

SECTION 1 – CONDITIONS SPÉCIFIQUES PROJETS ET SERVICES DE SUPPORT

1.1. OBLIGATIONS DE CTG

1. Par « Projet », il y a lieu d'entendre un travail exécuté par CTG pour le Client aux fins de réaliser un résultat prédéfini dans un délai déterminé (« Produit »), tel qu'établi dans le Contrat.
2. CTG déploiera les efforts nécessaires pour mener à bien le Projet, et pour produire et livrer le Produit conformément aux spécifications stipulées dans le Contrat.
3. Les parties pourront signer un Cahier des charges (« CDC »)/Accord de niveau de service (*Service-level agreement*, « SLA »), afin de préciser le Projet et le Produit.
4. En cas d'accord portant sur une exécution par étapes du Projet, le Client devra approuver par écrit les résultats de chaque étape achevée avant que CTG ne passe à l'étape suivante. Le délai dans lequel le Client devra fournir cette approbation devra être stipulé dans le Contrat ou, en l'absence d'une telle stipulation, sera de 10 jours suivant la notification écrite de CTG concernant l'achèvement de l'étape en question.
5. Par « Services de support », il y a lieu d'entendre la maintenance et les autres services de support fournis par CTG et détaillés dans le CDC/SLA.
6. CTG exécutera les Services de support tels qu'établis dans le Contrat avec la compétence et les soins raisonnables.

1.2. PROBLÈMES TECHNIQUES DES SERVICES DE SUPPORT (le « Problème »)

1. Dans l'hypothèse où le Client avertirait CTG d'un quelconque Problème, susceptible d'être reproduit par CTG, celle-ci sera tenue de remédier à ce Problème conformément à la clause 1.4 du point 5 ci-dessous.
2. CTG devra déployer les efforts nécessaires pour remédier au Problème dans un délai raisonnable, mais n'aura pas à répondre des coûts et dépenses supplémentaires encourus par le Client du fait de l'incapacité de remédier au Problème dans les délais donnés.
3. CTG se réserve le droit de répercuter sur le Client les frais qu'elle aura encourus en rapport avec un quelconque Problème non imputable aux actions de CTG ou résultant du fait d'un tiers, ce aux tarifs de CTG en vigueur au moment donné.

1.3. LIVRAISON ET ACCEPTATION DU PRODUIT

1. CTG se réserve le droit d'exiger du Client une acceptation écrite à titre de preuve de la livraison d'un Produit. Le Client devra, dans les délais stipulés dans le Contrat, soit accepter un Produit, soit avertir CTG de toute erreur ou de tout défaut reproductibles affectant un Produit (« Défaut »).
2. Faute par le Client d'accepter un Produit et d'avertir CTG d'un quelconque Défaut dans ce délai ou, en l'absence d'un délai prédéterminé, dans les 10 jours qui suivent la livraison du Produit, le Produit sera considéré comme accepté.

1.4. GARANTIE ET REDRESSEMENT DES DÉFAUTS AFFECTANT LE PRODUIT

1. Sauf accord contraire écrit et signé par les parties, CTG garantit, pour une période de 3 mois suivant la date d'acceptation du Produit fourni au Client en vertu du présent Contrat, le bon fonctionnement dudit Produit conformément à la documentation utilisateur correspondante. CTG ne garantit pas l'infaillibilité des logiciels en termes de bugs ni la conformité du Produit aux exigences du Client.
2. La garantie ci-dessus ne sera pas applicable en cas de modification du Produit sans l'autorisation écrite préalable

de CTG ou en cas d'utilisation contraire à la documentation y afférente.

3. CTG se réserve le droit de répercuter sur le Client les frais qu'elle aura encourus en rapport avec des Défauts du Produit non imputables aux actions de CTG ou résultant du fait d'un tiers, ce aux tarifs de CTG en vigueur au moment donné.
4. Le Client devra notifier CTG des Défauts du Produit dans les plus brefs délais, ce par écrit et de manière suffisamment détaillée afin que CTG puisse qualifier la priorité du Défaut.
5. Dans l'hypothèse où le Client avertirait CTG d'un quelconque Défaut, tel que stipulé ci-avant, et que ce Défaut serait susceptible d'être reproduit par CTG, CTG veillera à y remédier en accord avec les points ci-dessous.

Sauf indication contraire dans le CDC ou le SLA, le redressement des Défauts d'un Produit fourni par CTG se fera conformément aux règles de priorité suivantes :

Priorité 1 :

La production ne peut se poursuivre et/ou les fichiers sont corrompus : le redressement débutera dans les 24 heures qui suivent le signalement.

Priorité 2 :

La production est possible, mais sérieusement entravée : le redressement débutera dans les 72 heures qui suivent le signalement.

Priorité 3 :

La production peut se poursuivre sans entraves : le redressement se fera sur rendez-vous.

Priorité 4 :

La production peut se poursuivre sans entraves, mais le Client et CTG sont convenus d'une solution temporaire qui sera remplacée par une solution définitive en temps utile ; le redressement en vue d'une solution définitive se fera sur rendez-vous.

À partir du moment où CTG reçoit la notification écrite d'un Défaut, CTG devra veiller au redressement de ce Défaut selon la priorité dudit Défaut. L'urgence d'un Défaut et le délai dans lequel CTG y remédiera seront déterminés en concertation avec le Client.

1.5. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Sauf accord contraire écrit et signé par les parties, tous les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle sur un quelconque Produit développé par CTG en vertu du Contrat sont et devront rester la propriété de CTG. CTG accorde par la présente au Client une licence perpétuelle, non exclusive, non transférable et libre de redevance pour l'utilisation du Produit, sous réserve des limitations éventuelles stipulées dans le Contrat.