

# Conditions générales pour les prestations TIC

## A Dispositions générales

### 1 Champ d'application et validité

- 1.1 Les présentes conditions générales pour les prestations TIC («**CG**») régissent la conclusion, le contenu et l'exécution de contrats entre Meier Tobler SA («**bénéficiaire des prestations**») et le partenaire contractuel («**prestataire**»), désignés ci-après conjointement comme «**parties contractantes**», et individuellement comme «**partie contractante**», relatifs à toutes sortes de prestations dans le domaine des technologies de l'information et des télécommunications (TIC). Les présentes CG régissent les prestations relevant du contrat d'entreprise, du mandat, de la vente ou du bail, y compris, mais sans s'y limiter, l'octroi de licences en matière de logiciels, l'acquisition, l'entretien ou la révision de l'équipement informatique et des logiciels, l'assistance, les services de développement, d'adaptation, de mise en service, d'exploitation d'applications, d'externalisation, les services en ligne et les services de communication.
- 1.2 Dans sa demande d'offre ou dans la documentation d'appel d'offres, le bénéficiaire se réfère aux présentes CG. Le prestataire reconnaît l'applicabilité des présentes CG en soumettant une offre par écrit ou, à défaut, au plus tard lors de l'acceptation d'une commande. Les conditions générales de vente ou de livraison du prestataire ne s'appliquent pas, même si son offre ou d'autres documents afférents les mentionnent.
- 1.3 Toute dérogation aux présentes CG doit être expressément mentionnée comme telle dans la demande d'offre ou dans la documentation d'appel d'offres. En outre, pour être valable, toute dérogation doit être mentionnée explicitement dans le contrat conclu entre les parties contractantes.

### 2 Éléments constitutifs du contrat et ordre de priorité

- 2.1 En cas de contradictions entre les dispositions des éléments constitutifs du contrat, le contrat prévaut sur les dispositions des présentes CG.
- 2.2 Les présentes CG priment sur l'offre du prestataire et l'offre prime sur le cahier des charges du prestataire. Tout accord contraire entre les parties contractantes dans le contrat demeure réservé.
- 2.3 Si les parties contractantes ont conclu un accord de traitement des données en sous-traitance, les dispositions de l'accord de traitement des données en sous-traitance prévalent sur les présentes CG dans la mesure où elles concernent le traitement des données personnelles.

- 2.4 Si les parties contractantes ont conclu un accord de confidentialité ou si le prestataire a signé une déclaration de confidentialité, les dispositions de l'accord de confidentialité ou de la déclaration de confidentialité prévalent sur les présentes CG, dans la mesure où elles concernent la confidentialité des données, informations, documents, etc.
- 2.5 S'il existe plusieurs versions linguistiques du contrat conclu entre les parties ou des présentes CG, la version allemande fait foi en cas de contradictions et d'incertitudes. En l'absence de version allemande, les parties contractantes déterminent dans le contrat la version linguistique qui fait foi en cas de contradictions et d'incertitudes.

### 3 Offre

- 3.1 L'offre du prestataire, y compris les présentations, est réalisée à titre gracieux.
- 3.2 Si l'offre s'écarte de la demande d'offre ou de la documentation d'appel d'offres du bénéficiaire des prestations, le prestataire le mentionne expressément.
- 3.3 Sauf mention contraire dans la demande d'offre ou la documentation d'appel d'offres, le prestataire demeure lié à son offre pendant trois mois à compter de sa soumission.
- 3.4 Les parties contractantes peuvent se retirer des négociations contractuelles sans contrepartie financière jusqu'à la signature du contrat ou l'acceptation écrite (commande) de l'offre par le bénéficiaire des prestations. Demeure réservé l'engagement du prestataire par son offre au titre du ch. 3.3.

### 4 Produits et prestations, livraisons

- 4.1 La nature, l'étendue et les propriétés des produits et des prestations sont régies par le contrat, qui peut faire référence à d'autres documents.
- 4.2 Le transfert des profits et des risques se fait avec l'acceptation de la prestation ou de la livraison par le bénéficiaire des prestations au lieu d'exécution (cf. ch. 22).

### 5 Exécution

- 5.1 Les parties contractantes s'informent immédiatement de toute circonstance relevant de leurs domaines respectifs qui pourrait compromettre l'exécution correcte du contrat.
- 5.2 L'exécution des prestations se fait selon des méthodes reconnues et des normes actuelles, en tenant compte des instructions données par le bénéficiaire selon les termes du contrat.
- 5.3 Le prestataire informe régulièrement le bénéficiaire de l'avancement des travaux et, en cas de doute, s'enquiert des directives nécessaires auprès du bénéficiaire.

### 6 Recours à des sous-traitants

- 6.1 Le prestataire ne fait appel à des sous-traitants qu'avec l'autorisation écrite du bénéficiaire. Le bénéficiaire des prestations ne peut refuser l'autorisa-

tion sans motif valable, mais les motifs justifiant un tel refus ne sont pas divulgués en cas de secret de fonction. Le prestataire demeure responsable de la fourniture des prestations vis-à-vis du bénéficiaire.

## 7 Documentation

- 7.1 Le prestataire fournit au bénéficiaire des prestations les instructions d'installation et d'utilisation nécessaires à l'exécution du contrat et à l'exploitation des installations – si un contrôle commun est prévu par le contrat, il fournit ces instructions avant le contrôle; ces instructions peuvent être copiées et sont fournies dans un format lisible et éditable par le bénéficiaire des prestations. Le bénéficiaire des prestations peut exiger, dans la demande d'offre ou dans la documentation d'appel d'offres, qu'une documentation lui soit fournie pour l'entretien technique. Sous réserve de dispositions contraires dans le contrat, la documentation est fournie dans la langue du contrat, l'allemand, ou en anglais.
- 7.2 En ce qui concerne les applications relatives à la comptabilité ou celles qui, pour d'autres motifs, doivent être révisées, il convient de garantir aux organes de révision du bénéficiaire la possibilité de consulter la documentation du système.
- 7.3 Le bénéficiaire des prestations peut reproduire et utiliser la documentation du système à des fins conformes au contrat.
- 7.4 Si le prestataire est tenu de corriger des défauts constatés dans la documentation, il le fait sans frais supplémentaires lorsque cette correction est nécessaire.

## 8 Formation

- 8.1 Le prestataire prend en charge la formation du personnel du bénéficiaire selon les modalités convenues.
- 8.2 Le prestataire assure sans frais supplémentaires la formation convenue au titre du ch. 8.1, y compris dans le cadre de la garantie.

## 9 Collaboration du bénéficiaire

- 9.1 Le bénéficiaire transmet en temps utile au prestataire toutes les directives nécessaires à l'exécution du contrat relevant de son domaine de compétence.
- 9.2 Le bénéficiaire garantit au prestataire l'accès nécessaire à ses locaux et veille, lorsqu'un accord préalable a été convenu, à ce que le prestataire dispose des infrastructures nécessaires à l'exécution de la prestation.
- 9.3 Tout autre concours éventuel du bénéficiaire est convenu au cas par cas dans le contrat.

## 10 Rémunération

- 10.1 Le prestataire fournit les prestations à prix fixe (prix unitaire, prix basé sur la quantité/le volume, prix en fonction du temps consacré, forfait, prix fixe d'usine) ou selon le travail fourni avec une limite supérieure (plafond). Il indique dans son offre les types de coûts et les taux appliqués.

- 10.2 Si la rémunération est calculée selon le travail fourni, le prestataire remet au bénéficiaire, avec la facture, un rapport visé par la personne en charge au sein du bénéficiaire de prestations. Ce rapport énumère par journée les prestations réalisées et les charges de chaque personne impliquée. S'il s'avère que le plafond des coûts sera dépassé, le prestataire doit en informer le bénéficiaire par écrit, sans délai et avec indication des motifs. Le prestataire demeure lié par le plafond des coûts.
- 10.3 La rémunération couvre toutes les prestations nécessaires à l'exécution du contrat. Sont notamment couverts par la rémunération les frais d'installation et les frais liés à la documentation, les coûts de formation, les frais de gestion, les redevances de licence, les frais d'emballage, de transport et d'assurance ainsi que les redevances publiques en vigueur dues au moment de la signature du contrat (p. ex. TVA) et la taxe anticipée de recyclage; ces frais peuvent être mentionnés séparément.
- 10.4 La facturation est effectuée après la fourniture ou, dans la mesure où cela est prévu par le contrat, après réception des prestations facturées. Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur réception. Demeure réservé tout accord dérogatoire prévu par le contrat, notamment un éventuel échéancier de paiement.
- 10.5 Si des paiements partiels (arrhes ou acomptes) sont convenus, le bénéficiaire peut exiger du prestataire des garanties appropriées (p. ex. au moyen d'une garantie bancaire).
- 10.6 La rémunération, notamment les prix fixes, les taux de facturation et des plafonds de coûts ne peuvent être adaptés pendant la durée du contrat à moins que cette possibilité n'ait été expressément prévue dans le contrat.

## 11 Modifications des prestations

- 11.1 Le prestataire informe le bénéficiaire de toute amélioration ou développement qui pourrait justifier, pour des motifs techniques ou économiques, une modification des prestations. Il informe en outre le bénéficiaire des conséquences d'une modification des prestations sur l'infrastructure existante et sur la lisibilité des données.
- 11.2 Chaque partie contractante peut déposer une demande écrite auprès de la personne compétente en vue de modifier les prestations convenues (cf. ch. 14.2). Si des effets sur les coûts ou les délais sont à prévoir, les modifications des prestations doivent faire l'objet d'une offre, sur laquelle un accord devra être trouvé dans un délai convenu entre les parties. Cette offre comprend l'évaluation de la faisabilité, la description des prestations supplémentaires nécessaires et les conséquences attendues sur les prestations, notamment en ce qui concerne les coûts et les délais. L'offre précise aussi si la fourniture de la prestation doit être interrompue totalement ou partiellement jusqu'à ce que la décision sur l'accepta-

tion de la modification soit adoptée, et quelles sont les conséquences attendues d'une telle interruption sur la rémunération et les délais. Le prestataire n'est rémunéré pour établir ce type d'offre que si cette possibilité a été expressément convenue.

- 11.3 Sans accord contraire entre les parties, le prestataire poursuit ses travaux conformément au contrat pendant l'examen des propositions de modification.
- 11.4 Toute modification des prestations et toute éventuelle adaptation de la rémunération, des délais et d'autres dispositions contractuelles sont fixées par écrit, avant leur exécution, dans un avenant au contrat et signées par les parties contractantes. L'avenant indique une date de son entrée en vigueur. L'adaptation de la rémunération est calculée en fonction des tarifs en vigueur au moment de l'accord concernant la modification. Si l'accord concernant la modification n'entraîne aucune conséquence sur les coûts, les délais et la qualité, seule une signature du procès-verbal de modification par les personnes responsables aux noms du prestataire et du bénéficiaire suffit.

## 12 Garantie en cas d'éviction

- 12.1 Le Prestataire garantit que son offre et ses prestations ne violent aucun droit de protection de tiers. Le bénéficiaire garantit que par les moyens mis à la disposition du prestataire, il n'enfreint aucun droit de protection de tiers.
- 12.2 Le prestataire assume à ses frais et risques la défense contre tout recours d'un tiers lié à une violation de droits de propriété intellectuelle. Le bénéficiaire communique immédiatement par écrit au prestataire toute demande de ce type et lui transfère, dans la mesure où le droit procédural en vigueur le permet, la direction d'une éventuelle procédure et le charge de prendre les mesures appropriées pour le règlement judiciaire et extrajudiciaire du litige. Dans ces conditions, le prestataire prend en charge tous les frais encourus par le bénéficiaire dans le cadre du litige, en particulier les frais de justice et d'avocat, l'indemnisation des parties, les redevances de licence, les prestations en réparation du tort moral et les dommages et intérêts, à condition que la violation des droits de propriété intellectuelle ne résulte pas d'une utilisation contraire au contrat par le bénéficiaire des services fournis par le prestataire.
- 12.3 Si une plainte pour violation de droits de propriété intellectuelle est déposée ou si une mesure provisionnelle est demandée, le prestataire peut, au choix et à ses frais, soit procurer au bénéficiaire le droit d'utiliser les services tout en étant libre de toute responsabilité pour violation de droits de propriété intellectuelle, soit adapter les prestations et les remplacer par d'autres qui remplissent de manière égale les exigences du contrat. En l'absence de ces possibilités, le prestataire rembourse immédiatement la rémunération versée pour la prestation non utilisable, après déduction d'un montant proportionnel

correspondant à l'utilisation déjà faite de la prestation en fonction de la durée totale (du service) ou de l'utilisation habituelle (du produit). Si l'utilisation de la prestation résiduelle non concernée par les droits de protection de tiers ne peut être exigée du bénéficiaire des prestations, ce dernier pourra exiger le remboursement de toutes les prestations et résilier à titre extraordinaire la relation contractuelle avec effet immédiat. Demeure en outre réservée la responsabilité du prestataire pour d'éventuels dommages au ch. 17.

## 13 Sécurité de l'information, confidentialité et protection des données

- 13.1 Les parties contractantes s'engagent à garder secrets les faits et données qui ne sont pas notoires ou accessibles au public. Cette obligation de confidentialité s'impose aussi aux tiers impliqués. En cas de doute, les faits et données doivent être traités de manière confidentielle. Les obligations en matière de confidentialité s'appliquent déjà avant la signature du contrat et aussi après la fin de la relation contractuelle ou après l'exécution des prestations convenues. Demeurent réservées les obligations légales d'information et de communiquer.
- 13.2 Le prestataire est autorisé à communiquer l'existence et le contenu essentiel de la demande d'offre aux entreprises sous-traitantes dont il est susceptible de requérir les services, mais il est tenu autrement de garder confidentielle la demande d'offre.
- 13.3 Toute publicité et toute publication sur des prestations spécifiques au projet requièrent l'approbation écrite préalable de l'autre partie contractante, qui doit aussi être citée comme référence.
- 13.4 Si une partie contractante ou un tiers engagé par ses soins viole les obligations de confidentialité susmentionnées, une peine conventionnelle est due par la partie fautive à l'autre partie contractante si elle ne peut prouver qu'aucune faute n'a été commise par elle ou par le tiers mandaté par ses soins. Cette peine conventionnelle s'élève par cas à 10 % de la rémunération totale, mais tout au plus à CHF 50'000.– par cas. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas de l'obligation de confidentialité. Les dommages et intérêts conformément aux principes de responsabilité (art. 97 ss CO) et au ch. 17 demeurent réservés; la peine conventionnelle sera déduite des dommages et intérêts éventuellement dus.
- 13.5 Le prestataire s'engage et engage son personnel à respecter les prescriptions du bénéficiaire en matière d'exploitation, de technique et de sécurité, notamment les règles d'accès, les prescriptions relatives à l'accès aux systèmes, etc., dans la mesure où celles-ci lui ont été communiquées par écrit avant la conclusion du contrat ou dans la mesure où il en a été convenu ainsi a posteriori.
- 13.6 Les dispositions en vigueur en matière de protection des données et de sécurité ainsi que celles relatives au secret d'affaires doivent être respectées.

En particulier, le prestataire s'engage à ne traiter les données personnelles qui lui ont été communiquées, ou auxquelles il a accès, que dans la mesure et aux seules fins nécessaires à l'exécution du contrat.

- 13.7 Le prestataire est tenu de prendre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires afin de garantir la protection des données et la sécurité de l'information telles qu'applicables au bénéficiaire des prestations selon la loi, selon les directives administratives, les règlements de surveillance et/ou selon le contrat, dans la mesure où ces dernières portent sur les prestations fournies par le prestataire. Le prestataire documentera ces mesures et mettra cette documentation à la disposition du bénéficiaire des prestations.
- 13.8 Le prestataire est tenu d'informer le bénéficiaire sans délai lorsqu'il a connaissance ou le soupçon de ce que des informations qu'il traite pour le bénéficiaire sont exposées à un accès non autorisé, remises à des tiers non autorisés, perdues ou endommagées ou si pour tout autre motif, elles ont été ou pourraient être traitées de manière illicite ou contraire au contrat. De plus, le prestataire doit immédiatement prendre les mesures d'urgence nécessaires à la protection des données et afin d'éviter ou de minimiser d'éventuelles conséquences négatives.
- 13.9 Le prestataire doit accorder au bénéficiaire des prestations la possibilité de contrôler efficacement le respect des exigences relatives à la protection des données et à la sécurité de l'information découlant de la loi, des directives administratives, des réglementations de surveillance et/ou du contrat (p. ex. par la mise à disposition des rapports d'audits de sécurité et/ou par l'admission de vérifications sur site chez le prestataire). Le prestataire est tenu de collaborer dans le cadre de toute éventuelle procédure de surveillance portant sur les prestations qu'il fournit et de mettre à disposition les renseignements et documents qui lui seront demandés. Si l'effort exigé du prestataire dépasse le cadre du devoir contractuel ordinaire de rapporter et de rendre des comptes, le prestataire a droit à une indemnité équitable pour sa participation.
- 13.10 A la fin du contrat, sous réserve de dispositions contraires contenues dans ce dernier, le prestataire doit remettre au bénéficiaire, resp. détruire, à sa demande expresse, toutes les données (y compris les éventuelles copies y relatives) qu'il aura traitées pour le compte du bénéficiaire. La destruction des données doit être documentée par le prestataire et une copie des justificatifs correspondants devra être transmise spontanément au bénéficiaire des prestations.
- 13.11 Dans le contrat, les parties peuvent prévoir des accords divergents ou complémentaires et conclure d'autres accords contractuels, p. ex. des conventions de confidentialité ou des conventions sur le traitement de données sur mandat.

## 14 Engagement de personnel

- 14.1 Pour la fourniture des services et même s'il ne s'agit que d'un service accessoire, le prestataire n'engage que du personnel choisi avec soin, digne de confiance et bien formé afin de mener à bien l'exécution du contrat. Sur demande du bénéficiaire, il remplace dans un délai raisonnable les personnes qui, selon le bénéficiaire, ne disposent pas des connaissances techniques nécessaires ou qui entravent d'une quelconque manière l'exécution du contrat.
- 14.2 Les parties contractantes conviennent de l'organisation du projet et désignent les personnes qui en sont responsables.
- 14.3 Si le bénéficiaire estime que certains cas requièrent du prestataire une protection plus élevée (p. ex. données personnelles), il peut exiger que le prestataire lui transmette des documents contenant des indications supplémentaires sur les collaborateurs qu'il a engagés (p. ex. extrait du casier judiciaire). Les détails sont précisés dans le contrat.

## 15 Mise en demeure

- 15.1 En cas de non-respect des délais comminatoires convenus dans le contrat, les parties contractantes sont mises en demeure sans autre formalité. En cas de non-respect des autres délais, elles sont mises en demeure après rappel dans lequel figure un délai supplémentaire raisonnable pour s'exécuter.
- 15.2 En cas de mise en demeure du prestataire et lorsque la prestation n'a pas été exécutée complètement après l'expiration d'un délai supplémentaire raisonnable fixé au prestataire, le bénéficiaire peut au choix:
  - a. demander de nouveau au prestataire qu'il exécute ultérieurement la prestation convenue et, en cas de faute du prestataire, faire valoir l'indemnisation du préjudice subi résultant d'une exécution non conforme au contrat (p. ex. manque à gagner), ou
  - b. pour les prestations relevant d'un contrat d'entreprise, prendre des mesures de substitution aux frais du prestataire, soit lui-même, soit par recours à un tiers, le prestataire étant alors tenu de restituer au bénéficiaire des prestations tous les documents et le matériel (y compris le code source) qui ont été spécifiquement élaborés pour lui en vue de l'exécution du contrat ou pour lesquels une restitution a été spécifiquement convenue (p. ex. dans le cadre d'un régime d'escrow), ou
  - c. renoncer à l'exécution ultérieure du contrat et, en cas de faute du prestataire, faire valoir l'indemnisation du préjudice subi suite au non-respect des dispositions contractuelles, ou
  - d. renoncer à l'exécution ultérieure du contrat et résilier le contrat intégralement ou partiellement et rétroactivement à partir de la date de conclusion du contrat, avec disparition rétroactive des prestations fournies jusqu'à ce jour par les deux parties et concernées par la résiliation et, en cas de faute du prestataire, faire valoir l'indemnisa-

tion du préjudice subi suite à la non-exécution du contrat. Pour les contrats de longue durée, il y a, en lieu et place d'une résiliation rétroactive du contrat, résiliation exceptionnelle du contrat avec effet immédiat.

- 15.3 Si le prestataire est mis en demeure, il est tenu de s'acquitter d'une peine conventionnelle dans les délais stipulés par le contrat, dans la mesure où il ne peut pas prouver que ni lui, ni les tiers mandatés par ses soins n'ont commis de faute. Cette peine conventionnelle s'élève par mise en demeure et par jour de retard à 1/1000 de la rémunération globale, mais au total à 10 % au maximum de la rémunération globale du contrat en cas de prestations uniques ou bien à la rémunération pour 12 mois en cas de prestations récurrentes. La peine conventionnelle est aussi due lorsque les prestations sont acceptées sans réserve ou lorsque le bénéficiaire a fait usage des droits de recours au titre du chiffre précédent. Le règlement de la peine conventionnelle ne libère pas le prestataire de ses autres obligations contractuelles. Les demandes en dommages et intérêts du bénéficiaire des prestations au titre du ch. 17 demeurent réservées, la peine conventionnelle étant déduite des dommages et intérêts éventuellement dus.
- 15.4 Si le bénéficiaire est mis en demeure, le prestataire n'est pas autorisé à interrompre et/ou à retenir ses prestations. En revanche, il aura droit aux intérêts moratoires légaux.

## 16 Garantie

- 16.1 Le prestataire garantit que les produits livrés par ses soins et que les prestations qu'il a accomplies dans le cadre d'un contrat d'entreprise présentent les qualités convenues ainsi que les qualités que le bénéficiaire est en droit d'attendre de bonne foi et sans accord particulier au vu de l'état de la technique au moment de la conclusion du contrat (sauf disposition contraire prévue par le contrat).
- 16.2 En cas de défaut, le bénéficiaire des prestations peut exiger une réparation à titre gratuit ou réduire la rémunération en proportion de la moins-value. Le prestataire remédie au défaut dans un délai raisonnable et supporte tous les frais qui en résultent.
- 16.3 Si le prestataire ne remédie pas ou pas à temps ou sans succès au défaut, le bénéficiaire peut réduire la rémunération en proportion de la moins-value. En cas de défauts majeurs, il peut procéder conformément au ch. 15.2.
- 16.4 Tout défaut doit être communiqué dans un délai de 60 jours après qu'il a été constaté. Les droits à garantie s'éteignent dans un délai d'un an à compter de l'acceptation de la prestation par le bénéficiaire. Après la suppression des défauts constatés, les délais concernant les pièces de rechange recommencent à courir. Tout défaut dissimulé par dol peut être contesté pendant dix ans à compter de l'acceptation de la prestation par le bénéficiaire des prestations.

- 16.5 Après l'expiration du délai de garantie, les prestations fournies sont effectuées à titre onéreux et aux conditions du marché.
- 16.6 Toutes réglementations sur la garantie divergentes, telles que la garantie pour des produits de tiers, ou l'accord sur des niveaux de service (p. ex. relatifs aux temps d'exploitation, d'intervention, de réparation et/ou concernant la disponibilité en relation avec des prestations d'entretien, de révision, d'assistance, d'externalisation, services en ligne ou services de communication) ainsi que les conséquences de leur non-respect (p. ex. peines conventionnelles/avoirs, résiliation extraordinaire) doivent être réglées dans le contrat ou dans la documentation complémentaire (cf. ch. 4.1).

## 17 Responsabilité

- 17.1 Le prestataire répond des dommages causés par lui-même, par son personnel auxiliaire ou par les sous-traitants auxquels il a fait appel dans le cadre de la relation contractuelle, s'il n'apporte pas la preuve que ni lui, ni le personnel auxiliaire, ni les sous-traitants n'ont commis de faute. Si aucune disposition dérogatoire n'est prévue dans le contrat, la responsabilité pour négligence légère est limitée à CHF 1 million maximum par événement.

## 18 Livraisons de remplacement, service et entretien

- 18.1 En ce qui concerne le matériel informatique, le prestataire assure au bénéficiaire la livraison de pièces ou de produits de remplacement pendant au moins cinq ans à compter de la livraison ou de la première réception. Tout délai dérogatoire doit être fixé dans le contrat.
- 18.2 Le prestataire offre au bénéficiaire de poursuivre la révision et/ou l'entretien du matériel et des logiciels livrés pendant au moins quatre ans après l'expiration du délai de garantie d'un an de la première livraison. Toute éventuelle prestation de révision ou d'entretien est réglementée par contrat en cas de besoin du bénéficiaire et en fonction de ses besoins et ce, aux conditions du marché.

## 19 Cessation des relations contractuelles et suites de cette cessation

- 19.1 Les modalités de la résiliation ordinaire et, dans la mesure où cela est possible, de la résiliation extraordinaire des relations contractuelles sont réglées dans le contrat.
- 19.2 Les parties contractantes précisent dans le contrat quels sont les équipements, données et documents mis à leur disposition dans le cadre des relations contractuelles qui doivent être restitués à l'autre partie contractante ou détruits après la fin des relations contractuelles et quel est le délai imparti.
- 19.3 A la fin du contrat, quel que soit le motif de résiliation, le prestataire assistera le bénéficiaire dans la mesure nécessaire et moyennant une rémunération équitable, dans le cadre des instructions d'un hypothétique nouveau prestataire par rapport à

la récupération ou la transmission, au bénéficiaire resp. au nouveau prestataire (dans le format convenu ou dans un format usuel utilisable par le bénéficiaire) des données que le prestataire traitait pour le bénéficiaire, ainsi que dans le cadre de la récupération ou du transfert du matériel informatique et des logiciels que le prestataire exploitait pour le bénéficiaire, y compris la mise à disposition de versions actuelles, pouvant être traitées de manière électronique, des documents y relatifs établis contractuellement par le prestataire.

## 20 Lieu de traitement des données

20.1 Sauf disposition contraire du contrat, le traitement des données réalisé par le prestataire sur mandat du bénéficiaire est effectué en Suisse et est soumis au droit suisse ou, alternativement, dans des pays qui, du point de vue du droit suisse, disposent d'une protection des données adéquate. Le traitement des données comprend également l'enregistrement (temporaire) des données.

## 21 Cession, transfert et mise en gage

21.1 Les droits et obligations découlant du contrat ne peuvent être cédés ou transférés à un tiers, ni mis en gage sans le consentement écrit préalable de l'autre partie contractante. Le bénéficiaire des prestations ne refuse d'approuver une cession ou une mise en gage de créances par le prestataire que dans des cas dûment motivés.

21.1 Avec la livraison, le prestataire accepte les obligations du bénéficiaire résultant de certificats d'importation, dans la mesure où cela est réglé contractuellement.

## 22 Lieu d'exécution

22.1 Le lieu d'exécution des prestations par le prestataire est le lieu convenu dans le contrat ou, à défaut, l'adresse du bénéficiaire des prestations.

## 23 Forme écrite

23.1 Sauf disposition contraire explicite dans le contrat, sont assimilées à la forme écrite toutes les formes de communication dont la preuve peut être établie sous forme de texte, telles que le fax ou l'e-mail.

## 24 Nullité partielle

Si une disposition du contrat ou des présentes CG devait s'avérer entièrement ou partiellement invalide ou nulle, cette disposition sera remplacée par une nouvelle disposition se rapprochant autant que possible du contenu juridique et du but économique visé par la disposition invalide.

## 25 Droit applicable et for

25.1 Le droit matériel suisse s'applique à la relation contractuelle à moins qu'il n'en soit disposé différemment dans le contrat.

25.2 Les dispositions de la Convention de Vienne (Con-

vention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, conclue à Vienne le 11 avril 1980) sont exclues.

25.3 Le for est celui du siège du bénéficiaire des prestations, à moins qu'il n'en soit disposé différemment dans le contrat. Le prestataire est toutefois en droit de saisir tout autre tribunal compétent.

## B Dispositions particulières

### 26 Droits immatériels

26.1 Droits sur les résultats des travaux

26.1.1 Les droits sur les résultats obtenus par le prestataire dans le cadre de l'exécution du contrat sont transférés au bénéficiaire des prestations dès leur réalisation. Parmi ceux-ci figurent notamment les concepts, documents, évaluations, etc., réalisés par le prestataire dans le cadre de la relation contractuelle. Chaque partie contractante est autorisée à utiliser et à disposer des idées, procédures et méthodes à la base des résultats qui ne sont pas protégées juridiquement.

26.1.2 Les produits de tiers et les droits préexistants du prestataire ne sont pas concernés par cette disposition, à moins qu'ils soient une partie intégrante du résultat des travaux. Dans ce cas, le prestataire octroie au bénéficiaire des prestations, pour son usage personnel, un droit d'utilisation à caractère permanent, non exclusif et cessible sur les droits préexistants. Toute disposition contractuelle contraire demeure réservée.

26.2 Droits sur les logiciels individuels

26.2.1 Les droits exclusifs sur les logiciels individuels créés spécialement par le prestataire pour le bénéficiaire, y compris le code source, les descriptifs des programmes et les documents, indépendamment du fait que ceux-ci existent sous forme écrite ou sous forme lisible par machine, sont transmis au bénéficiaire dès leur création. Chaque partie contractante demeure libre d'utiliser ou de disposer des idées, procédures et méthodes qui ne sont pas protégées juridiquement. La documentation sur les logiciels (notamment le code source documenté avec un aperçu général, un modèle de données et de fonctionnalités ainsi qu'un descriptif des fonctionnalités) et les autres documents nécessaires sont remis au bénéficiaire des prestations avant la réception et, sur demande, avant d'éventuels paiements partiels.

26.3 Droits de brevets

26.3.1 Les droits sur les brevets concernant les inventions réalisées dans le cadre de l'exécution du contrat appartiennent:

- au bénéficiaire, lorsque les inventions ont été réalisées par son personnel;
- au prestataire, lorsque les inventions ont été réalisées par son personnel ou par des tiers mandatés par ses soins;
- au bénéficiaire et au prestataire, lorsque les in-

ventions ont été réalisées conjointement par le personnel du bénéficiaire et par celui du prestataire ou par des tiers mandatés par le prestataire. Les parties contractantes renoncent toutes deux à percevoir des redevances de licence. Elles sont autorisées, sans le consentement de l'autre partie contractante, à transmettre leurs droits à des tiers ou à accorder des droits d'utilisation à des tiers.

- 26.4 Droits sur les logiciels standard
- 26.4.1 Le prestataire ou des tiers demeurent titulaires des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels standard. Si les droits appartiennent à des tiers, le prestataire s'assure qu'il dispose des droits d'utilisation et de distribution nécessaires.
- 26.4.2 Le bénéficiaire des prestations acquiert le droit non exclusif de l'usage et de la jouissance des logiciels standard dans la mesure convenue par le contrat.
- 26.4.3 Selon ce qui aura été convenu, le droit d'utilisation des logiciels standard est accordé soit sans restriction temporelle, soit pour une durée déterminée ou indéterminée (jusqu'à la résiliation). Si le droit d'utilisation n'est soumis à aucune restriction temporelle, il est aussi cessible.
- 26.4.4 Le bénéficiaire des prestations peut réaliser des copies des logiciels standard à des fins de sauvegarde et d'archivage.
- 26.4.5 En cas de fonctionnement défaillant du matériel informatique, le bénéficiaire des prestations est autorisé à utiliser les logiciels standard sur du matériel informatique de remplacement sans frais supplémentaires.
- 26.4.6 Les termes de licence du fabricant ne s'appliquent que dans la mesure où ils se rapportent à la réglementation juridique (y compris les droits d'utilisation) relative aux logiciels, y compris les suites d'une éventuelle violation et où ils sont mentionnés explicitement dans l'offre du prestataire et joints à cette dernière dans leur intégralité, et où ils ne présentent aucune contradiction relative aux dispositions impératives du droit suisse, à la documentation d'appel d'offres, aux présentes CG ainsi qu'aux autres dispositions du contrat. Il en va ainsi notamment en ce qui concerne la soumission de la relation au droit suisse et le for selon le ch. 25. Le bénéficiaire n'est tenu d'accepter de tels termes de licence du fabricant que si cela est expressément exigé dans l'offre du prestataire et uniquement à la condition que ces termes se rapportent exclusivement aux contenus contractuels susmentionnés et que, par ailleurs, l'exécution du contrat a lieu exclusivement dans un rapport direct entre le prestataire et le bénéficiaire en fonction des présentes conditions commerciales et juridiques, et sans que le fabricant ne puisse faire valoir de prétention à l'égard du bénéficiaire.
- 26.4.7 Si les prestations du prestataire comprennent des logiciels open source, ce dernier doit s'y référer expressément dans l'offre ainsi que lors de toute modification ultérieure des prestations, en indiquant les dispositions de la licence en application desquelles

les logiciels open source sont mis à la disposition du bénéficiaire des prestations.

## 27 Contrôle et réception de livraisons et prestations

- 27.1 Le prestataire s'engage à ne mettre à disposition pour le contrôle que des objets prêts à être testés, soit des objets intégralement achevés et testés, tels que des systèmes globaux, l'équipement informatique, logiciels, résultats de travaux et services, concepts et documents. Le bénéficiaire pourra exiger la remise des rapports de test.
- 27.2 Les parties contractantes conviennent des conditions-cadres de contrôle qui porteront au moins sur les points suivants : délais, plan chronologique, procédure de contrôle et critères de contrôle tels que les fonctions, la disponibilité, les caractéristiques des prestations, la qualification des défauts ainsi que les devoirs de collaboration du bénéficiaire des prestations.
- 27.3 Le prestataire communiquera au bénéficiaire à temps sa disponibilité pour le contrôle. Le contrôle et son résultat seront consignés dans un procès-verbal signé par les deux parties contractantes.
- 27.4 Les parties contractantes peuvent aussi convenir de contrôles partiels pour des prestations partielles. Ces contrôles auront lieu sous réserve d'un contrôle réussi de la prestation intégrale.
- 27.5 Si aucun défaut n'est constaté lors du contrôle, celui-ci est considéré comme réussi par la signature du procès-verbal et, dans les contrats d'entreprise, la prestation est considérée comme acceptée.
- 27.6 Si des défauts mineurs sont constatés lors du contrôle (cf. ch.27.2), le contrôle est néanmoins considéré comme réussi et la prestation du contrat d'entreprise comme acceptée par la signature du procès-verbal, sauf mention contraire dans le contrat. Le prestataire remédiera aux défauts constatés sans frais supplémentaires dans un délai raisonnable convenu par les parties contractantes.
- 27.7 Sauf disposition contraire convenue par les parties contractantes (cf. ch. 27.2), un défaut est considéré comme mineur lorsqu'il ne porte aucune atteinte essentielle ni à l'utilisation ni à la sécurité des prestations devant être contrôlées. Il appartient au bénéficiaire des prestations d'évaluer en dernier ressort l'absence d'atteinte essentielle.
- 27.8 En présence de graves défauts, le contrôle est considéré comme un échec. Le prestataire corrigera sans délai les défauts constatés et invitera en temps utile le bénéficiaire des prestations à procéder à un nouveau contrôle. Si des défauts graves sont également constatés lors de ce nouveau contrôle, il sera procédé conformément au ch. 15.2.
- 27.9 Sauf disposition contraire convenue par les parties contractantes (cf. ch. 27.2), un défaut est considéré comme grave lorsqu'il porte une atteinte essentielle à l'utilisation des prestations devant être réceptionnées. Il appartient au bénéficiaire des prestations

d'évaluer en dernier ressort la présence d'une atteinte essentielle.

- 27.10 Si le bénéficiaire des prestations refuse de participer au contrôle bien que les conditions y relatives soient réunies (cf. ch. 27.1 et 27.3) et malgré un rappel et la fixation d'un délai supplémentaire raisonnable, la prestation est considérée comme contrôlée avec succès et, pour les contrats d'entreprise, la prestation est considérée comme acceptée.

## 28 Achat de matériel informatique

- 28.1 La livraison de l'objet de la vente a lieu avec la signature du bon de livraison par le service de réception indiqué par le bénéficiaire des prestations au lieu convenu.
- 28.2 Le prestataire installe au lieu convenu l'objet de la vente selon les instructions d'installation et le met en service, sauf mention expresse contraire dans le contrat.

## 29 Révision du matériel informatique

- 29.1 La révision du matériel informatique comprend sa remise en état (suppression des pannes et des erreurs et rétablissement du bon fonctionnement) par la réparation et le remplacement des pièces défectueuses ainsi que par la réalisation d'améliorations techniques. Un entretien spécifique est effectué (entretien préventif pour maintenir le bon fonctionnement) si les prescriptions du fabricant ou si l'état de la technique l'exigent. Les pièces remplacées deviennent propriété du prestataire, à moins que cela ne soit pas autorisé au titre des politiques de sécurité de l'information et de protection des données du bénéficiaire. Dans ce cas, les pièces d'origine demeurent propriété du bénéficiaire des prestations, sans frais supplémentaires.
- 29.2 En cas de dysfonctionnement, le prestataire intervient, sur demande du bénéficiaire, afin d'en déterminer la cause et ce, même si le dysfonctionnement est causé par l'interaction de plusieurs systèmes ou composants. Si le prestataire prouve que le dysfonctionnement n'a pas été causé par le matériel informatique dont il a la révision, ces prestations sont facturées séparément.

## 30 Révision des logiciels

- 30.1 La révision des logiciels comprend la correction des erreurs, l'adaptation et le développement des programmes (mises à jour). Toute extension des fonctionnalités peut donner lieu à facturation séparée.
- 30.2 En cas de dysfonctionnement, le prestataire intervient, sur demande du bénéficiaire, afin d'en déterminer la cause et ce, même si le dysfonctionnement est causé par l'interaction de plusieurs systèmes ou composants. Si le prestataire prouve que le dysfonctionnement n'a pas été causé par le logiciel qu'il entretient ou dont il a la révision, ces prestations sont facturées séparément.

- 30.3 Dans la mesure du possible et sur demande du bénéficiaire, le prestataire corrige aussi, en échange d'une rémunération convenue préalablement, les dysfonctionnements dus à des circonstances externes dont répondent le bénéficiaire ou des tiers.

- 30.4 Le bénéficiaire n'est pas tenu d'installer chaque nouvelle version des logiciels. Dans ce cas, le prestataire est en droit, après l'expiration d'un délai de transition approprié, de cesser la fourniture des prestations de révision pour les anciennes versions des logiciels. Sauf accord contraire, ce délai est de douze mois.

## 31 Temps d'exploitation, de réaction et de suppression des pannes, disponibilité

- 31.1 Pendant le temps d'exploitation, le prestataire reçoit les annonces de pannes et fournit ses prestations (p. ex. révision et entretien, support, surveillance du système). Dans le cadre du temps d'exploitation, le temps de réaction correspond au temps écoulé entre la réception de l'avis de panne jusqu'au début de la remise en état. Est considéré comme temps de suppression des pannes le temps écoulé entre la réception de l'avis de panne jusqu'à l'achèvement de la réparation.
- 31.2 Sous réserve de dispositions contraires convenues par les parties, la période d'exploitation est la suivante: du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00 (hors jours fériés légaux et locaux au lieu d'exécution de la prestation) et le temps de réaction est de quatre heures.
- 31.3 Le prestataire commence à remédier à la panne pendant le temps de réaction et y met fin pendant le temps de suppression de la panne, qui sera éventuellement convenu selon une classification fixée si nécessaire dans le contrat.
- 31.4 Sur demande du bénéficiaire, le prestataire fournit ses prestations contre rémunération séparée et éventuellement aussi en dehors de la période de disponibilité.
- 31.5 La disponibilité des prestations est réglée par le contrat. Si tel n'est pas le cas, les prestations doivent présenter une disponibilité d'au moins 99,80 % par trimestre, 24 heures sur 24. Cela signifie qu'elles ne peuvent être indisponibles que pendant 44 heures au plus par trimestre, y compris toutes interruptions d'entretien prévisibles. Le prestataire prévoira les interruptions d'entretien prévisibles en dehors des heures de fonctionnement et les communiquera au bénéficiaire le plus tôt possible. Les éventuelles exceptions à cette réglementation doivent être réglées séparément dans le contrat.

## 32 Information

- 32.1 Le prestataire informera le bénéficiaire aussi tôt que possible de ses projets relatifs à d'éventuelles modifications liées à la fourniture des prestations ou la suppression de prestations, en particulier lorsque lesdites modifications ne prendront effet qu'après le prochain terme de résiliation.

### 33 Résiliation de contrats conclus pour une durée déterminée

- 33.1 Si un contrat (p. ex. de révision/entretien, support, externalisation, services en ligne, services de communication) est conclu pour une durée indéterminée, il pourra être résilié en tout temps, sous réserve d'une éventuelle durée minimale convenue. Sous réserve d'un accord sur l'adaptation de la rémunération, la résiliation ne peut porter que sur certaines parties du contrat. Sous réserve de dispositions divergentes dans le contrat, le délai de résiliation est de douze mois pour le prestataire et de trois mois pour le bénéficiaire des prestations.
- 33.2 Les rémunérations payées d'avance sont remboursées au prorata temporis.
- 33.3 En cas de violation grave du contrat par une des parties contractantes, les contrats conclus pour une durée déterminée ou indéterminée peuvent être résiliés en tout temps sans préavis par la partie contractante non fautive. Dans ce cas, la rémunération est calculée au prorata temporis; en cas de rémunération unique, elle est calculée proportionnellement sur une base de 60 mois. Les prétentions en dommages et intérêts demeurent réservées.
- 33.4 Si cela est nécessaire, d'autres modalités de cessation du contrat devront être convenues.

### 34 Location de services, mandats confiés à des personnes physiques

- 34.1 La location de services à titre professionnel par le prestataire est soumise à la loi fédérale sur le service de l'emploi et la location de services. Le prestataire s'assure que les personnes engagées disposent des autorisations nécessaires et que les contrats nécessaires ont été conclus. Il effectue les déclarations nécessaires auprès des assurances sociales et il présente, sur demande, les justificatifs correspondants.
- 34.2 Dans le cadre de la location de services, le prestataire répond du choix fidèle et rigoureux (aptitudes professionnelles et personnelles) des personnes mises à disposition du bénéficiaire des prestations. Le bénéficiaire est responsable de l'exactitude et de l'adéquation des mandats confiés aux personnes mises à disposition ainsi que de la surveillance et du contrôle des prestations à fournir.
- 34.3 Si le prestataire est une personne physique, il est tenu, lors du dépôt de l'offre ou avant la conclusion du contrat, de prouver qu'il est affilié à une caisse de compensation en tant qu'indépendant. S'il n'a pas fourni cette preuve avant la conclusion du contrat ni de manière spontanée après la conclusion du contrat, le bénéficiaire des prestations peut résilier le contrat à titre extraordinaire avec effet immédiat. Le prestataire est tenu d'indemniser le bénéficiaire pour toutes les dépenses encourues par le bénéficiaire dans ce contexte et en raison de la résiliation du contrat. Le bénéficiaire des prestations n'est redevable d'aucune prestation sociale (AVS, AI, AC,

etc.) ou d'autres indemnités, notamment en cas d'accident, de maladie, d'invalidité et de décès.

- 34.4 En cas d'exercice par le personnel mis à disposition ou par une personne physique chargée d'un mandat d'une autre activité professionnelle susceptible d'influencer l'exécution du contrat, cette activité doit faire l'objet d'une entente préalable avec le bénéficiaire des prestations. Toute absence prévisible doit être communiquée immédiatement au bénéficiaire des prestations.

Conditions générales pour les prestations TIC  
version janvier 2025 (en référence aux CG de la CSI,  
édition de janvier 2020, © Conférence suisse  
sur l'informatique)

Schwerzenbach, 31.01.2025