

CONDITIONS GÉNÉRALES DES SERVICES PROFESSIONNELS

Sauf indication contraire dans les présentes « Conditions », les services d'implémentation, de formation, de conseil, d'analyse de performance et autres services professionnels (les « Services professionnels ») sont régis par le contrat d'utilisateur final conclu entre Dynatrace et le Client ou, en l'absence d'un tel contrat, par le Contrat de Souscription de Dynatrace disponible à l'adresse suivante : <https://www.dynatrace.com/company/trust-center/customers/>.

1. **Planification.** Dynatrace fournira les Services Professionnels uniquement pendant les Heures Ouvrées des Jours ouvrables durant la « Période de Service » indiquée sur le document de commande ou la description de services décrivant les Services Professionnels commandés par le Client, sauf accord contraire, sous réserve de la disponibilité du « Consultant » Dynatrace affecté. « Heures Ouvrées » correspond à 8 heures d'un Jour Ouvré entre 8 h et 18 h dans le fuseau horaire où les Services Professionnels sont réalisés. « Jour Ouvré » désigne tout jour calendaire à l'exclusion des week-ends, des jours fériés légaux locaux et des congés d'entreprise observés par la société Dynatrace.
 - a. **En dehors des Heures Ouvrées et/ou des Jours Ouvrés.** Une augmentation de 50 % des Flexpoints ou des prix s'appliquera à tous les Services Professionnels planifiés en dehors des Heures Ouvrées et une augmentation de 100 % s'appliquera à tous les Services Professionnels prévus en dehors des Jours Ouvrés. L'augmentation applicable sera préalablement approuvée par écrit par le Client. Les Consultants prévus peuvent être indisponibles pendant les périodes de formation professionnelle requises par Dynatrace ou en dehors des Jours Ouvrés mais leur indisponibilité n'affectera pas la Période de Service. Les heures d'attente ou d'astreinte seront facturées à hauteur d'1 Flexpoint (ou au prix équivalent, le cas échéant) par période de 4 heures auxquelles s'ajouteront les heures effectivement travaillées au prix énoncé dans la présente section.
2. **Report.** Le Client pourra reprogrammer les Services professionnels moyennant la réception par Dynatrace d'une notification écrite et sera redevable de tous les frais engagés par Dynatrace en conséquence, dont les frais et pénalités d'annulation ou de report de voyage ou d'hôtel non remboursables. Si Dynatrace reçoit la notification écrite de report du Client moins de 5 Jours Ouvrés avant la date de début prévue, Dynatrace se réserve le droit de facturer des frais d'annulation tardive correspondant à 50 % du montant de la session (ou au nombre de Flexpoints équivalent, le cas échéant). Ceci afin de refléter qu'une annulation tardive prive Dynatrace d'une opportunité commercialement raisonnable de réaffecter ses ressources.
3. **Sous-traitants.** Sauf accord contraire, Dynatrace se réserve le droit de faire appel à des sous-traitants pour réaliser les Services Professionnels et demeurera responsable de l'exécution de toutes ses obligations sous-traitées.
4. **Matériels de Dynatrace.** Le Client pourra utiliser les Matériels de Dynatrace fournis avec ou dans le cadre des Services Professionnels uniquement pour ses besoins internes en lien avec sa souscription à un ou à des produits Dynatrace. Les termes « Matériels de Dynatrace » désignent l'ensemble des formations, tableaux de bord, présentations, modèles de rapport ou autres modèles, documentation, matériels, méthodologies, processus, techniques, idées, concepts, secrets commerciaux, savoir-faire, œuvres d'auteur, formules, algorithmes, bases de données, scripts, configurations, logos, symboles, conceptions et autres inventions que Dynatrace développe ou fournit dans le cadre des Services professionnels, ou d'autres offres de Dynatrace généralement disponibles, y compris notamment, toutes les copies, parties, modifications, améliorations et œuvres dérivées de l'un quelconque des éléments ci-dessus. Les Services Professionnels et les Matériels de Dynatrace susceptibles d'être fournis en relation avec les Services Professionnels ne constituent pas un contrat de développement spécifique ou une œuvre de commande et Dynatrace conserve tous les droits, titres et intérêts y afférents. Aucun support, ni maintenance, mise à niveau, mise à jour maintien en conditions opérationnelles des Matériels de Dynatrace ne sera fournis après leur livraison, sauf accord contraire. Les sessions de formation ne peuvent pas être enregistrées sans le consentement écrit préalable de Dynatrace.
5. **Frais de déplacement.** Sauf accord contraire, le Client remboursera à Dynatrace tous les frais raisonnables, y

compris les frais de déplacement, de repas et d'hébergement, engagés par les Consultants au titre des déplacements ou des travaux sur site effectués dans le cadre de toute mission. Sur demande, Dynatrace fournira au Client les documents justificatifs raisonnables.

6. **Retard.** L'exécution de ses obligations par Dynatrace pourra être retardée ou excusée pour motif valable si le Client omet de fournir à Dynatrace le personnel, les données, les ressources, les éléments matériels, les accès, l'espace de travail et/ou de formation et les éléments similaires prévus et légitimement demandés par Dynatrace pour les besoins de la réalisation des Services Professionnels (un « Retard imputable au Client »). Si le Client exige une prolongation de la Période de Service à la suite d'un Retard imputable au Client, cette prolongation entraînera des frais et dépenses supplémentaires.
7. **Non-sollicitation.** Pendant la Période de Service et pendant une période de douze (12) mois par la suite, le Client accepte, dans toute la mesure permise par la loi, de ne pas, directement ou indirectement, embaucher ni faire travailler un salarié de Dynatrace impliqué dans ces Services Professionnels, étant entendu toutefois que (i) les publicités indirectes sur Internet ou les annonces publiques et les engagements des agences de recrutement ne sont pas considérés comme une « sollicitation » et (ii) les restrictions du présent article ne s'appliquent pas aux salariés de Dynatrace qui initient un contact avec le Client.
8. **Modification des prestations.** Chaque partie peut demander une modification des prestations et Dynatrace fournira une estimation des impacts financiers et de calendrier. Tous les changements de prix devront être mutuellement convenus par écrit par les parties.
9. **Personnel.** Dynatrace déterminera les Consultants affectés à la réalisation des Services Professionnels. Le Client peut demander par écrit le remplacement des Consultants que le Client estime raisonnablement qu'ils ne réalisent pas les Services Professionnels de manière adéquate.
10. **Portail.** Dynatrace pourra accorder au Client l'accès et permettre l'utilisation du Portail des Services de Dynatrace (ou équivalent) en lien avec les Services Professionnels. Cet accès est fourni « en l'état » et sans aucune garantie.
11. **Conditions spécifiques à certains pays.** Les Services Professionnels réalisés dans les endroits indiqués ci-dessous sont subordonnés aux conditions supplémentaires ou modifiées suivantes :

a. États-Unis et Canada :

La section « **Non-sollicitation** » est supprimée et remplacée par ce qui suit :

Frais de transfert. Pendant la Période de service et pendant 12 mois suivant cette période, si le Client souhaite embaucher un Consultant, le Client paiera à Dynatrace des frais de transferts égaux au salaire mensuel actuel du Consultant multiplié par le nombre de mois pendant lesquels ledit Consultant a été employé par Dynatrace, mais en aucun cas supérieurs à 150 000 USD (devise locale).

Le texte suivant est ajouté à la section « **Frais de déplacements** » :

Si le Client conserve les Services du Consultant Velocity sur site pendant 6 mois ou plus, le Client est tenu de rembourser jusqu'à 2 semaines de frais de déplacements engagés par le Consultant des services Velocity au démarrage de la mission, sans dépasser 6 000 USD (devise locale), pendant que le Consultant des Services Velocity cherche à obtenir un logement à long terme. L'ensemble des autres frais de déménagement et de déplacement et autres frais du Consultant de Services Velocity sont inclus dans les montants payés tant que le Consultant de Services Velocity doit se trouver sur le site principal du Client pour réaliser les Services Professionnels. Si le Client souhaite qu'un Consultant de Services Velocity voyage en dehors du site principal, le Client est responsable des Frais de déplacements conformément à la présente section.

b. France :

Ce qui suit est ajouté :

Intérêts de retard. Tout retard de paiement entraînera, sans qu'un rappel ne soit nécessaire, le versement d'une indemnité forfaitaire de frais de recouvrement de 40 € en sus des intérêts de retard correspondant à 3 fois le taux d'intérêt légal qui s'appliqueront à compter de la date d'exigibilité et jusqu'au complet paiement de la facture . Toute facture non contestée par le Client dans un délai de 15 jours à compter de la date de réception sera réputée acceptée par le Client.

c. Royaume-Uni :

« Heures Ouvrées » correspond à 7.5 heures effectuées d'un Jour Ouvré entre 9 h et 18 h dans le fuseau horaire où les Services Professionnels sont réalisés.

d. Australie et Nouvelle-Zélande :

« Heures Ouvrées » correspond à 7.5 heures d'un Jour ouvré entre 8 h et 18 h dans le fuseau horaire où les Services Professionnels sont réalisés.

L'article 1.a. « **En dehors des Heures Ouvrées et/ou des Jours Ouvrés** » est supprimé et remplacé par ce qui suit :

Si les Consultants sont tenus de réaliser des Services Professionnels en dehors des Heures Ouvrées, leurs prestations seront facturées au prix des heures supplémentaires, soit 50 % par heure entre 18 h et 21 h et 100 % entre 21 h et 8 h ainsi que les jours fériés et les week-ends. Toute heure supplémentaire sera préalablement approuvée par écrit par le Client. Les heures d'attente ou d'astreinte seront facturées au prix indiqué dans le présent article par incréments minimum d'une demi-journée et s'ajouteront aux heures normales travaillées aux taux indiqués dans le présent article.

e. Asie du Sud-Est, Inde, Chine, Japon et Corée :

L'article 1.a. « **En dehors des Heures Ouvrées et/ou des Jours Ouvrés** » est supprimé et remplacé par ce qui suit :

Si les Consultants sont tenus de réaliser des Services Professionnels en dehors des Heures Ouvrées, leurs prestations seront facturées au prix des heures supplémentaires, soit 50 % par heure entre 18 h et 21 h et 100 % entre 21 h et 8 h ainsi que les jours fériés et les week-ends. Toute heure supplémentaire sera préalablement approuvée par écrit par le Client. Les heures d'attente ou d'astreinte seront facturées au prix indiqué dans le présent article par incréments minimum d'une demi-journée et s'ajouteront aux heures normales travaillées aux prix indiqués dans le présent article.

f. Brésil, Mexique, Pérou, Chili, Colombie, Équateur, Porto Rico, République dominicaine, Guatemala, Uruguay, Argentine et Bolivie :

L'article 1.a. « **En dehors des Heures Ouvrées et/ou des Jours Ouvrés** » est supprimé et remplacé par ce qui suit :

Toutes les demandes de ressources seront soumises à un délai de 4 semaines maximum. Si les Consultants sont tenus de réaliser des Services Professionnels en dehors des Heures Ouvrées, leurs prestations seront facturées au tarif des heures supplémentaires, soit 50 % par heure entre 18 h et 21 h et 100 % entre 21 h et 8 h ainsi que les jours fériés et les week-ends. Toute heure supplémentaire sera préalablement approuvée par écrit par le Client. Les heures d'attente ou d'astreinte seront facturées à hauteur d'1 Flexpoint (ou des prix équivalents, le cas échéant) par périodes de 4 heures auxquelles s'ajouteront les heures effectivement travaillées aux prix indiqués dans le présent article.