

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

Version du 14 décembre 2018

Sommaire

1. Objet du contrat.....	2	7. Garantie.....	6
2.1 Devoir général de diligence.....	2	7.1 Garantie légale.....	6
2. Services du prestataire.....	2	7.2 Garantie matérielle.....	7
2.1 Devoir général de diligence.....	2	1.1 Prescription des droits de garantie.....	7
2.2 Collaborateurs affectés aux travaux.....	2	8. Responsabilité.....	7
2.3 Sous-traitants et recours à des tiers.....	2	8.1 Dommages directs.....	7
2.4 Lieu et période d'exécution de la prestation.....	2	8.2 Dommages indirects.....	7
2.5 Obligation d'information et de documentation.....	2	8.3 Loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits.....	7
2.6 Protection et sauvegarde des données confiées.....	3	9. Propriété intellectuelle des résultats du travail.....	7
2.7 Logiciels utilisés par le prestataire.....	3	9.1 Affectation des droits de propriété intellectuelle.....	7
3. Responsabilité et obligations du client.....	3	9.2 Octroi de licences.....	7
3.1 Mise à disposition de ressources et de collaborateurs.....	3	10. Vente de matériel.....	7
3.2 Logiciels pour les systèmes informatiques chez le client.....	3	10.1 Traitement des commandes.....	7
3.3 Utilisation légitime de l'infrastructure.....	3	10.2 Délais de livraison.....	8
3.4 Transmission de données personnelles.....	3	10.3 Livraison et transfert du risque.....	8
3.5 Responsabilité en matière de sécurité.....	4	10.4 Acceptation et délai de réclamation.....	8
3.6 Sauvegarde de données durant l'exécution de la prestation.....	4	10.5 Garantie et exclusion de garantie.....	8
3.7 Obligation d'information et de documentation.....	4	10.6 Acquisition de licences logicielles.....	8
4. Procédure de réception des prestations fournies par le prestataire.....	4	10.7 Acquisition de licences d'un logiciel du prestataire.....	8
4.1 Annonce de l'aptitude à la réception.....	4	10.8 Acquisition de licences d'un logiciel de tiers.....	8
4.2 Délai de vérification et de réclamation.....	4	10.9 Conclusion de contrats de maintenance pour logiciels de tiers.....	8
4.3 Exécution de la procédure de réception.....	4	11. Ajustements et extensions de projets.....	8
4.4 Protocole de réception.....	5	11.1 Ajustements de projets.....	8
4.5 Conditions requises pour la réception.....	5	11.2 Extensions de projet ou phase de projet supplémentaire.....	9
4.6 Procédure à suivre en cas d'échec de la réception.....	5	12. Durée et résiliation du contrat.....	9
5. Coûts et conditions.....	5	12.1 Durée du contrat.....	9
5.1 Prix et conditions de paiement.....	5	12.2 Résiliation ordinaire et résiliation extraordinaire.....	9
5.2 Suppléments pour travail en dehors des heures de bureau.....	5	12.3 Conséquences de la résiliation du contrat.....	9
5.3 Frais de déplacement et temps de trajet.....	5	13. Autres dispositions contractuelles.....	9
5.4 Calendrier et report de dates.....	5	13.1 Garantie débauchage.....	9
5.5 Modifications de prix.....	6	13.2 Force majeure.....	9
5.6 Échéance et conséquences d'une mise en demeure.....	6	13.3 Modifications du contrat.....	9
6. Respect du secret pour les informations à caractère confidentiel.....	6	13.4 Référence.....	9
6.1 Étendue de l'obligation de garder le secret.....	6	13.5 Exclusion d'un rapport de société.....	10
6.2 Confidentialité et restriction d'utilisation.....	6	13.6 Compensation et transfert de droits et devoirs.....	10
6.3 Restitution des informations confidentielles.....	6	13.7 Nullité partielle.....	10
6.4 Exceptions à l'obligation de garder le secret.....	6	13.8 Clause de non-concurrence pour clients finaux.....	10
		13.9 Droit applicable et for juridique.....	10

1. Objet du contrat

Les présentes conditions générales de vente («CGV») font partie intégrante de tous les contrats individuels («le contrat») conclus entre itnetX (Switzerland) AG («prestataire») et le client et régissent les droits et obligations au regard de la réalisation des prestations convenues.

Tout accord écrit divergent prévaut sur les dispositions de ces CGV.

2. Services du prestataire

2.1 Devoir général de diligence

Le prestataire s'engage à réaliser avec professionnalisme, loyauté et soin les tâches qui lui sont confiées, dans le respect des instructions éventuellement communiquées par le client, des directives internes du client ainsi que des normes et pratiques courantes du secteur.

Le prestataire ne s'engage toutefois pas à atteindre un certain objectif ou un effet ou résultat quelconque d'ordre technique ou autre, à l'exception des qualités garanties et des éléments à livrer convenus par écrit. Le risque économique concernant toutes les prestations fournies par le prestataire est exclusivement assumé par le client.

2.2 Collaborateurs affectés aux travaux

Le prestataire s'engage à n'employer que des collaborateurs soigneusement choisis et disposant des connaissances et qualifications professionnelles requises. Il veille aussi, dans la mesure du possible, à assurer le maintien des collaborateurs affectés à ces travaux.

Le prestataire prend à sa charge toutes les prétentions de ses collaborateurs découlant du rapport de travail. Il veille à leur fournir la couverture d'assurance requise et s'acquitte des prestations sociales. Il veille en outre à ce que ses collaborateurs disposent des autorisations de travail nécessaires.

Le prestataire a connaissance des éventuelles inscriptions au casier judiciaire de ses collaborateurs. Le client peut stipuler par le biais d'une déclaration écrite que le prestataire n'affecte aux projets que des collaborateurs au casier judiciaire vierge. Il peut en outre exiger que le prestataire présente un extrait de casier judiciaire de tous les collaborateurs affectés aux travaux. Sous réserve d'exigences divergentes de la part du client.

2.3 Sous-traitants et recours à des tiers

Le prestataire peut faire appel à des sous-traitants et des tiers en vue de satisfaire au contrat après en avoir informé au préalable le client en temps utile. Le client peut à tout moment exiger le remplacement d'un sous-traitant ou d'un tiers mandaté en cas de motif fondé.

Le prestataire est tenu de soumettre par écrit le sous-traitant ou tiers mandaté (ou ses collaborateurs) aux obligations accep-

tées par contrat, en particulier les obligations de garder le secret et de diligence, ainsi que d'exiger le transfert des éventuels droits de propriété intellectuelle générés lors de l'exécution du contrat.

Si le prestataire s'engage expressément auprès du client à agir en tant qu'entrepreneur général, il est à la fois responsable de lui-même et des sous-traitants et tiers auxquels il fait appel. Dans les autres cas, il assume uniquement la responsabilité liée à leur sélection, leur instruction et leur contrôle. Si le client exige toutefois de recourir à un sous-traitant ou un tiers précis, c'est lui qui assume dans ce cas les risques associés à ce choix.

2.4 Lieu et période d'exécution de la prestation

Sous réserve d'accord écrit divergent, les lieux de travail et d'exécution applicables se trouvent aux sièges respectifs des parties. Le client définit les horaires de travail pour l'exécution de la prestation après concertation avec le prestataire. En l'absence d'accord écrit divergent, le temps de travail applicable est du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, à l'exception des jours fériés officiels sur le lieu d'exécution des prestations concernées.

Dans la mesure où des prestations ou interventions sont réalisées dans les locaux du client, les collaborateurs du prestataire sont soumis aux règlements et prescriptions internes du client. Les appareils, supports de données ou documents commerciaux ne peuvent être sortis des locaux du client qu'après concertation avec le supérieur hiérarchique concerné et sur son autorisation expresse.

2.5 Obligation d'information et de documentation

Le prestataire informe le client de toutes les opérations et modifications à effectuer sur ses systèmes informatiques dans le cadre de l'exécution de la prestation. Il s'accorde avec le client sur les délais et les échéances à respecter et lui communique des informations adéquates sur:

- le mode d'exécution de la prestation,
- la date et la durée estimée de l'exécution de la prestation,
- les risques possibles et leurs conséquences pour l'exploitation du système informatique, ainsi que
- les éventuels scénarios de repli.

Le client vérifie les informations et confirme de manière appropriée son accord quant à ces opérations et modifications sur ses systèmes informatiques. Tant que le client n'a pas confirmé son accord, les prestations se poursuivront dans le cadre des termes existants du contrat. La confirmation du client ne constitue pas une obligation de collaboration du client dont dépendrait la poursuite de l'exécution de la prestation par le prestataire.

Le prestataire tient minutieusement un registre des prestations réalisées et des résultats de travail obtenus et remet au client un rapport mensuel ou établi sur demande concernant l'avancement des travaux. Il informe le client immédiatement et par écrit dès qu'il prend connaissance de faits susceptibles d'affecter l'exécution correcte ou dans les délais des tâches qui lui ont

été confiées ou d'entraîner un dépassement du plafond budgétaire éventuellement convenu.

2.6 Protection et sauvegarde des données confiées

Le prestataire respecte les dispositions et prescriptions de la loi suisse sur la protection des données (Loi fédérale sur la protection des données, LPD, RS 235.1) sans aucune limitation.

La sauvegarde de données sur les systèmes informatiques du prestataire ne s'effectue qu'avec l'accord du client. Le client prend acte du fait que les données confiées au prestataire peuvent éventuellement être sauvegardées sur les serveurs physiques d'un tiers tenu au respect de la loi suisse sur la protection des données par contrat auprès du prestataire. Lesdits serveurs du tiers peuvent également se trouver hors de la Suisse.

Le prestataire n'utilise pas les données confiées par le client à ses propres fins commerciales ni ne les rend accessibles à des tiers sans l'autorisation du client. Les données confiées ne sont rendues accessibles aux collaborateurs ainsi qu'aux sous-traitants et tiers mandatés que sur autorisation préalable du client et uniquement dans le cadre nécessaire. Le prestataire protège en outre les données qui lui ont été confiées contre tout accès non autorisé, corruption ou perte dans le respect des normes de sécurité usuelles du secteur ou d'une autre norme de sécurité convenue par écrit.

2.7 Logiciels utilisés par le prestataire

À défaut d'accord écrit contraire, le prestataire décide lui-même des logiciels qu'il utilisera dans le cadre de l'exécution des tâches qui lui ont été attribuées, dans la mesure où ces logiciels ne seront pas installés ou employés sur les systèmes informatiques du client ou le seront seulement pour une courte durée.

Dans la mesure où le prestataire utilise à cette fin des logiciels qui ne sont pas encore installés sur les systèmes informatiques du client ou mis à disposition d'une autre manière par ce dernier, le prestataire doit s'assurer qu'il dispose des licences requises pour l'utilisation de ces logiciels.

3. Responsabilité et obligations du client

3.1 Mise à disposition de ressources et de collaborateurs

Le client fournit en temps voulu au prestataire tous les accès logiques et physiques à ses systèmes informatiques requis pour l'exécution de la prestation.

Le client désigne un collaborateur qualifié avec lequel tous les détails techniques pourront être discutés, y compris les éventuelles interruptions de service ou modifications de l'étendue des prestations convenues («Contact technique»).

Le client désigne un collaborateur qualifié chargé du suivi de la relation contractuelle et avec lequel tous les détails d'ordre commercial pourront être discutés («Contact commercial»).

Les personnes à contacter sont définies dans une liste de contacts en collaboration avec le client. Le client communique immédiatement au prestataire les changements de personnel et désigne un nouveau contact. Le prestataire remet alors au client une liste de contacts actualisée.

Pour les prestations à réaliser directement chez le client ou chez des tiers, le client met à la disposition du prestataire au moins les mêmes espaces de travail, matériels et logiciels, équipements et prestations de services que ceux auxquels ses propres collaborateurs ont droit pour l'exercice d'un travail similaire.

3.2 Logiciels pour les systèmes informatiques chez le client

En l'absence d'accord écrit divergent, le client fournit, à ses propres frais et risques, les logiciels requis en permanence sur ses systèmes informatiques pour l'exécution de la prestation par le prestataire, ainsi que les licences et renouvellements de licences nécessaires à leur utilisation.

En l'absence d'accord écrit contraire, le prestataire suppose en toute bonne foi qu'il est autorisé à utiliser de manière conforme les logiciels déjà installés sur les systèmes informatiques du client, ainsi que les logiciels mis à disposition de toute autre manière par le client en vue de la réalisation de la prestation convenue.

3.3 Utilisation légitime de l'infrastructure

Le client respecte les dispositions légales applicables lors de l'utilisation des prestations fournies par le prestataire. Le traitement d'informations illicites (telles que les représentations de violence, la pornographie, les discriminations, les incitations à la violence ou au crime, les jeux de hasard, la violation des droits d'auteurs, des droits des marques et d'autres propriétés intellectuelles, les atteintes à la personnalité et autres) par le biais de l'infrastructure du prestataire ou des infrastructures gérées par ce dernier, ainsi que leur usage abusif (tel que le harcèlement de tiers, la concurrence déloyale et autres) sont interdits. À la première demande, le client dégage le prestataire de tous les coûts et frais afférents aux réclamations correspondantes.

3.4 Transmission de données personnelles

Le client indique par écrit au prestataire s'il lui transmet des données personnelles au sens de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1).

Dans la mesure où le client transmet au prestataire des données personnelles au sens de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1) à des fins de sauvegarde, de traitement ou autre, le client garantit avoir obtenu les autorisations et consentements nécessaires à cet égard et en fournit la preuve au prestataire à la première demande.

Le client dégage également, à la première demande, le prestataire de tous les coûts et frais afférents aux réclamations pour sauvegarde, traitement ou toute autre utilisation illicites de données personnelles au sens de la Loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1).

3.5 Responsabilité en matière de sécurité

Le client est responsable de l'exploitation et de la sécurité de tous les composants de ses systèmes informatiques pour lesquels le prestataire n'a pas expressément endossé la responsabilité par écrit. Le client met en œuvre des mesures de sécurité adéquates sur les plans organisationnel et technique, en particulier concernant l'attribution de codes d'accès, le transfert de données, les programmes malveillants et d'autres aspects ayant trait à la sécurité. Le client dispose en outre de concepts appropriés pour la sauvegarde des données et y procède régulièrement.

3.6 Sauvegarde de données durant l'exécution de la prestation

Afin d'éviter toute perte éventuelle de données, le client effectue une sauvegarde de toutes ses données et systèmes informatiques juste avant le début de l'exécution de la prestation par le prestataire, puis procède ensuite à une sauvegarde quotidienne au minimum. En l'absence de notification écrite contraire de la part du client, le prestataire part du principe que toutes les données et informations éventuellement perdues dans le cadre de l'exécution de la prestation peuvent être récupérées depuis une sauvegarde faite par le client.

3.7 Obligation d'information et de documentation

Le client fournit en temps voulu au prestataire toutes les informations requises pour l'exécution de la prestation, de manière correcte et dans leur intégralité. Le client informe également le prestataire sans délai s'il prend notamment connaissance d'une utilisation illicite ou non conforme aux termes du contrat, de défauts ou de défaillances portant sur les prestations réalisées par le prestataire ou les systèmes informatiques gérés par ses soins.

Le client consigne aussi en particulier tous les états d'urgence et messages d'erreur de ses systèmes informatiques et fournit ces informations au prestataire de manière adéquate, dans la mesure où ces dernières sont nécessaires ou utiles à l'exécution de la prestation par le prestataire.

4. Procédure de réception des prestations fournies par le prestataire

4.1 Annonce de l'aptitude à la réception

Dès l'achèvement de la prestation convenue par contrat, le prestataire réalise un test de qualité interne et en consigne les résultats de manière appropriée. Il informe ensuite le client que la prestation convenue par contrat est prête à la réception. Pour les livraisons de matériel, leur livraison postale au client remplace l'annonce de l'aptitude à la réception.

Pour des parties de prestations définies et utilisables économiquement en toute autonomie, il est possible de convenir de réceptions partielles. La dernière des réceptions partielles («réception finale») signifie que la prestation a été reçue dans son

intégralité. Les réceptions partielles déjà confirmées ne sont pas affectées par le résultat de la réception finale.

4.2 Délai de vérification et de réclamation

Le client dispose d'un délai de réclamation de vingt (20) jours à compter de l'annonce de l'aptitude à la réception ou de la livraison postale pour accepter les prestations réalisées ou prestations partielles et vérifie que celles-ci ne présentent pas d'éventuels défauts. Les défauts visibles doivent faire l'objet d'une réclamation écrite dans ce délai et seront considérés comme acceptés en l'absence d'une telle réclamation. Les vices cachés doivent faire l'objet d'une réclamation écrite dans un délai de vingt (20) jours après leur détection.

4.3 Exécution de la procédure de réception

L'exécution de la procédure de réception est de la responsabilité du client. Le client établit, en collaboration avec le prestataire, un concept de réception adéquat comprenant les éventuels tests de réception à réaliser, les collaborateurs responsables de chacune des parties, le moment quand effectuer la réception ainsi que le contenu du procès-verbal de réception. Les défauts éventuellement détectés lors de la réception doivent être classés selon les catégories suivantes:

Catégorie du défaut	Description
Catégorie 1 (défaut fatal)	Dysfonctionnements considérables durant lesquels des pannes de caractéristiques essentielles de fonctionnement se produisent. Au moins l'un des composants essentiels du système n'est pas disponible. <u>Conséquences:</u> le système ne fonctionne pas; des fonctions essentielles sont défaillantes; traitement erroné d'entrées essentielles; corruption ou perte de données.
Catégorie 2 (défaut majeur)	Dysfonctionnements durant lesquels des pannes de caractéristiques de fonctionnement se produisent. Au moins l'un des composants du système n'est pas disponible. <u>Conséquences:</u> le système présente des erreurs et occasionne des dysfonctionnements; des fonctions sont défaillantes ou ne correspondent pas aux spécifications.
Catégorie 3 (défaut mineur)	Divergences par rapport aux spécifications, sans impact sur les caractéristiques de fonctionnement (ex.: limitations de confort ou différences par rapport aux normes de conception). <u>Conséquences:</u> le système fonctionne sans perturbation; toutes les fonctions sont conformes à leurs spécifications.

Catégorie 4 (défaut esthétique)	Potentiel d'optimisation éventuellement constaté, modifications souhaitées, critiques d'ordre secondaire quant au résultat du travail, erreurs dans la documentation, etc. <u>Conséquences:</u> le système fonctionne sans perturbation; aucune divergence par rapport aux spécifications.
--	---

4.4 Protocole de réception

L'exécution de la procédure de réception doit être documentée de manière appropriée. En cas de défauts, les points suivants doivent être consignés à l'écrit dans un procès-verbal de réception:

- résultats des tests de réception (réussite, réussite partielle, échec);
- liste des problèmes à résoudre contenant les défauts constatés (classifiés selon les catégories figurant au chiffre 4.3) ainsi que le domaine directement affecté par le défaut;
- description du test ayant mené à la constatation d'un défaut;
- éventuelles divergences d'opinion entre les parties.

Si le prestataire participe à la procédure de réception à la demande du client, il établit le procès-verbal de réception qui devra être signé par les deux parties une fois la procédure achevée.

4.5 Conditions requises pour la réception

La réception des prestations ou prestations partielles fournies par le prestataire est réputée confirmée si les conditions suivantes sont toutes remplies:

- aucun défaut des catégories 1 et 2 (selon la définition figurant au chiffre 4.3);
- tests de réception concluants conformément au concept de réception (ex.: test d'unité, de composants, de système, d'intégration système, de réception par l'utilisateur, de performance, etc.);
- présence des qualités garanties et des éléments à livrer convenus;
- présence de la documentation en quantité et qualité convenues.

Les défauts détectés dans le cadre de la procédure de réception doivent être consignés dans la liste des problèmes à résoudre du procès-verbal de réception. Le prestataire est tenu de résoudre les défauts détectés dans les délais impartis et sans contrepartie financière. Les défauts sont considérés comme résolus s'ils ne surviennent plus en tant qu'erreur reproductible dans des circonstances identiques ou en tant qu'erreur non reproductible dans trois séances de test différentes. Le client vérifie par lui-même que les défauts sont bien résolus.

4.6 Procédure à suivre en cas d'échec de la réception

En cas d'échec de la tentative de réception, le client pose par écrit au prestataire un délai approprié d'au moins vingt (20) jours calendaires durant lequel ce dernier corrige les prestations concernées sans contrepartie financière. Une deuxième procédure de réception sera initiée après une nouvelle annonce d'aptitude à la réception par le prestataire. Si cette tentative de

réception échoue elle aussi, le prestataire dispose d'un dernier délai de trente (30) jours pour procéder une nouvelle fois à des corrections gratuites.

Si la procédure de réception échoue une troisième fois, le client peut soit (1) continuer d'exiger la réalisation des prestations et fixer un nouveau délai approprié, soit (2) exiger une réduction de prix correspondant à la moins-value de la prestation concernée, soit (3) si le résultat fourni est inutilisable, résilier le contrat en question et exiger le remboursement des versements déjà effectués, à l'exclusion de tout autre droit.

5. Coûts et conditions

5.1 Prix et conditions de paiement

La rémunération des prestations convenues par contrat avec le prestataire est définie dans le contrat ou dans ses annexes. Tous les prix s'entendent en francs suisses hors TVA, laquelle sera mentionnée distinctement sur la facture. Tous les autres impôts et taxes prélevés à la conclusion ou à l'exécution du contrat sont également à la charge du client. Par ailleurs, les modalités de paiement suivantes s'appliquent:

- **Des montants forfaitaires** sont facturés aux dates convenues.
- **Des montants périodiques** sont facturés chaque mois.
- **Le temps de travail effectif** est facturé mensuellement. Les noms de chaque collaborateur, le travail accompli et le temps de travail effectif (calculé par tranches de 15 minutes) figurent sur les factures.

5.2 Suppléments pour travail en dehors des heures de bureau

Pour le calcul du nombre d'heures à facturer, la durée effective du travail réalisé est multipliée par les coefficients suivants en fonction du type d'intervention correspondant:

Type d'intervention	Coefficient
Pendant les heures de bureau	x 1.00
En dehors des heures de bureau (sauf de 22h00 à 07h00 et le dimanche)	x 1.50
La nuit (de 22h00 à 07h00) et le dimanche	x 2.00

5.3 Frais de déplacement et temps de trajet

En l'absence d'accord écrit contraire, les frais de déplacement et frais annexes (trajet, nuits d'hôtel, supports de données, photocopies, frais de port, etc.) sont facturés au client en sus de la rémunération convenue. De plus, sauf accord écrit contraire, le temps de trajet nécessaire pour la réalisation des prestations dans les bureaux du client est considéré comme du temps de travail et facturé en sus comme temps de travail effectif.

5.4 Calendrier et report de dates

Les parties conviennent d'un éventuel calendrier directement dans le contrat en question ou, le cas échéant, après concertation mutuelle durant l'exécution du contrat. En l'absence d'accord exprès contraire, le non-respect de l'ensemble du calendrier convenu motive d'emblée une constitution en demeure.

Les dates convenues sont fermes et doivent être respectées. Si le client doit reporter une date pour des raisons non imputables au prestataire, ce dernier tentera de réaffecter les ressources mises à disposition à cette fin. En cas d'échec, le prestataire facturera au client les ressources en question en supplément de la rémunération convenue.

5.5 Modifications de prix

À l'exception des prix fermes convenus et des plafonds budgétaires garantis, le prestataire peut ajuster à tout moment les prix convenus, les montants périodiques et les taux horaires en respectant un préavis de six (6) mois.

Si le prestataire annonce une hausse de prix, le client peut résilier par écrit le contrat en question dans un délai de deux (2) mois à compter de la notification de la modification de prix et dans le respect d'un préavis de trois (3) mois.

5.6 Échéance et conséquences d'une mise en demeure

Les factures du prestataire doivent être payées dans un délai de vingt (20) jours net à partir de la date de la facture. À l'expiration de ce délai, le client est constitué d'emblée en demeure et le prestataire peut interrompre ses prestations jusqu'à ce que la facture soit payée. Le prestataire annonce par écrit l'interruption imminente de ses prestations en respectant un délai consécutif de cinq (5) jours ouvrables.

6. Respect du secret pour les informations à caractère confidentiel

6.1 Étendue de l'obligation de garder le secret

Les parties s'engagent à garder secrètes les informations confidentielles. L'ensemble des faits et des données en lien avec la relation contractuelle sont considérés comme des informations confidentielles ne devant être ni divulguées, ni rendues accessibles au public et dont les parties prennent connaissance dans le cadre de leur collaboration contractuelle. En cas de doute, les informations et données doivent être traitées en toute confidentialité. L'obligation de garder le secret englobe également en particulier les informations confidentielles échangées dans le cadre des négociations contractuelles. Cette obligation est valable durant les cinq (5) années suivant la fin de la collaboration contractuelle en question.

Si le client exige en outre la signature d'un accord de confidentialité, ce dernier est valable en complément du chapitre 6 des présentes CGV, dans la mesure où cet accord de confidentialité n'enfreint pas le droit matériel suisse.

6.2 Confidentialité et restriction d'utilisation

Les parties s'engagent à ne transmettre aucune information confidentielle à des tiers de manière directe ou indirecte, ni à leur permettre d'y accéder. Elles respectent les normes usuelles du secteur afin de prévenir tout accès aux informations confidentielles par des tiers non autorisés.

Les informations confidentielles ne doivent être utilisées qu'à des fins d'exécution du contrat. Chaque partie est néanmoins autorisée à continuer d'utiliser dans son secteur d'activité d'origine les connaissances et compétences acquises dans le cadre de l'exécution de la prestation.

Ces obligations doivent être étendues à tous les collaborateurs et, le cas échéant, aux sous-traitants et tiers mandatés dans le cadre de l'exécution du contrat.

6.3 Restitution des informations confidentielles

Les informations confidentielles doivent être détruites ou supprimées durablement après l'exécution du contrat sous réserve des obligations légales de conservation et de documentation. La destruction ou suppression doit être confirmée par écrit sur demande dans un délai de quatorze (14) jours. Les informations confidentielles figurant dans les copies de sauvegarde des parties sont exclues de l'obligation de suppression tant que les sauvegardes servent exclusivement à une éventuelle restauration des données.

6.4 Exceptions à l'obligation de garder le secret

Les obligations figurant au chiffre 6 des présentes CGV ne s'appliquent pas aux informations:

- parvenues au public avant leur divulgation (ou après sans intervention du destinataire) ou déjà connues du destinataire;
- développées par le destinataire sans qu'il ne dispose d'un accès aux informations confidentielles en question;
- rendues accessibles au destinataire sans enfreindre cet accord;
- devant être divulguées par obligation légale, par décret ou par ordre d'un tribunal.

7. Garantie

7.1 Garantie légale

Le prestataire garantit au client que les résultats du travail qu'il a accompli ou leur utilisation conforme ne portent pas atteinte aux droits de tiers.

Le client informe immédiatement le prestataire des réclamations correspondantes et laisse au prestataire la conduite des procédures judiciaires ou leur règlement à l'amiable. Le prestataire informe le client du litige et le consulte pour toute décision essentielle. Dans ces conditions, le prestataire dégage le client des coûts et versements de dommages-intérêts imposés.

Si, d'après un jugement ou selon l'appréciation du prestataire, il est porté atteinte aux droits de tiers du fait de l'exécution de la prestation contractuelle, ce dernier peut au choix:

- procéder à des modifications de la prestation contractuelle à ses frais afin d'éliminer la violation des droits de propriété intellectuelle;
- acquérir à ses frais les droits d'utilisation requis auprès du détenteur du droit de propriété intellectuelle concerné;
- dédommager la violation des droits de propriété intellectuelle en remboursant la rémunération versée (après déduction d'un amortissement raisonnable pendant la durée d'utilisation).

7.2 Garantie matérielle

Le prestataire garantit que les résultats de son travail seront livrés dans les délais impartis et présenteront les spécifications convenues avec le client. Le prestataire garantit aussi en particulier la disponibilité de ses prestations conformément aux niveaux de service éventuellement convenus concernant certaines prestations.

Le prestataire garantit en outre que le résultat du travail ne contient aucun composant doté d'un logiciel open source, sauf accord contraire. Un logiciel open source est un logiciel au code source accessible sans restriction, obligeant le destinataire à assurer la redistribution des logiciels dérivés (y compris le code source) dans le respect de conditions de licence similaires.

Le prestataire n'assume aucune garantie quant aux possibilités d'utiliser, sans interruption et sans erreur, un de ses services gérés ou un de ses résultats de travail dans toutes les combinaisons souhaitées ou avec toutes les données, infrastructures et tous les logiciels mis à disposition, ni pour l'exclusion de nouvelles erreurs suite à la correction d'une erreur logicielle. Le prestataire exécute toutefois toutes les prestations adéquates dans les conditions données pour le maintien ou le rétablissement du bon fonctionnement.

Le prestataire n'assume également aucune garantie pour les erreurs ou défauts dans les logiciels fournis par des éditeurs tiers (tels que Microsoft) ou lui servant d'outil de travail (tels que les outils de tiers, les compléments et extensions de systèmes existants, etc.). Le prestataire s'efforce toutefois de fournir à ses clients les correctifs, mises à niveaux et mises à jour les plus actuels dans le cadre de l'exécution du contrat.

1.1 Prescription des droits de garantie

Les droits de garantie légale ou matérielle se prescrivent au plus tard vingt-quatre (24) mois après l'annonce de l'aptitude à la réception conformément au chiffre 4.1 des présentes CGV.

8. Responsabilité

8.1 Dommages directs

Si sa faute est établie, le prestataire répond des dommages directs jusqu'à concurrence de la somme que le client a payée pour les prestations du prestataire dans les douze (12) mois précédant l'événement dommageable, au maximum toutefois CHF 250'000.00.

Le prestataire ne répond notamment pas si des circonstances indépendantes de sa volonté l'ont empêché de procéder à l'exécution correcte du contrat dans les délais impartis. Dans ce cas, les dates convenues sont alors reportées en conséquence.

8.2 Dommages indirects

Le prestataire exclut toute responsabilité, dans les limites autorisées par la loi, pour tout dommage indirect ou consécutif (tel

que les pertes de gain ou d'exploitation, les économies non réalisées, les pertes de données, les frais de restauration des données, les frais juridiques et autres).

8.3 Loi fédérale sur la responsabilité du fait des produits

Pour tout dommage relevant de la Loi sur la responsabilité du fait des produits, le prestataire répond exclusivement dans les limites des dispositions légales impératives.

9. Propriété intellectuelle des résultats du travail

9.1 Affectation des droits de propriété intellectuelle

Tous les droits relatifs aux biens immatériels (droits d'auteur, designs, inventions, expertise et autres) acquis par le prestataire, ses collaborateurs, ses sous-traitants ou tiers mandatés dans le cadre de l'exécution du contrat appartiennent au prestataire dans leur intégralité, indépendamment de leur capacité de protection. Le prestataire peut aussi utiliser dans d'autres projets ou commercialiser en tant que composant de logiciels les biens immatériels acquis dans le cadre de l'exécution du contrat.

9.2 Octroi de licences

Le client et ses sociétés associées sont autorisés à utiliser, modifier ou exploiter de toute autre manière conforme dans le monde entier les biens immatériels et les documentations (ex.: concepts, documentations de solutions, définitions et gestion de processus, paramétrages, ajustements et extensions sur les logiciels, codes sources et scripts utilisés par le client) créés par le prestataire, ses collaborateurs, ses sous-traitants ou tiers mandatés dans le cadre de l'exécution du contrat, y compris après la fin de la relation contractuelle et sans facturation supplémentaire de la part du prestataire, dans la mesure où cela n'affecte pas les éventuelles dispositions de licence applicables des éditeurs de logiciels.

Le client reconnaît toutefois ne disposer d'aucun droit d'exclusivité en l'absence d'accord exprès contraire sous forme écrite quant aux prestations convenues du prestataire. Le prestataire peut également offrir de plein droit des prestations identiques ou similaires à des tiers.

10. Vente de matériel

En cas de vente de matériel entre les parties, les dispositions figurant au chiffre 10 prévalent sur les autres dispositions des présentes CGV.

10.1 Traitement des commandes

Avant la vente éventuelle de matériel, le prestataire remet au client un formulaire de commande distinct sur lequel figurent la quantité, le prix, l'adresse de livraison (en Suisse), le montant de l'acompte, les conditions de garantie applicables ainsi que la date de livraison prévue.

En l'absence d'accord écrit divergent, les frais de douane, d'expédition et de traitement sont facturés chacun séparément en

fonction des dépenses réelles. À défaut d'accord écrit divergent, l'installation du matériel n'est pas comprise dans le prix de vente.

Le client vérifie le formulaire de commande et le renvoie signé au prestataire dans un délai de dix (10) jours. Par sa signature, le client s'engage irrévocablement à accepter et payer le matériel commandé.

Le prestataire déclenche alors le processus de commande et remet immédiatement au client une confirmation de commande. Le prestataire est tenu de livrer le matériel commandé uniquement à partir de la remise de la confirmation de commande.

10.2 Délais de livraison

Le prestataire s'efforce de satisfaire aux exigences du client concernant la livraison. La livraison dépend de la disponibilité des produits chez leur fournisseur, justifiant ainsi le fait que les délais et dates de livraison sont sans engagement et ne constituent pas une échéance fixe.

En cas de retard supérieur à soixante (60) jours par rapport à la date de livraison sans engagement figurant sur la confirmation de commande, le client peut résilier le contrat de vente concernant le matériel en question, à l'exclusion de toute autre revendication envers le prestataire.

10.3 Livraison et transfert du risque

Le fournisseur livre le matériel à l'adresse indiquée sur la confirmation de commande ou, en l'absence d'une telle indication, à l'adresse du siège de l'entreprise du client. Les risques de dommages ou pertes sont transférés au client au moment de la livraison ou à la première tentative de livraison à l'adresse de destination.

10.4 Acceptation et délai de réclamation

Si le matériel n'est pas installé par le prestataire, il est considéré comme accepté par le client dans la mesure où aucun défaut visible ne fait l'objet d'une réclamation écrite dans un délai de dix (10) jours suivant la livraison. Si le matériel est installé par le prestataire, il est considéré comme accepté par le client dans la mesure où aucun défaut visible ne fait l'objet d'une réclamation écrite dans un délai de dix (10) jours suivant l'installation par le prestataire. Les vices cachés doivent impérativement faire l'objet d'une réclamation écrite dans un délai de vingt (20) jours après leur détection et seront autrement réputés acceptés.

10.5 Garantie et exclusion de garantie

Le prestataire cède au client tous les droits découlant de la garantie fabricant. La durée et les conditions de garantie du fabricant sont communiquées au client en même temps que le formulaire de commande soit en format imprimé, soit via un lien correspondant vers le site Internet du fabricant.

Par ailleurs, le prestataire exclut tous les droits de garantie dans la mesure permise par la loi et se dégage ainsi de toute responsabilité à cet égard vis-à-vis du client.

10.6 Acquisition de licences logicielles

En cas d'acquisition de licences logicielles par le client, les dispositions figurant au chiffre 10.6 prévalent sur les autres dispositions des présentes CGV. Par ailleurs, les dispositions concernant la vente de matériel et figurant au chiffre 10 des présentes CGV s'appliquent également à cet égard.

10.7 Acquisition de licences d'un logiciel du prestataire

Dans la mesure où le client acquiert des licences pour des logiciels du prestataire dans le cadre de l'exécution du contrat, il s'engage à respecter dans leur intégralité les dispositions de licence applicables dans ce cas précis. Le client s'engage tout particulièrement à utiliser ledit logiciel de manière conforme uniquement et à ne pas l'exploiter à des fins commerciales.

10.8 Acquisition de licences d'un logiciel de tiers

Dans la mesure où le client acquiert des licences de logiciels de tiers via le prestataire, le client passe directement un contrat avec l'éditeur du logiciel en question. Dans ce cas, le prestataire n'est pas impliqué en tant que partie contractuelle dans la conclusion du contrat. Le renouvellement éventuel de telles licences de logiciels est alors exclusivement du ressort du client.

Le client s'engage aussi bien envers l'éditeur de logiciel concerné qu'envers le prestataire à respecter l'intégralité des conditions de licence applicables au regard de toutes les licences logicielles acquises.

10.9 Conclusion de contrats de maintenance pour logiciels de tiers

Dans la mesure où le client conclut des contrats de maintenance pour des logiciels de tiers via le prestataire, le client passe directement un contrat avec l'éditeur dudit logiciel. Dans ce cas, le prestataire n'est pas impliqué en tant que partie contractuelle dans la conclusion du contrat.

Pour autant que le prestataire ait connaissance de la conclusion d'un tel contrat de maintenance, il indiquera au client en temps voulu que ledit contrat parvient à expiration et doit être renouvelé le cas échéant. Dans ce cas toutefois, le renouvellement du contrat de maintenance est exclusivement du ressort du client.

11. Ajustements et extensions de projets

11.1 Ajustements de projets

Les parties peuvent à tout moment proposer par écrit des modifications des prestations convenues. Le prestataire informe le client par écrit sur les points suivants au plus tard dix (10) jours ouvrés après avoir reçu la demande de modification:

- les effets sur les prestations convenues à l'origine;
- les effets sur le calendrier convenu à l'origine; ainsi que
- les risques et les répercussions sur les coûts.

Le processus décisionnel chez le client n'est pas du ressort du prestataire. Le prestataire se tient toutefois à disposition pour des conseils. Sauf accord écrit divergent, le travail se poursuit selon les termes d'origine jusqu'à la décision du client.

Le client communique sa décision par écrit au prestataire dans un délai de dix (10) jours ouvrés après réception du message. En cas de modifications majeures ou fondamentales, le prestataire crée une annexe au contrat en question, contenant un cahier des charges actualisé à signer par les deux parties.

Après la signature de l'annexe ou à la confirmation de l'ajustement du projet par le client, la modification devient partie intégrante du contrat en question. Les dispositions du contrat contraires à l'ajustement sont alors considérées comme abrogées.

11.2 Extensions de projet ou phase de projet supplémentaire

Le client peut à tout moment proposer une extension d'un projet existant ou la réalisation de phases de projet supplémentaires à la suite de phases de projet déjà convenues. Dans de tels cas, le prestataire définit dans une annexe au contrat en question les éléments à livrer, les coûts et le calendrier associés à ces extensions de projet ou phases de projet supplémentaires.

Une fois signée par les deux parties, l'annexe au contrat en question devient partie intégrante du contrat existant. Les dispositions du contrat existant s'appliquent également à l'annexe supplémentaire au contrat en question, dans la mesure où elles ne sont pas en contradiction avec celle-ci.

12. Durée et résiliation du contrat

12.1 Durée du contrat

Le contrat, ainsi que toute modification ou complément ultérieur y avenant, entrent en vigueur une fois signés par les deux parties et remplacent tous les contrats et accords similaires précédents. En l'absence d'accord contraire, le contrat est conclu pour une durée illimitée.

12.2 Résiliation ordinaire et résiliation extraordinaire

Sauf accord divergent, le contrat peut faire l'objet d'une résiliation ordinaire par écrit en fin de mois par chacune des parties sans indication de motif, en respectant un délai de préavis de six (6) mois.

En présence d'un grave manquement au contrat ou d'un juste motif, chacune des parties peut à tout moment exiger la résiliation extraordinaire du contrat. Sont notamment considérés comme justes motifs:

- la violation fautive d'une disposition essentielle du contrat par l'autre partie et le fait que ces violations ne cessent pas dans un délai de deux (2) semaines calendaires en dépit d'un avertissement par écrit.
- si la solvabilité de l'autre partie est exposée à un risque majeur ou se dégrade considérablement ou si une assignation en déclaration de faillite a été déposée à son encontre.

12.3 Conséquences de la résiliation du contrat

À la fin du contrat, le prestataire soutient toutes les tâches requises pour terminer ou transmettre correctement sa prestation au client ou à un tiers. Dans un délai de trente (30) jours après la déclaration de résiliation ordinaire ou immédiatement après la déclaration de résiliation extraordinaire, le prestataire présentera au client un plan détaillé à approuver concernant l'achèvement ou le transfert de la prestation. Les dépenses du prestataire doivent être rémunérées en fonction du temps effectif.

À la fin du contrat, les parties restituent sans délai ou en fonction du plan d'achèvement ou de transfert tous les documents, informations, données, appareils, équipements, clés et autres tels qu'ils les ont reçus. En cas d'impossibilité de procéder à une telle restitution, les informations, logiciels et autres sont irrévocablement supprimés sous réserve des obligations légales de conservation et de documentation, de même que les informations éventuellement contenues dans les sauvegardes. Les coûts occasionnés à cet effet sont à la charge de la partie chargée de la restitution. Sur demande, les parties confirment par écrit que tous les biens et informations soumis à une obligation de restitution ou de suppression ont bien été restitués ou supprimés.

13. Autres dispositions contractuelles

13.1 Garantie débauchage

Pendant la durée du contrat ainsi que dans les douze (12) mois suivant la fin du contrat, les parties n'embauchent de collaboratrices et collaborateurs issus de l'autre partie que sur accord réciproque écrit. Cette disposition s'applique également aux anciennes collaboratrices et anciens collaborateurs si la fin du contrat de travail avec l'autre partie remonte à moins de douze (12) mois.

13.2 Force majeure

Les parties ne peuvent être tenues responsables des conséquences de cas de force majeure tels que les grèves, lock-outs, émeutes et inondations ou mesures émanant des pouvoirs publics, dans la mesure où de tels événements présentent un caractère imprévisible et/ou inévitable dans le cas en question. Si l'une ou plusieurs des prestations du contrat sont rendues considérablement plus difficiles suite à la survenue d'un cas de force majeure, le prestataire peut reporter l'exécution de ses obligations selon un délai approprié.

13.3 Modifications du contrat

Les conventions annexes et modifications du contrat requièrent la forme écrite pour être valides et doivent être signées par les parties. Toute renonciation à cette exigence de forme ne peut se faire que suite à un accord écrit.

13.4 Référence

Sur demande, le client accorde au prestataire l'autorisation d'utiliser son nom et son logo en tant que référence sur Internet et sur des documents et dossiers électroniques ou imprimés. Le client peut à tout moment retirer ou restreindre ce droit.

13.5 Exclusion d'un rapport de société

Les deux parties ne souhaitent en aucun cas la création d'un lien entre sociétés ou de type similaire, ni la fondation d'une société simple au sens des art. 530 ss CO.

13.6 Compensation et transfert de droits et devoirs

La compensation de droits n'est autorisée qu'avec l'accord écrit de l'autre partie.

Les droits et devoirs découlant du contrat, ainsi que le rapport contractuel en lui-même, ne peuvent être transférés à des tiers qu'avec l'accord écrit de l'autre partie. Cet accord ne peut toutefois pas être refusé pour raison déloyale.

13.7 Nullité partielle

Si l'une ou plusieurs des dispositions contractuelles s'avéraient nulles et non avenues, la validité du contrat ou des autres accords contractuels n'en serait pas affectée. Dans un tel cas, les parties ajustent le contrat de manière à atteindre autant que possible l'objectif visé par la clause devenue nulle et non avenue.

13.8 Clause de non-concurrence pour clients finaux

Si le client reçoit du prestataire des prestations pour ses propres clients finaux, le prestataire s'engage à ne réaliser aucune des prestations correspondantes directement auprès de ces clients finaux sans l'accord écrit préalable du client.

Cette obligation est valable pour le prestataire pendant la durée du contrat en question ainsi que six (6) mois après sa fin.

13.9 Droit applicable et for juridique

Le contrat est soumis au **droit matériel suisse à l'exclusion du droit international privé** et de la Convention des Nations Unies sur la vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (également appelée «Convention de Vienne»).

Le seul for juridique compétent pour tous les litiges découlant directement ou indirectement du contrat **est celui de la ville de Zurich**. Le prestataire peut toutefois intenter une procédure juridique portant sur des mesures préventives auprès d'autres tribunaux.