

CONDITIONS GÉNÉRALES

1. Généralités

Le prestataire s'engage à fournir au client les prestations de service convenues entre les parties.

Les prestations de service fournies par le prestataire sont regroupées sous l'appellation générale « prestations de services dans le domaine des technologies et des systèmes d'information ».

Ces prestations peuvent comprendre, sans que cela ne soit exhaustif: le conseil en organisation, le conseil en sécurité, le conseil en informatique, la conduite de projets de tout type en relation avec les technologies de l'information, l'organisation de l'entreprise, l'installation d'outils et de logiciels, la maintenance technique d'installations, la maintenance de logiciels, l'assistance par tout moyen de communication, le développement et/ou l'adaptation de tout logiciel, la formation, la veille technologique, l'expertise informatique.

2. Propriété et droits

Les prestations livrées par le prestataire au client et que ce dernier a intégralement payé telles que études, rapports, données, programmes, documentation, analyses, expertises deviennent automatiquement la propriété du client. Celui-ci peut en disposer librement, en respectant toutefois l'obligation de ne pas communiquer le contenu des sources à un tiers sans l'accord écrit du prestataire.

Quant aux droits protégeant les prestations proprement dites (par exemple brevets et propriété intellectuelle), ils sont transférés aux deux parties, sauf accord contraire et écrit. Les parties peuvent en disposer librement en respectant toutefois l'obligation de garder le secret.

Le prestataire a le droit d'utiliser pour des travaux analogues toutes les idées, concepts, procédés, processus, procédures qu'il a mis au point et développés en exécutant ses prestations pour le client, que ce soit pour lui seul ou en concours avec des employés, collaborateurs ou d'autres mandataires du client.

3. Droit d'exploitation

Le prestataire est autorisé à exploiter pour son compte ou à l'usage de tiers les connaissances acquises en relation avec les prestations de services fournies au client, sans que ce dernier ne puisse prétendre à une indemnité quelconque. Les dispositions de l'art. 4 ci-après demeurent réservées. Le prestataire pourra, en particulier, développer pour des tiers des applications identiques ou similaires à celles élaborées à l'intention du client.

4. Informations confidentielles

Les parties s'obligent réciproquement à faire preuve de la plus grande discrétion et confidentialité pour tout ce qui a trait à la conclusion et à l'exécution de prestations.

Les parties s'engagent à instruire leurs employés, mandataires et collaborateurs, afin que toutes les informations non officielles ou non publiques auxquelles ils accéderont dans le cadre de la prestation soient traitées de manière strictement confidentielle, ne soient pas révélées à des tiers, ni publiées, en tout ou partie.

5. Rémunération et conditions de paiement

5.1 Prestations en régie

Les prestations de service du prestataire sont calculées selon le principe du travail en régie, sauf accord écrit différent des deux parties.

Par accord écrit il est entendu, sans que cela ne soit limitatif, les termes d'offre, de budget, de proposition, d'enveloppe budgétaire.

Le calcul des prestations en régie s'effectue sur la base du tarif de prestations dont le client peut à tout moment demander copie.

Les tarifs des prestations en régie peuvent être librement adaptés, en tout temps, pour le début du mois suivant, par le prestataire, sans préavis et sans notification.

5.2 Prestations en régie avec tarif négocié

Les tarifs régis contractuellement entre les parties peuvent être librement modifiés à n'importe quel moment par le prestataire pour autant qu'il en avise le client, par écrit, un mois à l'avance au minimum pour la fin d'un mois.

5.3 Prestations au forfait

Les parties peuvent convenir d'une rémunération des prestations de services au forfait, selon des conditions arrêtées.

Sur les mandats dont l'enveloppe budgétaire a été définie contractuellement, les coûts résultants de toute modification de l'étendue et du contenu des prestations, tout besoin et exigence supplémentaire du client, de même que tout retard et/ou erreur de la part de ce dernier qui induirai(en)t des heures supplémentaires de travail, aussi le dimanche et les jours fériés, sont à la charge du client et seront facturés en supplément.

S'il s'avère, lors de l'exécution des prestations convenues, que l'enveloppe financière acceptée dans le cadre du contrat ne pourra pas être respectée, il incombe au prestataire d'en aviser le client immédiatement et par écrit.

Seront toutefois facturées en régie au client les prestations supplémentaires résultantes de modification de l'étendue et du contenu des prestations, de besoins supplémentaires exprimés par le client, de l'exécution imparfaite, retardée, inexacte ou incomplète des prestations, par le fait du client.

Le prestataire avise le client de ces frais supplémentaires à l'avance.

5.4 Frais

Les frais et débours tels les affranchissements, copies, supports de données, etc. sont à la charge du client, de même que tous les impôts et taxes éventuellement perçus dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution de la prestation.

5.5 Modalités de paiement

Les factures du prestataire sont payables à 30 jours nets, sauf indication contraire. Dans tous les cas, la date d'échéance de la facture fait foi. Le client s'engage à vérifier immédiatement les factures reçues du prestataire et à lui faire part dans les 10 jours de son désaccord éventuel.

Dès le 11^{ème} jour à partir de la date de facture, les factures du prestataire seront considérées comme acceptées par le client et vaudront reconnaissance de dette au sens de l'art. 82 de la Loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite.

Les prestations de services en régie ainsi que tous les frais y afférents seront facturés mensuellement au client.

6. Sous-traitance

Le prestataire est en droit de confier à des sous-traitants l'exécution totale ou partielle des prestations.

Dans un tel cas le prestataire demeure toutefois responsable de la parfaite exécution des prestations, dans la même mesure et de la même manière que pour les prestations effectuées par ses soins.

7. Délais

Au cas où des délais auraient été stipulés, les parties s'engagent à apporter tous leurs soins afin que les dates fixées puissent être respectées. Elles procéderont périodiquement à des contrôles de manière à s'assurer du plein respect des délais convenus. Un constat immédiat devra être fait à chaque non-respect de délai.

Lors de circonstances ou d'événements particuliers qui entraînent un retard dans l'exécution des prestations et qui ne peut être imputable ni au prestataire ni au client, les délais d'exécution de la prestation retardée seront prolongés d'un commun accord et par écrit.

Dans le cas où un délai convenu ne serait pas respecté par le prestataire, pour des raisons lui incombant, le client lui impartira un délai supplémentaire par écrit. La durée de ce délai supplémentaire sera fonction des prestations encore dues. En cas de nouveau dépassement du délai supplémentaire le client sera en droit de résilier purement et simplement la prestation avec effet immédiat.

Tout retard causé par le client lui-même, ou par des tiers travaillant pour lui, ne sera pas imputable au prestataire, lequel se verra libéré de l'obligation de respecter le délai.

Les délais ne pourront être modifiés que d'un commun accord et par écrit.

8. Qualité de l'exécution

Le prestataire s'engage à fournir les prestations de services requises par le client avec tout le soin et la compétence nécessaires. Le prestataire récusé toute autre obligation de sa part.

Sauf accord écrit différent des deux parties, le prestataire est lié par une obligation de moyens. Il s'engage à faire son possible, c'est-à-dire à mettre en œuvre toutes les diligences pour accomplir une tâche. Il n'est en aucun cas engagé dans l'atteinte du résultat visé.

Par accord écrit il est entendu, sans que cela ne soit limitatif, les termes d'offre, de budget, de proposition, d'enveloppe budgétaire.

Les obligations du prestataire seront réputées exécutées, lorsque celui-ci aura effectué les prestations convenues.

Tous les documents transmis dans le cadre de l'exécution d'une prestation (résultats intermédiaires, de tests, etc.) de même que les prestations finales devront être vérifiés sans délai par le client.

Les contestations, défauts et réclamations devront être communiqués au prestataire par le client, par écrit et sans délai.

La documentation et l'ensemble des pièces sont réputés acceptés par le client auquel ils auront été transmis, pour autant qu'ils correspondent aux résultats des prestations convenues.

Les programmes informatiques font l'objet de procédures de test spécialement convenues par les parties. Le client est censé avoir accepté ces programmes une fois que leurs fonctions et prestations auront été vérifiées dans le cadre de ces procédures.

Le jour d'acceptation correspond à la date du procès-verbal dressé par le prestataire et contenant les résultats de l'acceptation du programme. Les erreurs de programme sans conséquence pour l'utilisation prévue seront rectifiées par le prestataire conformément aux termes de la garantie. Toute utilisation du programme par le client vaudra acceptation. Au cas où les prestations convenues seraient fournies sans le résultat promis, le client serait en droit de

renoncer purement et simplement à l'acceptation des prestations non encore fournies, le prestataire ayant l'obligation de rembourser le montant effectivement versé à cette fin.

9. Garantie

Le prestataire s'engage à fournir les prestations convenues avec tout le soin et la diligence requis.

Lors de prestations en développement de logiciels, le prestataire garantit les fonctions de ses programmes, à condition qu'elles aient fait l'objet des vérifications susmentionnées, vérifications qui incombent au client.

Le prestataire ne garantit toutefois pas que les logiciels développés par ses soins sont utilisables de manière continue et sans aucune défaillance et ce, dans toutes les utilisations souhaitées par le client.

Le prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable pour toute perte, ou conséquence de perte causée par une quelconque erreur, défaut ou défaillance du logiciel, ou tout autre événement comprenant de manière non limitative, la perte de jouissance, la perte de données enregistrées, la perte de profits ou la perte de contrats.

De même le prestataire ne peut endosser de responsabilité dans le cas où une erreur de programme serait due à des causes ou circonstances qui ne lui sont pas imputables, par exemple et de manière non exhaustive : les erreurs de manipulation du client ou de tiers, les conséquences résultant de prestations de tiers ou de logiciels, programmes et matériel non livrés par le prestataire, les modifications des conditions d'utilisation et d'exploitation, la modification de tout ou partie des logiciels par le client ou des tiers, sans autorisation écrite et préalable du prestataire.

Si les prestations sont rémunérées au forfait, les erreurs de logiciels complètement imputables au prestataire seront corrigées gratuitement par celui-ci, à condition qu'il soit avisé par écrit de ces erreurs au plus tard dans les 60 jours suivant le jour de l'acceptation.

Si les prestations sont rémunérées en régie, les erreurs de logiciels imputables au prestataire seront corrigées selon les tarifs et accords valables pour la prestation concernée.

Les corrections d'erreurs se feront selon une procédure et un délai spécialement convenu entre les parties.

10. Propriété de tiers

Le prestataire garantit qu'en exécutant les prestations convenues, il ne violera pas, en pleine connaissance de cause, les droits de propriété de tiers.

Au cas où un tiers formulerait des prétentions envers le client pour la prétendue violation de droits de propriété, le prestataire s'engage à prendre à sa charge la défense ainsi que les frais et dommages-intérêts infligés au client en vertu d'une décision judiciaire définitive et exécutoire. Cette prise en charge par le prestataire sera limitée au montant versé pour la prestation en cause, à condition que le client lui communique par écrit et sans délai les prétentions du tiers et l'autorise à prendre sa défense et à conclure une transaction judiciaire et à condition que les prétentions du tiers soient fondées sur le fait établi que l'utilisation des prestations, à supposer qu'elles ne soient pas modifiées, violerait des droits de propriété clairement établis et reconnus dans le pays du client.

A supposer qu'il soit judiciairement établi ou que le prestataire soit d'avis que des droits de tiers sont violés dans le cadre de l'exécution des prestations convenues, le prestataire aura le droit d'apporter, à ses propres frais, toute modification susceptible de mettre fin à la violation desdits droits de propriété.

Le prestataire pourra également acquérir, à ses propres frais, les droits de propriété de tiers. Au cas où ces démarches n'aboutiraient pas et au cas où la violation des droits de propriété serait judiciairement établie, le prestataire dédommagera le client lésé par la perte du droit d'utilisation, en remboursant le montant versé par le client, déduction faite d'un montant correspondant à l'amortissement dudit droit pendant la durée de son utilisation.

11. Responsabilités

11.1 Prestataire

La responsabilité du prestataire est limitée à la réparation du dommage direct subi par le client dans l'exécution des prestations convenues (inexécution, demeure, absence de diligence, garantie, violation des droits de protection), à condition qu'il soit établi sans contestation possible que ce dommage direct a été causé par le prestataire par négligence grave ou intentionnellement.

Toute responsabilité du prestataire pour dommages indirects est expressément exclue (manque à gagner, bénéfices et économies non réalisés, suremploi pour le client, revendications de tiers, etc.). Cette exclusion de responsabilité vaut aussi bien pour l'exécution des prestations convenues entre le prestataire et le client que pour l'utilisation et l'exploitation du résultat des prestations et les résultats ainsi obtenus.

Toute responsabilité du prestataire est expressément exclue lorsque des circonstances qui ne lui sont pas imputables l'ont empêché de fournir à temps et parfaitement les prestations convenues.

11.2 Client

Comme conditions indispensables à la bonne exécution de la prestation par le prestataire, le client est tenu de fournir les prestations suivantes : mise à disposition de personnel auxiliaire en nombre suffisant, mise à disposition de tous systèmes informatiques, logiciels et indications de test nécessaires pour l'installation, l'exploitation et le développement des prestations convenues, contrôle, vérification et acceptation des concepts, des résultats et des rapports, communication au prestataire de tous les documents et informations nécessaires à l'exécution correcte des prestations, élaboration et mise en place à l'interne d'une organisation sûre et fiable, prête à assumer la responsabilité des projets.

En outre, le client est, sauf convention écrite contraire, pleinement responsable des cahiers de charges, des concepts de solutions et des procédures et directives d'exploitation, du choix des données à traiter (en phases de tests et d'exploitation), du matériel et des logiciels destinés à l'exploitation et à l'utilisation proprement dites des prestations du prestataire. De même le client est responsable du choix, de la mise en place et de l'installation des conditions techniques, d'organisation et d'administration nécessaires à l'exploitation et à l'utilisation proprement dites des prestations du prestataire.

Le recrutement et la sélection du personnel y compris du personnel auxiliaire nécessaire est de son ressort également.

Par ailleurs le client est responsable des phases de contrôle et de vérification : mesures de contrôle et de vérification de tous les résultats et rapports communiqués, mesures de protection des données et des programmes.

12. Infraction aux conditions générales

En cas de violation grave des conditions générales ou de violations répétées en dépit des avertissements adressés, la partie lésée pourra en tout temps résilier la prestation.

13. Résiliation

Les parties peuvent en tout temps convenir d'une résiliation commune du contrat.

13.1 Résiliation unilatérale par le client

La résiliation unilatérale du contrat par le client est possible dans les cas suivants : pour toutes prestations supérieures à 15 mois, moyennant préavis écrit de 7 mois pour la fin d'un mois, pour non-respect des délais d'exécution par le prestataire après une première mise en demeure, pour acceptation des prestations sans résultat, pour dépassement du coût des prestations de plus de 20 % lors de la facturation.

13.2 Résiliation unilatérale par le prestataire

La résiliation unilatérale du contrat par le prestataire est possible dans les cas suivants : retard dans les paiements du client, insolvabilité de celui-ci, non-exécution d'obligations par le client ou de prestations de tiers, lorsque l'exécution des prestations du prestataire en dépend, après mise en demeure et fixation d'un délai convenable d'exécution, conditions de travail pénibles pour les collaborateurs du prestataire (horaires, trajets, heures de présence, etc.) après mise en demeure du client.

En cas de résiliation anticipée du contrat, le client supportera l'intégralité des frais encourus par le prestataire dans le cadre du contrat, jusqu'à réception de l'avis écrit de résiliation. Si la résiliation anticipée du contrat est imputable au client, ce dernier versera au prestataire un montant équivalant au 30 % de la différence entre le montant dû pour les prestations déjà effectuées et le montant total des prestations. Si les prestations sont calculées en régie, avec fixation d'un plan financier, la limite supérieure dudit plan vaudra comme montant total des prestations.

Les dispositions relatives au secret, à la responsabilité, au recrutement déloyal et aux droits de propriété demeurent valables en cas de résiliation anticipée du contrat.

14. Modifications et validité du contrat

Toutes modifications ou amendements apportés au contrat devront l'être par écrit.

15. Cession

Les parties s'engagent à céder sans restriction aucune tous les droits et obligations découlant du contrat à tout ayant cause éventuelle. Tout ou partie des droits et obligations découlant du contrat ne peut être cédé à des tiers qu'avec l'autorisation écrite et préalable du cocontractant.

16. Compensation

Sauf accord contraire et écrit, toute compensation des prétentions du client avec celles du prestataire est exclue.

17. Annexes diverses

Toutes les annexes aux présentes conditions générales en font partie intégrante. Dans la mesure où ces annexes n'en disposent pas autrement, les dispositions des présentes conditions générales sont applicables aux parties.

Toutes les annexes aux présentes conditions générales ainsi que toutes les conventions ultérieures modifiant les conditions générales et/ou ses annexes doivent revêtir la forme écrite et être valablement signées par les parties.

Les présentes conditions générales, de même que toutes les annexes et conventions ultérieures y relatives régissent les rapports entre les parties et l'emportent sur les informations échangées lors des pourparlers contractuels ainsi que sur toutes les divergences entre le client et le prestataire.

18. Maintien en vigueur des conditions générales

A supposer qu'une partie seulement des présentes conditions générales, de l'une de ses annexes ou de toute convention ultérieure soit nulle et de nul effet, les autres clauses demeureraient en vigueur.

Les parties s'engagent à déployer tous leurs efforts pour atteindre le but visé, nonobstant une telle nullité partielle.

19. Droit applicable, lieu d'exécution, for

Les présentes conditions générales et ses annexes de même que toutes conventions et tous accords postérieurs sont soumis au droit suisse.

Le lieu d'exécution, le for de poursuite de même le for de toute procédure sont au domicile du prestataire.

Le client a toutefois le droit d'intenter toute procédure devant les autorités ou les tribunaux au for du client ou devant toute autre autorité ou tout autre Tribunal compétent.

Version mai 2017

