



Conditions générales pour les prestations TIC

Edition janvier 2015

A Dispositions générales

1 Champ d'application et validité

1.1 Les présentes conditions générales (CG) régissent la conclusion, le contenu et l'exécution de contrats relatifs à des prestations relevant d'un contrat d'entreprise, d'un mandat, du droit de la vente ou du droit de bail (y compris les licences de logiciels) dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (TIC) entre les parties, à savoir entre le « bénéficiaire (de prestations) » et le « prestataire (de services) », désignées ci-après comme les parties contractantes.

1.2 Le bénéficiaire se réfère dans sa demande d'offre aux présentes CG. Le prestataire reconnaît l'applicabilité des présentes CG en soumettant une offre par écrit ou, lorsque celle-ci fait défaut, au plus tard en acceptant 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 à ces CG doit être expressément mentionnée comme telle dans la demande d'offre et dans l'offre. Pour être valable, toute dérogation doit être mentionnée dans le contrat.

2 Éléments constitutifs du contrat et ordre de priorité

2.1 En cas de contradiction entre les dispositions des éléments constitutifs du contrat, le contrat prime sur les dispositions des présentes CG. Les présentes CG priment sur l'offre et l'offre prime sur le cahier des charges. Tout accord contraire des parties contractantes demeure réservé.

3 Offre

3.1 L'offre est effectuée à titre gracieux et les présentations portant sur celle-ci sont également réalisées à titre gracieux.

3.2 Si l'offre s'écarte de la demande d'offre, le prestataire le mentionne expressément.

3.3 Sauf mention contraire dans la demande d'offre, le prestataire demeure lié par son offre pendant 3 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 jusqu'à l'acceptation écrite (commande) de l'offre par le bénéficiaire. 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 régis 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 au lieu d'exécution (ch. 22p).

5 Exécution

5.1 Les parties contractantes s'informent immédiatement de toute circonstance relevant de leurs domaines respectifs qui

compromet ou qui est susceptible de 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 recours à des sous-traitants par le prestataire requiert l'autorisation écrite du bénéficiaire. Le bénéficiaire ne peut refuser son consentement 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 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. Le bénéficiaire peut exiger dans la demande d'offre 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 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 peut reproduire ou utiliser la documentation 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, aussi 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 Toute 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 ou d'après la dépense 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 d'après la dépense, le prestataire remet au bénéficiaire, avec la facture, un rapport visé par la personne compétente. Ce rapport énumère par journée les prestations réalisées et les charges de chaque personne engagée pour la réalisation de ces prestations.

10.3 La rémunération s'applique à 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 licences, les frais d'emballage, de transport et d'assurance ainsi que les redevances publiques en vigueur dues au moment de la signature du contrat (par ex. la 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 (par ex. au moyen d'une garantie bancaire).

10.6 La rémunération ne peut être adaptée pendant la durée du contrat que si cette possibilité a été expressément prévue dans le contrat.

11 Modification 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 font 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'acceptation de la modification soit adoptée et, quelles sont les conséquences attendues de cette interruption sur la rémunération et sur 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 ou d'autres disposi-

tions contractuelles sont fixées par écrit, avant leur exécution, dans un avenant au contrat. 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 propriété intellectuelle reconnu d'un tiers.

12.2 Le prestataire assume à ses frais et à ses risques la défense contre tout recours d'un tiers lié à une violation de ses 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 les frais de justice, d'avocat et les autres frais raisonnables éventuels liés à ce litige et dus par le bénéficiaire et ce, 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 ou adapter les prestations et les remplacer par d'autres qui remplissent de manière égale les exigences du contrat. Si ces possibilités font défaut, le prestataire rembourse la rémunération versée 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). Demeure en outre réservée la responsabilité du prestataire pour d'éventuels dommages conformément 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 dans l'exécution du contrat. En cas de doute, les faits et données sont 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 mentionnées ci-dessus, 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 le contrevenant de ses obligations de confidentialité. Les dommages et intérêts conformément aux principes de responsabilité (art. 97 et s. 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 avant la conclusion du contrat ou dans la mesure où il en a été convenu ainsi a posteriori.

13.6 Les dispositions en vigueur relatives à la protection des données et à la sécurité ainsi que celles relatives au secret de fonction et au secret professionnel (art. 320 et 321 CP) 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 pour les seules fins nécessaires à l'exécution du contrat. Les parties contractantes peuvent conclure d'autres arrangements, par ex. des accords de confidentialité.

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 les meilleurs délais 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 de 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 (par ex. données personnelles), il peut exiger que le prestataire lui transmette des documents contenant des indications supplémentaires sur les collaborateurs qu'il a engagés (par 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 ; en cas de non-respect des autres délais, elles sont mises en demeure après rappel dans lequel figure un délai raisonnable supplémentaire 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 :

- 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

- suite au non-respect des dispositions contractuelles, ou
- 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 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 (par ex. dans le cadre d'une convention d'entiercement [« Escrow-Regelung »]), ou
- 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
- 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'indemnisation 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 pas 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 périodiques. La peine conventionnelle est aussi due lorsque les prestations sont acceptées inconditionnellement 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 au titre du ch. 17 demeurent réservées. La peine conventionnelle est déduite des dommages et intérêts éventuellement dus.

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 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 bien 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 ait été constaté. Les droits à garantie s'éteignent dans un délai d'un an à compter de la livraison ou de la réception. 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 10 ans à partir de la livraison ou de la réception.

16.5 Après l'expiration du délai de garantie, les prestations fournies sont effectuées à titre onéreux et aux conditions du marché.

16.6 Toute prestation de garantie dérogatoire pour des produits tiers est réglée dans le contrat.

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 du rapport contractuel, s'il n'apporte pas la preuve que ni lui, ni le personnel auxiliaire/les sous-traitants n'ont pas commis de faute. Si aucune disposition dérogatoire n'est prévue dans le contrat, la responsabilité pour négligence légère est limitée à CHF 1 million par contrat.

17.2 Est exclue, pour autant que la loi l'autorise, la responsabilité pour perte de gains.

18 Livraisons de remplacement, maintenance 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 5 ans à partir 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 maintenance 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 maintenance 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 Suites de la cessation des relations contractuelles

19.1 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 irrémédiablement après la fin des relations contractuelles et quel est le délai imparti.

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 soumis au droit suisse. Le bénéficiaire est en droit de contrôler le respect des dispositions légales.

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 ne refuse d'approuver une cession ou une mise en gage de créances par le prestataire que dans des cas dûment motivés.

21.2 Avec la livraison, le prestataire accepte les obligations du bénéficiaire résultant de certificats d'importation, si cela a été prévu par le contrat et selon les dispositions de ce contrat.

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.

23 Droit applicable et tribunal compétent

23.1 Le droit suisse s'applique à la relation contractuelle.

23.2 Les dispositions de la Convention de Vienne (Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, conclue à Vienne le 11 avril 1980) sont exclues.

23.3 Sauf mention contraire dans le contrat, le tribunal compétent est celui du siège du bénéficiaire.

B Dispositions particulières

24 Droits immatériels

24.1 Droits sur les résultats des travaux

24.1.1 Les droits sur les résultats obtenus par le prestataire dans le cadre de l'exécution du contrat sont transférés au bénéficiaire 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 qui ne sont pas protégées juridiquement.

24.1.2 Les produits de tiers et les droits préexistants du bénéficiaire 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, 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.

24.2 Droits sur les logiciels individuels

24.2.1 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 documentations, 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 avant la réception et, sur demande, avant d'éventuels paiements partiels.

24.3 Droits de brevets

24.3.1 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 prestataire et au bénéficiaire, lorsque les inventions 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.

24.4 Droits sur les logiciels standards

24.4.1 Le prestataire ou des tiers demeurent titulaires des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels standards. Si les droits appartiennent à des tiers, le prestataire s'assure qu'il dispose des droits d'utilisation et de distribution nécessaires.

24.4.2 Le bénéficiaire acquiert le droit non exclusif de l'usage et de la jouissance des logiciels standards dans la mesure convenue par le contrat.

24.4.3 Selon ce qui aura été convenu, le droit d'utilisation des logiciels standards 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.

24.4.4 Le bénéficiaire peut réaliser des copies des logiciels standards à des fins de sauvegarde et d'archivage.

24.4.5 En cas de fonctionnement défaillant du matériel informatique, le bénéficiaire est autorisé à utiliser les logiciels standards sur du matériel informatique de remplacement sans frais supplémentaires.

24.4.6 Les termes de licence du fabricant s'appliquent dans la mesure où elles sont mentionnées dans le contrat et dans la mesure où elles ne présentent aucune contradiction avec le contrat, avec les présentes CG ou avec les autres éléments constitutifs du contrat.

25 Contrôle et réception de prestations relevant d'un contrat d'entreprise

25.1 Le prestataire s'engage à ne fournir que des objets testés et prêts à être livrés, par ex. des systèmes globaux, des logiciels individuels, des concepts et des documents. Le bénéficiaire est en droit d'exiger de recevoir les rapports des tests.

25.2 Les parties contractantes conviennent des conditions de réception et s'accordent au minimum sur les points suivants : date de réception, calendrier relatif au contrôle commun, procédure de réception, critères de réception comme les fonctionnalités, la disponibilité, les caractéristiques de la prestation, la qualification des défauts, ainsi que l'étendue de l'obligation de collaborer du bénéficiaire.

25.3 Un contrôle commun est opéré préalablement à la réception. Le bénéficiaire invite en temps utile le prestataire à cette fin. Le contrôle et ses résultats font l'objet d'un procès-verbal signé par les deux parties.

25.4 Les parties contractantes peuvent aussi convenir de réceptions partielles. Celles-ci se font sous réserve de l'acceptation totale de la prestation.

25.5 Si aucun défaut n'est constaté lors du contrôle, la prestation est considérée comme acceptée au moment de la signature du procès-verbal.

25.6 Si des défauts mineurs sont constatés lors du contrôle, la prestation est également considérée comme acceptée au moment de la signature du procès-verbal, sauf mention con-

traire dans le contrat. Le prestataire corrige, dans le cadre des prestations de garantie, les défauts constatés ; cette correction est réalisée sans frais supplémentaires et dans un délai raisonnable convenu par les parties contractantes.

25.7 Sauf disposition contraire convenue par les parties contractantes (ch. 25.2), un défaut est considéré comme mineur lorsqu'il ne porte pas atteinte à l'utilisation des prestations devant être réceptionnées.

25.8 Si des défauts graves sont constatés, la réception est reportée. Le prestataire corrige avec diligence les défauts constatés et invite en temps utile le bénéficiaire pour un nouveau contrôle. Si des défauts graves sont aussi constatés lors de ce nouveau contrôle, il sera procédé conformément au ch. 15.2.

25.9 Sauf disposition contraire convenue par les parties contractantes (ch. 25.2), un défaut est considéré comme grave lorsqu'il porte atteinte à l'utilisation des prestations devant être réceptionnées.

25.10 Si le bénéficiaire refuse de participer au contrôle préalable à la réception alors que les conditions requises sont réunies (cf. ch. 25.1 et 25.3) et cela malgré un rappel et un délai supplémentaire raisonnable, la prestation est considérée comme acceptée.

25.11 Les parties peuvent convenir de la réception et de la réalisation d'un contrôle conformément au ch. 25.2 pour le matériel informatique et pour les logiciels standards, même si cela n'est pas prévu dans le contrat d'entreprise.

26 Achat de matériel informatique

26.1 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 ; la livraison est effectuée au lieu convenu par les parties contractantes.

26.2 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.

26.3 Après l'installation, le bénéficiaire contrôle l'objet de la vente dans un délai de 30 jours ouvrables afin de détecter tout éventuel dommage apparent et de vérifier que ses performances et son fonctionnement sont corrects. En cas d'installation par le prestataire, le délai court une fois l'installation réalisée avec succès. Tout défaut constaté est signalé immédiatement.

27 Maintenance du matériel informatique

27.1 La maintenance du matériel informatique comprend sa remise en état (suppression des dysfonctionnements 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, sans frais supplémentaires.

27.2 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 maintenance, ces prestations sont facturées séparément.

28 Maintenance des logiciels

28.1 La maintenance 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.

28.2 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 maintenance, ces prestations sont facturées séparément.

28.3 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.

28.4 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 maintenance pour les anciennes versions des logiciels. Sous réserve de dispositions contraires convenues par les parties, ce délai est de 12 mois.

29 Période de disponibilité, temps de réaction et temps de suppression du dysfonctionnement

29.1 Pendant la période de disponibilité, le prestataire accuse réception des annonces de dysfonctionnement et fournit des prestations de maintenance et d'entretien. Dans le cadre de la période de disponibilité, le temps de réaction s'étend de l'annonce du dysfonctionnement jusqu'au début du processus de réparation. En ce qui concerne le temps de suppression du dysfonctionnement, il s'étend de l'annonce du dysfonctionnement jusqu'à la fin du processus de réparation.

29.2 Sous réserve de dispositions contraires convenues par les parties,

- la période de disponibilité est : du lundi au vendredi de 8h à 17h (hors jours fériés légaux et locaux au lieu d'exécution de la prestation)
- le temps de réaction est de : 4 heures.

29.3 Le prestataire commence à remédier au dysfonctionnement pendant le temps de réaction et y met fin pendant le temps de suppression du dysfonctionnement, qui sera éventuellement convenu selon une classification fixée si nécessaire dans le contrat.

29.4 Sur demande du bénéficiaire, le prestataire fournit ses prestations contre rémunération séparée et éventuellement aussi en-dehors de la période de disponibilité.

30 Services d'assistance du prestataire

30.1 En cas de besoin du bénéficiaire, le prestataire fournit au bénéficiaire, en plus des prestations de maintenance et d'entretien, des prestations d'assistance. Ces dernières sont réglementées dans les contrats de maintenance et d'entretien.

31 Résiliation des contrats de maintenance, d'entretien et d'assistance

31.1 Si le contrat de maintenance, d'entretien ou d'assistance est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié en tout temps, sous réserve des obligations existantes en matière de maintenance et d'entretien issues de contrats d'acquisition. Sous réserve d'un accord sur l'adaptation de la rémunération, la résiliation peut ne porter que sur certaines parties du contrat. Le délai de résiliation est de 12 mois pour le prestataire et de 3 mois pour le bénéficiaire.

31.2 Les rémunérations payées d'avance sont remboursées au prorata du temps.

31.3 En cas de violation grave du contrat par une des parties contractantes, les contrats de maintenance, d'entretien et d'assistance peuvent être résiliés en tout temps sans préavis par la partie contractante non fautive. Dans ce cas, la rémunération est calculée au prorata du temps ; en cas de rémunération unique, elle est calculée proportionnellement sur une base de 60 mois. Les droits à des dommages et intérêts demeurent réservés.

31.4 Si cela est nécessaire, d'autres modalités de cessation du contrat doivent être convenues.

32 Location de services, mandats confiés à des personnes physiques

32.1 La location de services à titre professionnel 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.

32.2 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. 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.

32.3 Si le prestataire est une personne physique, il est tenu, lors du dépôt de l'offre, de prouver qu'il est affilié à une caisse de compensation en tant qu'indépendant. Le bénéficiaire n'est redevable d'aucune prestation sociale (AVS/AI/AC, etc.) ou autres indemnités, notamment en cas d'accident, de maladie, d'invalidité ou de mort.

32.4 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. Toute absence prévisible doit être communiquée immédiatement au bénéficiaire.