses tarifs usuels qui sont mis à disposition du Client sur demande.

7.3 Sauf stipulation contraire dans l'Engagement Contractuel concerné, les tarifs applicables sont majorés de 50% pour les interventions ayant lieu en dehors de l'horaire convenu, ainsi que les samedis ; et de 100 % les dimanches et jours fériés dans le canton de Vaud. Il en va de même des travaux planifiables dont l'exécution est demandée en urgence.

7.4 Sauf stipulation contraire dans l'Engagement Contractuel concerné, les prix et tarifs de EvoLink s'entendent en francs suisses, taxes de dédouanement incluses mais hors TVA. Les frais annexes (tels que les frais d'emballage, de transport ou de livraison) ne sont pas compris dans ces prix et sont à la charge du Client.

7.5 Le Client remboursera à EvoLink tous ses frais et dépens raisonnables encourus en lien avec la fourniture des Services, des Logiciels et/ou des Equipements, notamment les frais de déplacement, de logement et de repas en cas de fourniture de Services hors des locaux de EvoLink, qui ne peuvent pas être directement pris en charge par le Client.

7.6 Sauf stipulation contraire expresse, les factures de EvoLink sont dues et exigibles à l'échéance indiquée dans la facture. Sauf accord contraire, la compensation de créance n'est pas acceptée, ni les paiements par chèque.

7.7 Les tarifs et prix peuvent être adaptés par EvoLink en fonction de l'évolution de l'indice des prix à la consommation (IPC) ou de l'indice des prix à la production (IPP). EvoLink informera le client de tels changements en respectant un délai de trois mois entre la date de notification et l'entrée en vigueur du nouveau tarif.

7.8 La tarification est au quart d'heure, arrondi au quart d'heure supérieur. Au minimum 15 minutes sont facturées lors d'une demande client ou d'une intervention à distance ou sur site. Les trajets sont facturés au temps effectif ou à forfait.

7.9 En cas de retard de paiement par le Client, le montant des factures de EvoLink sont majorées d'un intérêt correspondant au taux de 5%. Un montant forfaitaire de CHF 20.- est facturé pour chaque rappel envoyé.

7.10 Les montants facturés pour les Services ou pour les droits concédés en lien avec des Logiciels sont facturés par périodes (mois, trimestre, année, etc.) et payables d'avance. En l'absence de réception du paiement avant le début de la période concernée, et sauf accord exprès contraire, EvoLink se réserve le droit de suspendre les Services et/ou les droits concédés en lien avec les Logiciels. Il en va de même pour la facturation de mise à disposition d'Equipement (location) et en cas de retard dans le paiement d'une échéance, EvoLink se réserve le droit de demander la restitution de l'Equipement après une mise en demeure raisonnable.

7.11 Au surplus, tout retard de paiement pourra donner lieu à la suspension par EvoLink, à son entière discrétion et sans engagement de responsabilité, de toute future livraison d'Equipement, jusqu'au paiement intégral des factures échues par le client, que l'Equipement soit destiné ou non à être revendu par le client. En cas de revente de l'Equipement par le client, ce dernier s'engage à céder, sur demande, à EvoLink, son éventuelle créance envers son client final, à titre de dation en paiement au sens de l'article 172 CO.

8. Propriété intellectuelle

8.1 Sauf stipulation expresse à cet effet, ni les présentes CG ni aucun Engagement Contractuel n'ont pour objet le transfert d'un quelconque Droit de Propriété Intellectuelle d'EvoLink au Client.

8.2 Dans le cas où tout ou partie des Services, Logiciels et/ou Equipements deviennent l'objet d'une plainte en raison de la violation d'un quelconque Droit de Propriété Intellectuelle d'un tiers, ou si EvoLink estime qu'il existe un risque d'une telle plainte, EvoLink peut choisir de (i) se procurer le droit de continuer à fournir les Services, Logiciels et/ou Equipements concernés ; (ii) remplacer ou modifier les Services, Logiciels et/ou Equipements concernés afin qu'ils ne violent plus le Droit de Propriété Intellectuelle en question ; ou (iii) d'arrêter à fournir les Services, Logiciels et/ou Equipements concernés et de résilier l'Engagement Contractuel y relatif.

8.3 Les conditions applicables aux Logiciels fournis au Client par EvoLink sont fixées à l'art. 17 CG ou dans un ou plusieurs Engagements Contractuels.

9. Sécurité et protection des données

9.1 Le Client assume les obligations et responsabilités d'un maître de fichier par rapport au traitement de ses Données Personnelles dans le cadre des Services. EvoLink assume les obligations d'un sous-traitant par rapport au traitement de ces Données Personnelles.

9.2 Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre, et à veiller à ce que leurs 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 leurs pertes, altérations indues et destructions.

9.3 Tout traitement de Données Personnelles du Client par EvoLink dans le cadre des Services, 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 de EvoLink en vertu de sa relation contractuelle avec le Client. Dans ce cadre, EvoLink s'engage à respecter la législation suisse en matière de protection de données, ainsi que toute éventuelle législation cantonale qui pourrait être applicable.

9.4 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 :

- fournir des informations suffisantes aux personnes concernées quant à la collecte et le traitement de leurs Données Personnelles ;
- 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 et de la réglementation de protection de données applicables ;
- 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.

9.5 Si EvoLink et/ou ses sous-traitants possèdent des Données Personnelles du Client, sur demande du Client EvoLink remettra et, le cas échéant, veillera à ce que ses sous-traitants remettent au Client toutes ces Données Personnelles, dans un format et sur un support usuel, à la fin de l'Engagement Contractuel concerné.

10. Confidentialité

10.1 EvoLink et le Client s'engagent à (i) assurer la confidentialité de toutes les Informations Confidentielles de l'autre partie ; (ii) ne pas divulguer les Informations Confidentielles de l'autre partie à un tiers, autre que ses employés, agents ou sous-traitants ayant besoin de les connaître afin d'exercer leurs droits et de remplir leurs obligations contractuels respectifs ; et (iii) n'utiliser les Informations Confidentielles de l'autre partie que pour exercer leurs droits et remplir leurs obligations contractuels respectifs. Dans les cas où le client est soumis au secret professionnel, EvoLink agit en qualité d'auxiliaire et s'engage à respecter les obligations légales en découlant.

10.2 Les obligations des parties à l'égard des Informations Confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée de la relation contractuelle avec le Client et/ou aussi longtemps que les informations concernées demeureront des Informations Confidentielles.

10.3 Chacune des parties s'engage par ailleurs à faire respecter ces dispositions par son personnel, et par tout tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre de l'exercice de ses droits et l'exécution de ses obligations contractuels.

10.4 À la demande écrite de l'autre partie respectivement à la fin des rapports Commerciaux, chacune des parties devra remettre à l'autre partie ou détruire, sans délai, toutes les Informations Confidentielles de l'autre partie se trouvant en sa possession.

11. Responsabilité limitée d'EvoLink

11.1 Sous réserve de l'article 11.2 CG, EvoLink répond uniquement des dommages établis qu'elle aurait causés au Client par une violation fautive de ses obligations contractuelles selon les présentes CG et/ou un Engagement Contractuel dont la preuve doit être apportée par le Client.

11.2 Dans les limites du droit applicable, EvoLink exclut expressément toute responsabilité en lien avec les présentes CG et/ou tous les Engagements Contractuels et leur exécution, indépendamment du fondement des éventuelles prétentions du Client, et y compris pour les dommages consécutifs ou indirects, notamment en lien avec une éventuelle perte d'exploitation et/ou perte, détérioration ou destruction de données. L'exclusion de responsabilité selon la présente disposition vaut également pour les directeurs, employés, agents et auxiliaires de EvoLink.

11.3 Sans préjudice à ce qui précède, la responsabilité totale de EvoLink et/ou de ses directeurs, employés, agents et auxiliaires par année contractuelle est dans tous les cas limitée au montant correspondant à trois mois de redevances effectivement payées par le Client pour les Services respectivement les Logiciels ou les Equipements concernés.

11.4 EvoLink ne sera pas responsable de la non-exécution ou du retard dans l'exécution de ses obligations imputables à un événement de Force Majeure. À la survenance d'un tel événement, EvoLink en informera le Client dans les meilleurs délais, en lui fournissant une description dudit événement et son impact sur l'exécution de ses obligations.

11.5 EvoLink rend expressément attentif le client quant aux obligations légales et recommandations fédérales et éventuellement cantonales ayant trait à la sécurité des systèmes informatiques et des données et des obligations qui y sont inhérentes. Le respect de ces éléments est laissé au soin du client. Le devoir de diligence et de conseil concernant les fondamentaux à connaître en termes de sécurité est rempli par le présent point qui informe le client de la nécessité de s'informer quant à la LPD et à l'OPDO (Ordonnance sur la protection des données), plus particulièrement l'article 3 de celle-ci. Relativement aux différentes demandes du client, il est attendu que ces dernières ne violent aucune loi ou réglementation applicable

11.6 Pour les clients ayant une relation directe avec le monde médical, EvoLink recommande vivement de prendre en compte les recommandations éditées par la FMH et celles rédigées par la confédération.

12. Indemnité

12.1 Le Client défendra et indemniserà EvoLink contre tout dommage ou préjudice et contre toute action, poursuite ou procédure judiciaire ou administrative d'un tiers ou d'une autorité et résultant de la violation par le Client d'un quelconque de ses engagements en vertu des présentes CG et/ou d'un Engagement Contractuel dans lequel les présentes CG sont intégrées par référence, y compris pour ses frais d'avocats et frais de procédure.

12.2 Si une telle action, poursuite ou procédure est engagée à l'encontre de EvoLink, elle en notifiera le Client dans les meilleurs délais et lui permettra de prendre le contrôle de la défense de celle-ci, à ses propres frais, et de régler une telle action, poursuite ou procédure par voie transactionnelle, sans toutefois l'autoriser à accepter une quelconque responsabilité de la part de EvoLink.

13. Durée et résiliation des Engagements Contractuels

13.1 Si les parties ne conviennent pas expressément d'une autre date d'entrée en vigueur, les Engagements Contractuels entrent en vigueur au jour de leur conclusion.

13.2 Si les parties ne conviennent pas expressément d'une autre durée et si la durée ne résulte pas de la nature des Services (p.ex. achèvement d'un projet), les Engagements Contractuels sont conclus pour une période initiale de 36 mois, automatiquement renouvelables pour des périodes consécutives de 12 mois chacune. Pour les Licences, l'art. 17.4 CG est réservé et, pour les Equipements loués par EvoLink, l'art. 19.2 CG est réservé.

13.3 Sauf stipulation contraire, chacune des parties peut résilier les Engagements Contractuels dont la durée est déterminée en périodes contractuelles automatiquement renouvelables, y compris selon l'art. 13.2 CG, par écrit avec un préavis de trois mois pour la fin de la période contractuelle en cours.

13.4 Chacune des parties peut résilier individuellement un ou plusieurs Engagements Contractuels par écrit avec effet immédiat en cas de violation grave par l'autre partie de ses obligations selon l'Engagement Contractuel concerné, à laquelle cette dernière n'aura pas remédié dans un délai de 30 jours après réception d'une notification écrite avec une description raisonnablement détaillée de la violation contractuelle. Dans un tel cas, tous les autres droits et prétentions de la partie ayant résilié l'Engagement Contractuel en question demeurent réservés.

13.5 Dans le cas où le client met un terme à l'Engagement Contractuel en dehors de la période précitée, les coûts de services de l'Engagement Contractuel restent dû jusqu'au terme de cet engagement.

13.6 Aucune modification de l'Engagement Contractuel n'est autorisée durant la période de dédit.

13.7 La résiliation d'un Engagement Contractuel n'entraîne pas automatiquement la résiliation des autres Engagements Contractuels éventuellement en vigueur et la violation d'un Engagement Contractuel ne justifie pas, en soi, la résiliation d'un autre.

13.8 En cas de résiliation d'un Engagement Contractuel et sur demande du Client, EvoLink fournira toute assistance raisonnable en vue du transfert des Services concernés à un fournisseur tiers ou au Client, à ses tarifs usuels. Outre l'assistance qui pourrait être demandée, les tâches administratives et techniques engendrées par la résiliation seront facturées en régie au tarif usuel. Si EvoLink a résilié l'Engagement Contractuel en question pour motif d'une violation contractuelle du Client ou si d'autres circonstances le justifient, l'assistance de EvoLink dans le cadre d'un tel transfert peut être conditionnée au paiement d'une avance par le Client.

14. Divers

14.1 *Cession.* Ni EvoLink ni le Client ne peuvent céder ou transférer à un tiers tout ou partie de ses droits et/ou obligations vis-à-vis de l'autre partie sans l'accord préalable écrit de cette dernière. L'accord ne sera pas refusé sans motif raisonnable. Nonobstant ce qui précède, EvoLink peut librement céder ses droits et/ou obligations à ses Affiliés.

14.2 *Cocontractants indépendants.* Rien dans les présentes CG ni dans un quelconque Engagement Contractuel ne peut être considéré comme formant un partenariat ou une joint-venture entre les parties ou comme constituant l'une des deux parties comme la représentante ou l'agente de l'autre.

14.3 *Modification.* Toute modification des présentes CG ou d'un Engagement Contractuel conclu en la forme écrite n'est valable que si prévu par un instrument écrit dûment signé par les deux parties. L'art. 6.3 CG est expressément réservé.

14.4 *Invalidité partielle.* Dans le cas où l'une des dispositions des présentes CG ou d'un Engagement Contractuel serait nulle ou non contraignante, cela n'affectera aucunement la validité ou le caractère contraignant des autres dispositions. Le cas échéant, les parties remplaceront la disposition nulle ou non contraignante par une disposition valable et contraignante qui se rapproche autant que possible de l'intention de la disposition remplacée.

14.5 *Non renonciation.* La tolérance d'une quelconque violation ou la renonciation à un quelconque droit par une partie, sans égard à l'objet, la fréquence et la durée de la tolérance ou de la renonciation, ne saurait valoir renonciation définitive de cette partie à invoquer ladite violation ou ledit droit à un moment ultérieur.

14.6 *Pas de bénéficiaires tiers.* Les présentes CG et les Engagements Contractuels lient uniquement les parties l'une vis-à-vis de l'autre et aucun tiers ne saurait s'en prévaloir, sous réserve des successeurs et cessionnaires autorisés des parties, le cas échéant.

14.7 *Non sollicitation.* Le Client renonce à engager ou à faire engager, directement ou par personne interposée, tout salarié ou consultant externe de EvoLink, sans son accord exprès et préalable, pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant les 12 mois qui suivront la fin du dernier Engagement Contractuel. En cas de violation, le Client versera à EvoLink sur simple demande et sans délai, une somme forfaitaire égale à la rémunération brute annuelle de la personne en question au moment de son engagement par le Client.

14.8 *Droit applicable.* Toute relation contractuelle entre les parties est soumise au droit matériel suisse, à l'exclusion du droit international privé ainsi que de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (Convention de Vienne), le cas échéant.

14.9 *Résolution de litige.* En cas de litige entre les parties en lien avec les présentes CG et/ou un Engagement Contractuel, avant de faire appel à la justice, les parties s'engagent à entreprendre une tentative de médiation, qui ne devra toutefois dépasser trois mois.

14.10 *For.* Le for exclusif pour tout litige en lien avec les présentes CG et/ou un Engagement Contractuel est au siège d'EvoLink.

II. DISPOSITIONS PARTICULIÈRES :

Les dispositions particulières de ce deuxième chapitre des CG s'appliquent uniquement à certains Engagements Contractuels, en fonction de leur objet.

15. Services

15.1 *Principe.* Sous réserve du respect par le Client de l'ensemble de ses obligations contractuelles, EvoLink s'engage à fournir les Services, les Logiciels et/ou les Equipements tels que définis dans un ou plusieurs Engagement Contractuel.

15.2 *Obligation de moyens.* Un Engagement Contractuel relatif à la fourniture de Services constitue à la charge d'EvoLink une obligation de moyens uniquement. EvoLink fournit les Services conformément aux règles de l'art, en respectant le soin et la diligence requises d'un fournisseur de services similaires. Les Services de formation, d'assistance technique, de conseil, de développement de Logiciels, de Support et de maintenance ne donnent pas lieu à une obligation de résultat de la part d'EvoLink.

15.3 *Horaires et jours d'intervention.* Sauf accord contraire dans l'Engagement Contractuel, ou ses Annexes, les interventions pour des Services rendus par EvoLink, sur site ou à distance, ne peuvent avoir lieu que de 08h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, un jour ouvrable dans le canton de Vaud. Sauf accord contraire dans l'Engagement Contractuel,

ou ses Annexes, le délai de réponse à une demande d'intervention est de 8 heures, pendant les heures d'ouverture, sans engagement quant au délai d'intervention.

15.4 Actifs matériel ou immatériel (licence) hors cycle de vie chez le fabricant. Le matériel où les licences qui sont hors cycle de vie chez le fabricant ne sont pas de la responsabilité d'EvoLink. Le client porte la responsabilité de conserver de tels actifs (spécialement pour les vulnérabilités sécuritaires qui pourraient survenir). EvoLink ne pourra pas être tenue pour responsable si la maintenance ne peut pas être réalisée sur de tels actifs.

16. Services avec une obligation de résultat

16.1 Principe. EvoLink n'a d'obligation de résultat que si une telle obligation est expressément prévue dans un Engagement Contractuel, qui décrit les Livrables et leurs Spécifications.

16.2 Spécifications. Les Spécifications doivent être définies dans l'Engagement Contractuel concerné ou en annexe de celui-ci. EvoLink n'assume aucune responsabilité si les Spécifications ne répondent pas aux besoins effectifs du Client. La modification des Spécifications après la signature de l'Engagement Contractuel concerné doit faire l'objet d'un processus de changement selon l'art. 6 CG.

16.3 Disponibilité des Livrables. Si un Engagement Contractuel prévoit des Livrables, EvoLink informe le Client dès que ceux-ci sont prêts pour être livrés, après qu'ils aient été testés en préproduction chez EvoLink. Si plusieurs Livrables sont prévus, et sauf stipulation contraire dans l'Engagement Contractuel concerné, des livraisons partielles sont admissibles.

16.4 Installation par EvoLink. Dès l'information quant à la disponibilité d'un Livrable, et si l'Installation par EvoLink est expressément prévue dans l'Engagement Contractuel 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 EvoLink.

16.5 Installation par le Client. Si l'Installation par EvoLink n'est pas prévue dans l'Engagement Contractuel concerné, le Client est lui-même responsable pour installer les Livrables. Sauf stipulation contraire dans un Engagement Contractuel, EvoLink mettra à disposition les Livrables sur une plateforme de téléchargement ; aucun support physique ne sera livré. La livraison est considérée intervenue au moment du téléchargement par le Client. Le Client informe EvoLink sans délai de tout éventuel problème qui aurait empêché le téléchargement complet du Livrable.

16.6 Tests d'acceptation. Dans les 5 jours ouvrables qui suivent la livraison, le Client procédera aux tests d'acceptation des Livrables.

16.7 Recettage. À l'issue des tests d'acceptation, le Client pourra notifier par écrit à EvoLink, dans un délai de 10 jours ouvrables, la présence de Défauts Majeurs. À la réception d'une telle notification, le Client et EvoLink devront déterminer ensemble dans un compte-rendu si les Livrables concernés présentent bien des Défauts Majeurs et doivent être rejetés. EvoLink s'engage à procéder à la correction des Défauts Majeurs retenus et décrits dans le compte-rendu, dans un délai raisonnable et à ses propres frais. Dès leur correction, le processus de livraison et de recettage est réinitié. Dans le cas où le Client ne notifie pas de Défaut Majeur et dès l'expiration d'un délai de 15 jours ouvrables qui suivent la livraison, les Livrables sont réputés acceptés sans réserve par le Client.

16.8 Mise en production. Dans tous les cas, les Livrables sont réputés acceptés sans réserve dès leur mise en production par le Client.

16.9 Garantie limitée. Pour une période de 90 jours à partir de l'acceptation d'un Livrable, EvoLink garantit que les Livrables ne présenteront pas des Défauts Majeurs. EvoLink engagera ses meilleurs efforts pour tenter de corriger tous les Défauts Majeurs 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, sous réserve de la collaboration entière et active de la part du Client sans compensation. Si EvoLink n'arrive pas à corriger les Défauts Majeurs, le Client peut résilier l'Engagement Contractuel selon l'art. 13.4 CG, après fixation par écrit d'un délai raisonnable pour leur correction.

16.10 Garantie exclusive. Dans les limites du droit applicable, la garantie selon l'art. 16.9 CG est exclusive et remplace toute autre garantie par rapport aux Livrables. En particulier, EvoLink 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. EvoLink 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'elle corrigera toutes 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 elle ; et que (iii) les Livrables répondront aux exigences et attentes du Client, ou qu'ils peuvent être adaptés ou paramétrés en fonction de celles-ci.

17. Licences

17.1 Logiciels édités par EvoLink. Sous réserve du respect par le Client des termes et conditions des présentes CG et de l'Engagement Contractuel concerné, EvoLink concède au Client une Licence non-exclusive et non-cessible pour utiliser et/ou accéder aux Logiciels édités ou sous-licenciés par EvoLink faisant l'objet d'un Engagement Contractuel, exclusivement sous forme de code objet, aux fins de ses propres opérations et conformément à la Documentation y relative.

17.2 Logiciels tiers. Dans le cadre de certains Services et/ou certains Engagements Contractuels, EvoLink peut être amené à fournir au Client des Logiciels de tiers. Les droits en lien avec les Logiciels de tiers sont accordés au Client directement par les éditeurs de ceux-ci selon leurs conditions de licence. EvoLink ne prend aucun engagement et ne fournit aucune garantie par rapport à des Logiciels de tiers. Le Client s'engage vis-à-vis d'EvoLink à respecter entièrement les conditions de licence applicables aux Logiciels de tiers.

17.3 Métrique. Selon le type de Licence défini dans l'Engagement Contractuel concerné, les droits concédés par EvoLink sont limités par nombre (i) d'Equipements Connectés, (ii) d'Instances ; (iii) d'Utilisateurs Simultanés ; ou (iv) d'Utilisateurs Nommés. En l'absence d'une précision par rapport au type de Licence dans l'Engagement Contractuel concerné, les Licences sont concédées pour une seule Instance.

17.4 Durée. Si la durée des Licences n'est pas précisée dans l'Engagement Contractuel concerné ou dans les Licences de tiers, ou en cas de Licences fournies dans le cadre de services managés (infogérance), les Licences sont concédées pour une durée indéterminée, sous réserve de leur révocation conformément aux présentes CG et/ou à l'Engagement Contractuel concerné.

17.5 Territoire. Les Licences sont concédées pour le Territoire mentionné dans l'Engagement Contractuel.

17.6 Sous-licences. Un droit de sous-licence n'est concédé au Client que si un tel droit est expressément prévu dans l'Engagement Contractuel concerné et n'est pas expressément exclu dans les Licences de tiers.

17.7 Exclusions. Sauf accord exprès contraire, il est strictement interdit au Client d'utiliser et/ou d'accéder aux Logiciels (i) à des fins autres que celles prévues par les présentes CG et/ou l'Engagement Contractuel concerné ; (ii) en dérogation de la Documentation y relative ; de (iii) modifier, adapter, altérer les Logiciels ; (iv) d'en créer des œuvres dérivées ; (v) 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 (vi) de les mettre à disposition à des 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 l'Engagement Contractuel concerné.

17.8 Droit d'audit. EvoLink se réserve le droit d'auditer ou de faire auditer par un tiers le respect par le Client des Licences lui ayant été concédées, une fois par année et pendant les heures de bureau usuelles. Le Client s'engage à fournir toute assistance et information nécessaire aux fins d'un tel audit, sans frais. Si un audit montre que le Client a dépassé le nombre d'Equipements Connectés, d'Instances, d'Utilisateurs Simultanés ou d'Utilisateurs Nommés, il paiera à EvoLink sur simple demande la différence entre les frais de licence effectivement payés et les frais de licence dont il aurait dû s'acquitter pour son utilisation et/ou accès effectif des Logiciels, plus intérêts à 5% dès le premier dépassement des Licences en question. Dans un tel cas, le Client payera en plus à EvoLink les coûts engagés par celle-ci en lien avec l'audit ainsi que, le cas échéant, la différence entre les frais de maintenance effectivement payés et les frais de maintenance dont il aurait dû s'acquitter pour le nombre de Licences effectivement utilisées et/ou accédées. Le droit de résiliation selon l'art. 13.4 CG est réservé, si le Client ne s'acquitte pas de ces montants.

17.9 Révocation sans préavis. Si le Client viole une Licence d'une autre manière que par le dépassement du nombre d'Equipements Connectés, d'Instances, d'Utilisateurs Simultanés ou d'Utilisateurs Nommés, en particulier, en cas de contravention des exclusions de l'art. 17.7 CG, EvoLink peut résilier l'Engagement Contractuel concerné par écrit et avec effet immédiat, sans préavis.

17.10 Livraison. Si l'installation par EvoLink n'est pas prévue dans un Engagement Contractuel, le Client est lui-même responsable pour installer les Logiciels. Sauf stipulation contraire dans un Engagement

Contractuel, EvoLink mettra à disposition les Logiciels sur une plateforme de téléchargement ; aucun support physique ne sera livré. La livraison est considérée intervenue au moment du téléchargement par le Client. Le Client informe EvoLink sans délai de tout éventuel problème qui aurait empêché le téléchargement complet d'un Logiciel.

17.11 Garantie limitée. Pour les Logiciels édités par EvoLink qui constituent des Livrables, les garanties d'EvoLink sont réglées aux art. 16.9 et 16.10 CG. Pour les autres Logiciels édités par EvoLink et pendant une période de 90 jours à partir de leur livraison, EvoLink garantit qu'ils ne présentent pas de Défaut. EvoLink s'engage à corriger les Défauts qui lui seront notifiées par écrit pendant la période de garantie avec une description raisonnablement détaillée, dans un délai raisonnable et à ses propres frais. Si EvoLink n'arrive pas à corriger les Défauts Majeurs dû à sa propre faute, le Client peut résilier l'Engagement Contractuel selon l'art. 13.4 CG, après fixation d'un délai raisonnable pour leur élimination par EvoLink, par écrit.

17.12 Garantie exclusive. Dans les limites du droit applicable, la garantie selon l'art. 17.11 CG est exclusive et remplace toute autre garantie par rapport aux Logiciels édités par EvoLink. En particulier, ne garantit pas que (i) ces Logiciels seront exempts de Défauts et/ou d'Erreurs et/ou disponibles de manière ininterrompue ou qu'elle corrigera toutes les Défauts et/ou Erreurs qui pourraient survenir sur ceux-ci ; (ii) ces Logiciels fonctionneront en combinaison avec tout matériel, logiciel tiers, système, service ou donnée non fournis par elle ; et que (iii) ces Logiciels répondront aux exigences et attentes du Client, ou qu'ils peuvent être paramétrés en fonction de celles-ci.

17.13 Support et Maintenance. EvoLink peut fournir du Support et/ou prendre en charge la correction des Défauts et d'autres Erreurs dans le cadre de la Maintenance, y compris pour les Défauts notifiés après la période de garantie pertinente, dans le cadre d'un Engagement Contractuel ayant comme objet ce type de Services. Ces Services ne constituent pas à la charge d'EvoLink une obligation de résultat.

18. Acquisition d'Equipements

18.1 Lieu d'exécution. Sauf stipulation contraire dans l'Engagement Contractuel concerné, les Equipements acquis par le Client auprès d'EvoLink seront mis à disposition du Client au siège de EvoLink.

18.2 Livraison et transfert des risques. La livraison et le transfert des risques sont effectués EXW « Ex Works » (Incoterms 2010). L'intégration et la paramétrisation des Equipements sont effectuées par EvoLink uniquement dans la mesure prévue dans l'Engagement Contractuel. Sauf stipulation contraire dans l'Engagement Contractuel concerné, les éventuels coûts relatifs à l'emballage, au transport ou à des assurances conclues pour le transport d'Equipements ne sont pas inclus dans les prix et les tarifs d'EvoLink et sont facturés séparément le cas échéant. Sauf indication écrite contraire, les délais de livraisons annoncés sont indicatifs, et EvoLink n'assume aucune responsabilité en cas de dépassement de la date indiquée.

18.3 Livraison partielle. EvoLink a le droit d'effectuer des livraisons partielles en cas de commandes d'Equipements multiples.

18.4 Réserve de propriété. Les Equipements vendus par EvoLink sont sujet à un pacte de réserve de propriété jusqu'au paiement intégral du prix de vente et EvoLink est en droit de faire inscrire ledit pacte conformément à l'article 715 CC dans les registres pertinents. Le Client s'engage irrévocablement à fournir tout document pertinent en vue de l'inscription d'un tel pacte de réserve de propriété.

18.5 Avis des défauts. Le Client est tenu de contrôler les Equipements immédiatement à leur réception. Sauf avis contraire du Client à EvoLink annoncé à la réception d'Equipements, les Equipements sont considérés acceptés sans réserve par le Client.

18.6 Garantie limitée. La garantie matérielle est celle du fabricant et non celle d'EvoLink. La garantie fabricant est en général de 12 mois. Si un équipement fourni par EvoLink présente un défaut ou tombe en panne durant la période de garantie, l'appareil sera remplacé ou réparé par le fabricant. Les éventuels travaux de reprogrammation ou d'intégration sont exclus de la garantie et sont à la charge du client. En lieu et place de la correction des Défauts, EvoLink peut remplacer les Equipements défectueux.

18.7 Garantie exclusive. Dans les limites du droit applicable, la garantie selon l'art. 18.6 CG est exclusive et remplace toute autre garantie par rapport aux Equipements. En particulier, EvoLink ne donne aucune garantie au Client quant au résultat de l'utilisation des Equipements ou leur adéquation au regard des objectifs poursuivis par le Client. EvoLink ne garantit pas non plus que (i) les Equipements seront exempts de Défauts et/ou d'Erreurs ou qu'elle corrigera toutes les Défauts et/ou

Erreurs qui pourraient survenir sur ceux-ci ; (ii) les Equipements fonctionneront en combinaison avec tout matériel, logiciel tiers, système, service ou donnée non fournis par EvoLink ; et que (iii) les Equipements répondront aux exigences et attentes du Client, ou qu'ils peuvent être adaptés ou paramétrés en fonction de celles-ci.

18.8 Conditions financières. Sauf stipulation contraire dans l'Engagement Contractuel concerné, les prix des Equipements seront facturables dès leur envoi ou livraison.

19. Location d'Equipements

19.1 Propriété. Les Equipements loués par EvoLink au Client resteront la seule et unique propriété de EvoLink.

19.2 Utilisation. Sauf en cas d'autorisation écrite de EvoLink, les Equipements loués par EvoLink au Client ne peuvent être utilisés que dans le cadre défini par l'Engagement Contractuel concerné ou, si l'Engagement Contractuel ne prévoit rien, en lien avec des Services ou Licences, conformément aux instructions de EvoLink, et dans tous cas conformément aux fins auxquelles sont destinés les Equipements concernés et selon les règles de la bonne foi. En cas d'utilisation de l'Equipement par le Client en violation de cet art. 19.2 CG, EvoLink peut résilier individuellement les Engagements Contractuels concernés par écrit avec effet immédiat.

19.3 Lieu d'exécution. Sauf stipulation contraire dans l'Engagement Contractuel concerné, les Equipements seront mis à disposition du Client au siège de EvoLink.

19.4 Livraison et transfert des risques. La livraison et le transfert des risques sont effectués EXW « Ex Works » (Incoterms 2010). Sauf indication contraire dans l'Engagement Contractuel concerné, l'intégration et la paramétrisation des Equipements doivent être effectuées par le Client. Le Client est tenu de contrôler les Equipements immédiatement à leur réception. Sauf stipulation contraire dans l'Engagement Contractuel concerné, les éventuels coûts relatifs à l'emballage, au transport ou à des assurances conclues pour le transport d'Equipements ne sont pas inclus dans les prix et les tarifs de EvoLink et sont facturés séparément le cas échéant.

19.5 Défauts. En cas de Défaut, le Client doit informer sans délai EvoLink de l'existence du Défaut. EvoLink pourra, à son entière discrétion, réparer ou remplacer l'Equipement concerné. Sauf pour les Défauts notifiés à EvoLink conformément à cet art. 19.5 CG, le Client devra indemniser EvoLink de tout dommage sur les Equipements loués par EvoLink au Client.

19.6 Fin de la location. Au terme de la période de location quel qu'en soit la raison, notamment en cas de résiliation de l'Engagement Contractuel concerné, le Client devra immédiatement cesser d'utiliser les Equipements loués par EvoLink au Client et les retourner sans délai à EvoLink, à ses propres coûts. Les Equipements loués par EvoLink au Client devront être retournés en bon état de marche et, sauf pour les Défauts notifiés à EvoLink conformément à l'art. 19.5 CG, le Client devra indemniser EvoLink de tout dommage sur les Equipements loués par EvoLink au Client.

III. GLOSSAIRE :

Affilié - Toute société, quelle que soit sa forme juridique, contrôlant, contrôlée par ou sous contrôle commun avec, directement ou indirectement, EvoLink respectivement le Client, le terme « contrôle » signifiant la propriété économique d'au moins cinquante pourcent (50%) des droits de vote ou du capital de la société concernée, ou le pouvoir de diriger la gestion et la politique d'affaires de la société concernée.

Client - Tout individu ou entreprise ayant conclu un Engagement Contractuel avec EvoLink par rapport à la fourniture de services, de licences ou d'équipements par celle-ci.

Défaut - Pour un Livrable, la non-conformité à ses Spécifications ; respectivement pour un Logiciel EvoLink ne constituant pas un Livrable un écart par rapport à sa Documentation et pour un élément d'Equipement la non-conformité aux qualités convenues dans un Engagement Contractuel ; qui sont reproductibles et qui sont dues exclusivement à la faute de EvoLink.

Défaut Majeur - Un Défaut qui empêche objectivement le Client d'utiliser les fonctionnalités principales du Livrable respectivement du Logiciel EvoLink ou de l'Equipement concerné.

Documentation - L'ensemble des documents techniques et fonctionnels se rapportant à un Logiciel.

Données personnelles - Toutes les informations qui se rapportent à une personne identifiée ou identifiable, selon la Loi fédérale sur la protection des données.

Droit de Propriété Intellectuelle - L'ensemble des droits et prérogatives, enregistrés ou non, découlant de la législation suisse et internationale relative au droit d'auteur, à la protection des marques, des designs et des brevets d'invention, ainsi que le savoir-faire et les secrets d'affaires.

Engagement Contractuel - Tout Contrat, oral ou écrit, conclu avec EvoLink, sans égard à la désignation d'un tel Contrat, toute commande du Client validée par écrit par EvoLink, ou toute offre de EvoLink acceptée par le Client, par rapport à la fourniture de Services, de Licences ou la vente ou la location d'Equipements par EvoLink.

Equipement - Tous les équipements, infrastructures, produit, hardware ou matériel, y compris les accessoires, fournis au Client par EvoLink dans le cadre d'un Engagement Contractuel.

Erreur - Erreur se produisant au cours de l'utilisation et/ou de l'accès à un Logiciel, qui n'est pas nécessairement due à un Défaut, tel que des bugs, des dysfonctionnements, etc.

Force Majeure - Des circonstances qui affectent une partie et l'empêchent objectivement de remplir ses obligations contractuelles, telle que des catastrophes naturelles d'une intensité particulière, la guerre, des émeutes, la grève ou des pannes des réseaux électriques ou de télécommunication.

Informations Confidentielles - L'ensemble des informations divulguées ou mises à disposition par une partie à l'autre en vue et/ou dans le cadre de leur relation contractuelle, y compris les Spécifications, la Documentation, les secrets d'affaires, le savoir-faire et les documents internes relatifs aux affaires de la partie qui les divulgue, et/ou celles de ses Affiliés. Nonobstant ce qui précède, ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles, les informations qui (i) seraient devenues publiques 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 final et exécutoire d'un tribunal ou d'une autorité compétents (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la partie à laquelle elles appartiennent).

Instance - Instances sur lesquelles la Licence peut être déployée, conformément à l'Engagement Contractuel concerné.

Installation - Le déploiement d'un Logiciel dans l'environnement informatique du Client en vue de sa mise en production.

Licence - L'ensemble des droits concédés au Client en lien avec un Logiciel.

Livrable - Un résultat de travail à mettre en œuvre par EvoLink dans le cadre d'un Engagement Contractuel, qui est expressément désigné comme livrable et dont les Spécifications sont définies par écrit dans l'Engagement Contractuel en question.

Logiciels - Tous les logiciels fournis au Client par EvoLink dans le cadre d'un Engagement Contractuel.

Maintenance - Les Services par rapport aux Logiciels et/ou Equipements qui visent la correction de Défauts apparus après la période de garantie pertinente.

Service - Toute prestation de service, notamment des services d'installation, de mise en service, d'hébergement en Cloud, de communications, dévaluation et analyse, d'ingénierie ou de formation, faisant l'objet d'un Engagement Contractuel.

Spécifications - La description des éléments objectifs qui doivent être réalisés par un Livrable, sur la base des informations fournies par le Client quant à ses besoins.

Support - Les Services par rapport aux Logiciels et/ou Equipements qui visent l'accompagnement du Client dans leur utilisation et/ou leur accès, tel que la mise à disposition d'un Helpdesk.

Utilisateur Simultané - Les utilisateurs pouvant simultanément utiliser et/ou accéder à la Licence, conformément à l'Engagement Contractuel concerné.

Utilisateur Nommé - Les utilisateurs ayant reçu en personne le droit d'utiliser et/ou accéder à la Licence, conformément à l'Engagement Contractuel concerné.

BON POUR ACCORD

NOM :

SIGNATURE :

DATE :