

Conditions générales

EXEL Informatique SA

Ch. des Fayards 2
1032 Romanel-sur-Lausanne VD

dénommée ci-après «Fournisseur»

Et toute entreprise ayant signé des documents contractuels
dénommée ci-après « Client »

Ci-après conjointement les « Parties »

Date de publication : 03.2020

Date de validité : 03.2020

1. Objet des Conditions

1.1 Le présent document fixe les termes des conditions générales appliquées par le Fournisseur. A défaut d'accord contraire, les présentes conditions générales s'appliquent aux documents contractuels du Fournisseur, ainsi qu'à toutes les autres prestations effectuées par le Fournisseur pour le Client.

2. Livraison des produits

2.1 Après acceptation des offres contractuelles et documents contractuels liés ou d'autres documents contractuels par le Client, le Fournisseur livre les produits mentionnés, matériels et logiciels du Fournisseur (standards ou spécifiques) et de Tiers et les prestations.

2.2 Les offres contractuelles et leurs éventuels documents contractuels précisent notamment les produits, accessoires et consommables correspondant aux spécifications du matériel fourni, les délais de livraison, les prestations de conseil, de service, d'assistance et/ou de maintenance, les conditions d'installation, de mise en service et d'acceptation, les lieux d'exécution, les durées et types de garanties, ainsi que les prix convenus et les conditions de paiement.

2.3 Les offres contractuelles et leurs éventuels documents contractuels signés par le Client valent reconnaissance de dette au sens de l'article 82 LP.2.4.

2.4 Le Fournisseur est responsable de livrer, dans les délais de livraison convenus, les produits et les prestations indiqués dans les documents contractuels, sauf en cas de défaut des tiers.

2.5 Si un retard de livraison d'un tiers devait dépasser six mois, le Fournisseur devrait proposer une solution provisoire ou une solution de rechange acceptable. La différence entre la solution initiale et celle alternative est à la charge du Client. En cas d'une différence supérieure à 15% en plus ou en moins, les Parties peuvent se départir de cette prestation sans remettre en cause les autres prestations liées à ce contrat.

2.6 Les reports de délais de livraison, convenus d'un commun accord entre le Client et le Fournisseur, ne sont pas considérés comme des retards.

2.7 Les raisons de retard suivantes ne sont pas imputables au Fournisseur et sont notamment mobilisation, guerre, émeutes, troubles, grève et lock-out, cas de force majeure, ainsi que tous les retards qui sont dus au non-respect des devoirs de collaboration du Client.

3. Acceptation des produits

3.1 Le Client examinera les produits commandés après la livraison ou la mise en fonction pendant une période de 30 jours au maximum en fonction des caractéristiques contractuelles.

3.2 Les défauts et dérangements constatés sont annoncés au Fournisseur pendant la période des 30 jours, en mentionnant les informations et documentations utiles et nécessaires pour l'élimination du défaut. Le Fournisseur éliminera ou fera éliminer les défauts constatés, en fonction des conditions de garantie de chaque produit.

3.3 Sauf circonstances graves, imputables au Fournisseur, qui entravent fortement l'utilisation, les produits sont considérés comme acceptés sans défaut après 30 jours.

3.4 Si la livraison a lieu en plusieurs fois, ces règles s'appliquent à chaque livraison partielle comme acceptation partielle.

4. Réserve de propriété

4.1 L'article 185 CO prévoit que les profits et les risques passent à l'acquéreur, dès la conclusion du contrat.

4.2 En conséquence, c'est l'acquéreur qui doit supporter le risque de perte ou de détérioration. L'acquéreur final est seul responsable de tout dommage, perte, vol ou autre détérioration du matériel acquis.

4.3 Le Fournisseur se réserve le droit de faire inscrire, en tout temps et à ses frais, une réserve dans le registre des réserves de propriété, tant que les montants n'ont pas été payés.

4.4 Le Client n'est pas autorisé à vendre les produits, à les mettre en gage, à les grever de droits de tiers ou à les déplacer sans obtenir au préalable l'accord express du Fournisseur, tant que lesdits produits ne sont pas entièrement payés.

4.5 Le Client garantit le Fournisseur de l'intégralité de la disponibilité du matériel aussi longtemps que la totalité des montants n'a pas été payée, et le Fournisseur est en droit de reprendre les matériels livrés et non payés à l'échéance convenue.

4.6 Dans le cas d'une reprise de matériels non payés par le Client, le Fournisseur se réserve le droit de facturer l'utilisation des produits en mode locatif à raison du montant de la partie du contrat concernée, divisé par 36 mois, multiplié par le nombre de mois, majoré du taux d'intérêt usuel, de frais de dossier et des frais de récupération.

5. Garantie et responsabilité : Généralités

Anomalie : défaut, de conception d'un développement spécifique ou de paramétrage, imputable au Fournisseur ou défaut de définition du besoin imputable au Client.

Erreur/Bug : défaut de conception du logiciel standard imputable à l'éditeur, l'empêchant de fonctionner correctement.

Ecart/Spécifique : fonctionnalité demandée par le Client n'existant pas dans la solution (standard et spécifique), et nécessitant un développement supplémentaire (évaluation du coût et du délai nécessaire).

Personnalisation : comporte l'ensemble des prestations nécessaires à l'adaptation légère du logiciel standard aux besoins spécifiques du Client.

5.1 Les produits logiciels sont classifiés ci-dessous selon l'état du développement, le statut de commercialisation et selon les droits d'auteur. Les différentes classes bénéficient de prestations d'assistance et de garanties différentes.

5.1.1 Classe A

Les produits logiciels continuent à être développés par le Fournisseur.

5.1.2 Classe B

Ce sont des produits logiciels qui ne sont plus dans le programme de vente du Fournisseur et qui ne sont plus développés.

5.1.3 Classe C

Il s'agit de produits logiciels de tiers, pour lesquels Le Fournisseur ne possède que les droits d'utilisation et de revente.

5.2 Modification de la classification

Le Fournisseur est autorisé à modifier la classification en tout temps, moyennant un préavis écrit de trois mois. Lors de changements vers les classes B et C, respectivement lors de l'élimination du produit du programme de vente. Le Fournisseur modifie ou résilie le contrat de maintenance logiciel au plus tard six mois après l'annonce écrite pour tenir compte des nouvelles conditions.

5.3 Le Client est rendu attentif au fait que le Fournisseur ne peut garantir un fonctionnement du matériel et/ou des logiciels sans aucune Erreur ou Anomalie dans toutes les situations possibles.

5.4 La garantie démarre le jour de la livraison et de l'installation des produits par le Fournisseur. Ce jour est la date de référence pour le début du contrat de maintenance. Les conditions de garantie sont mentionnées dans les documents contractuels et s'appliquent individuellement à chaque livraison partielle.

5.5 Les dégâts dus au stockage ou à la maintenance inadaptée par le Client ou dus à une utilisation non conforme au contrat ne tombent pas sous le couvert de la garantie.

5.6 Le Fournisseur n'assure pas de garantie si des extensions, modifications ou autres interventions sont entreprises par le Client ou par un tiers sans accord écrit du Fournisseur.

5.7 Le Client met gratuitement à disposition du Fournisseur tous les documents et informations nécessaires à l'élimination de l'Anomalie ou de l'Erreur. Si des travaux urgents ne peuvent pas attendre la livraison de la nouvelle version de correction, le Fournisseur met en place une solution de remplacement à disposition du Client. Toutefois, les frais de mise en place de la solution de remplacement doivent rester dans un cadre raisonnable et admis par le Client.

5.8 Toutes autres exigences du Client en rapport avec des prestations de garantie sont exclues.

6. Garantie et responsabilité : Logiciels du Fournisseur

6.1 La garantie dure trois mois jour pour jour à dater du jour de livraison.

6.2 En complément de la garantie, le Fournisseur propose un contrat de maintenance, dès la livraison, pour prendre en charge les produits livrés, provenant de ses propres services.

6.3 Le Fournisseur possède tous les droits d'utilisation et de distribution des logiciels mentionnés dans le contrat et assure le Client qu'il n'y a pas de violation de droits de tiers.

6.4 Rappel : Sont exclus des prestations de garantie, tous les logiciels pour lesquels le Fournisseur ne possède que des droits de distribution et notamment les liens entre les logiciels du Fournisseur et ceux des Tiers. La garantie est alors assurée par l'éditeur.

6.5 Le Fournisseur assure les fonctionnalités, des logiciels dont il est éditeur, livrés selon les documentations y relatives (lorsqu'elles sont disponibles) et selon les descriptions dans les manuels techniques. Des arrangements dérogeant à ces règles ne sont valables que sous la forme d'une convention écrite et signée par les deux Parties.

6.6 La prestation de garantie pour les logiciels de la classe 'A'

6.6.1 L'élimination de défauts, c'est-à-dire, la différence par rapport aux indications mentionnées dans la documentation (lorsqu'elle est disponible), dans la fiche de produit, dans le cahier des charges accepté ou dans les autres documents contractuels, se fait par la livraison d'une version de correction à condition que l'Anomalie soit reproductible et qu'elle se présente dans la dernière version remise au Client.

6.6.2 Toute autre prestation n'est pas comprise dans la garantie.

6.6.3 Le Fournisseur exclut pour le surplus toute responsabilité pour les conséquences financières (dommages et intérêts et/ou gains manqués) chez les Clients d'une Erreur de logiciel. Il ne répond pas du dommage consécutif à des pertes ou l'endommagement de données ou de supports de données, à des interruptions d'exploitation, à des pertes subies, à des bénéfices manqués, à des exigences de tiers, découlant des produits ou prestations livrés par le Fournisseur (par exemple, gestion de projet, paramétrage de logiciels, formation) ou à leur utilisation.

6.6.4 Le Client est responsable de ses données et notamment de la conformité de ces dernières dans les applications et les systèmes. Il doit faire tous les tests nécessaires à la mise en production (en particulier lors de reprises de données). Il doit également veiller à ce que ses sauvegardes fonctionnent parfaitement et doit avertir le Fournisseur dans les délais les plus brefs si un problème survient. Le Client doit mettre en place une organisation lui permettant de reconstituer ses données pour la période entre la dernière sauvegarde et l'arrêt des systèmes.

6.7 Le Fournisseur exclut toute responsabilité pour les produits de classe 'B'.

7. Durée de la mise à disposition de logiciels

7.1 Pour ses propres logiciels, le Fournisseur concède au Client une ou des licences aux termes desquelles le Client dispose d'un droit d'utilisation non exclusif sur les logiciels valable pendant une durée illimitée ou déterminée.

7.2 Si une échéance des droits d'utilisation est convenue, le Client s'engage à détruire, respectivement effacer, les originaux, y compris la documentation (lorsqu'elle est disponible), ainsi que toutes les copies ou de les rendre au Fournisseur à l'échéance. Le Fournisseur est autorisé à procéder à un contrôle des opérations sur les ordinateurs du Client, voire même d'opérer lui-même à l'effacement des programmes. Les copies de sécurité des données sont exclues de cette obligation.

7.3 Le Fournisseur peut retirer les droits accordés au Client avec effet immédiat ou interdire l'accès aux logiciels si ce dernier est, en dépit de rappels écrits, en retard avec le paiement des mensualités d'utilisation ou s'il viole les obligations de protection des produits logiciels.

8. Droits des logiciels

8.1 Les logiciels livrés par le Fournisseur au Client sont sujets à des droits de protection (droit d'auteur) du Fournisseur et/ou de tiers. Le Fournisseur confirme qu'il possède effectivement des droits d'utilisation et de distribution des logiciels appartenant à des tiers.

8.2 Le Client a un droit non exclusif et non transmissible d'utiliser les logiciels, dans une forme non modifiée, exclusivement sur le système autorisé

par le Fournisseur. Un logiciel, avec un numéro de série, ne doit être enregistré simultanément que sur une unité système. Aucun autre droit de propriété intellectuelle ne lui est cédé. Il n'a ainsi en particulier pas le droit de vendre, céder, commercialiser, prêter, sous-licencier, reproduire, transférer ou modifier ou de quelque manière que ce soit tirer profit du logiciel autrement que pour l'usage convenu dans le contrat.

8.3 Le Client a le droit de faire des copies pour des raisons de sauvegarde des données. Dans ce cas, il copie les identifications, marques déposées et droits d'auteur sans les modifier et il tient un registre des copies pouvant être en tout temps consulté par le Fournisseur.

8.4 Le Client s'engage, sans limitation dans le temps, à ne pas rendre accessible à des tiers, sous quelle que forme que ce soit, sans autorisation écrite préalable du Fournisseur, les logiciels, leurs copies et les documentations y relatives (lorsqu'elles sont disponibles).

8.5 Lorsque le Fournisseur met à disposition le programme en langage machine (code objet), il n'est pas permis, même partiellement, de le transformer en langage source (code source) sans autorisation écrite du Fournisseur.

8.6 Lors de modifications ou extensions de programmes ou parties de programmes, tous les droits, documentations (lorsqu'elles sont disponibles) et traitements demeurent propriété exclusive du Fournisseur.

9. Garantie et responsabilité : Produit tiers

9.1 Les produits ayant des défauts sont couverts par la garantie du constructeur ou de l'éditeur dans les limites de leurs conditions. Néanmoins, le Fournisseur a le choix de remplacer ou de réparer l'appareil ou le support de données défectueux.

9.2 Les éditeurs et les constructeurs sont responsables des fonctionnalités annoncées.

9.3 Les conditions générales du fabricant du matériel sont réservées et le Fournisseur ne saurait allouer une garantie de maintenance qui va au-delà de celle fournie par le fabricant.

9.4 Pour tous les logiciels de la classe 'C', l'élimination d'Erreurs ou d'Anomalies est faite par l'obligation de livraison de versions de correction, mais seulement dans la mesure où celles-ci sont disponibles chez l'éditeur. Toute autre responsabilité, notamment pour le dommage et/ou le gain manqué est expressément exclue.

9.5 Toutes les prestations d'accompagnement et tous les frais du Fournisseur sont facturables.

10. Maintenance de logiciels

10.1 Les logiciels, pour lesquels une redevance annuelle de maintenance est convenue dans les documents contractuels, doivent être maintenus par le Fournisseur dès la première livraison et jusqu'à la fin du contrat de maintenance selon les conditions suivantes. La maintenance comprend :

- le travail par le Fournisseur d'élimination d'Erreurs logicielles dans la dernière version et la mise à disposition (livraison) d'une version ou une mise à jour de version logicielle, y compris la documentation (lorsqu'elle est disponible) y relative, sans apport de nouveau module; le Fournisseur peut livrer cette version s'il le désire par télémaintenance;
- mise à jour des versions logicielles, y compris la documentation (lorsqu'elle est disponible) y relative, sans apport de nouveau module; le Fournisseur peut livrer cette version s'il le désire par télémaintenance;
- la mise à disposition d'un service d'assistance selon le tarif de prestations en vigueur sans contrat de support, contrat support bronze, silver ou gold;
- toutes les prestations concernant la version de correction ou la mise à jour de version logicielle, de gestion de projet, d'analyse, de validation, de tests, de mise en production, ... en télémaintenance ou/et sur site sont facturables, selon le tarif des prestations de service en vigueur pour le type de contrat de support du Client.

10.2 Maintenance par classe de produits logiciels :

10.2.1 Classe A

La maintenance comprend l'amélioration constante en tenant compte des critères d'ordre organisationnel ou technique, ainsi que des Erreurs éventuellement constatées.

Le Fournisseur met à disposition du Client les corrections sous forme de modifications ou de versions corrigées, respectivement de nouvelles

versions. Le Fournisseur est techniquement équipé et en possession des droits nécessaires pour fournir les prestations susmentionnées.

10.2.2 Classe B

La maintenance de ces produits a lieu contre paiement exclusivement.

10.2.3 Classe C

La maintenance dépend exclusivement des conditions contractuelles des tiers.

10.3 L'utilisateur est en principe tenu d'accepter les nouvelles versions logicielles. Toutefois, il peut refuser l'installation si les adaptations nécessaires du système ou de l'application provoquent un effort technique ou financier inadapté. Dans ce cas le Fournisseur peut, en plus de la maintenance, facturer toutes ses heures. Si le Client refuse l'installation d'une nouvelle version logicielle, le Fournisseur est autorisé à annuler la prestation de maintenance en supprimant les mensualités de maintenance.

10.4 Tant que le Fournisseur est chargé par contrat de la maintenance de produits logiciels, le Client fera exécuter tous les travaux de maintenance et autres travaux exclusivement par le Fournisseur ou, avec l'accord de ce dernier, par un tiers qualifié. Si des modifications ou extensions sont apportées par le Client lui-même ou par des tiers, sans autorisation écrite du Fournisseur, la livraison de nouvelles versions logicielles peut être refusée et le contrat de maintenance peut être résilié avec effet immédiat.

10.5 A défaut d'accord contraire et écrit, le Fournisseur facturera les prestations suivantes selon le tarif en vigueur et ceci également lorsqu'un contrat de maintenance logiciel existe :

- toutes les prestations exécutées, sur demande du Client, en dehors des heures de travail normales chez le Fournisseur;
- l'analyse et l'élimination de dérangements et de dégâts dus à l'utilisation inadaptée ou à des interventions de tiers ou à d'autres causes non imputables au Fournisseur;
- la livraison de versions de correction logicielles ou de mises à jour nécessaires lorsque le Client souhaite conclure un nouveau contrat de maintenance;
- la livraison et l'installation de modifications de logiciels qui sont dues à des prescriptions légales spéciales ou nouvelles;
- les prestations à des programmes ou parties de programmes qui ne proviennent pas du Fournisseur ou à des programmes standards adaptés de manière importante aux besoins spécifiques du Client ;
- les adaptations de logiciels nécessaires suite à l'introduction d'une nouvelle version du système d'exploitation;
- toutes les prestations d'installation logicielle chez le Client;
- les adaptations logicielles individuelles ou des extensions logicielles,
- les prestations dues à l'installation d'appareils étrangers;
- les prestations de conseil ou d'assistance souhaitées par le Client comme, par exemple, la formation ou l'assistance au démarrage ;
- les prestations d'analyse et de gestion de projet (séance, établissement de PV et de rapport de situation, liste des besoins...);
- les prestations de mise en production au sens large des versions correctives ou des mises à jour logicielles.

10.6 Le Fournisseur ne garantit pas que tous les produits maintenus par lui puissent être utilisés sans interruption et sans faute dans toutes les situations possibles.

10.7 Durée du contrat

10.7.1 Les contrats de maintenance logicielle entrent en vigueur dès la mise en service des produits couverts pour une durée initiale de trois années civiles entières et sont renouvelés tacitement d'année en année, sauf accord contraire.

10.7.2 Lesdits contrats peuvent être résiliés moyennant un préavis écrit de trois mois pour la fin de la période initiale, puis pour la fin d'une année civile exclusivement par courrier recommandé. C'est-à-dire que le courrier de résiliation doit parvenir au fournisseur avant le début des trois mois, soit au plus tard le dernier jour du mois. Une résiliation partielle est possible en respectant les règles précitées.

10.7.3 Le Client doit sans délai informer le Fournisseur de toute erreur constatée dans l'exploitation de tout logiciel ou matériel et doit s'abstenir d'intervenir lui-même sans information et accord du Fournisseur pour effectuer la correction. Si ces conditions ne sont pas respectées ou si le Client est en retard avec le paiement des indemnités de maintenance, le Fournisseur peut se dédire immédiatement de ses obligations de maintenance prévues ci-dessus.

11. Hébergement

Service d'hébergement : toutes solutions logicielles et/ou matérielles permettant de charger, stocker, gérer et diffuser via le réseau Internet l'information du Client.

11.1 Le contrat d'hébergement prend effet dès réception du paiement des services qui lui sont associés.

11.2 Les éventuelles modifications de tarif sont communiquées au Client au plus tôt, mais ne sont appliquées que sur la période de facturation suivante.

11.3 Le Fournisseur se réserve le droit de modifier à tout moment l'étendue des prestations ou d'arrêter le service. Dans ce cas, il en informe le Client de manière appropriée.

11.4 Le Fournisseur se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat ou de bloquer les services d'hébergement lorsque ceux-ci sont utilisés de manière illicite, contraire aux présentes conditions générales, utilisés ou transmis à des tiers ou des fins autres que celles prévues. Il est rappelé que le Fournisseur se réserve le droit de résilier le contrat avec effet immédiat ou de suspendre ses services si le Client ne respecte pas ses obligations de paiement même si cela bloque les activités du Client. Les cas de résiliations sus mentionnés ne sont pas limitatifs et peuvent intervenir sans préavis ni dédommagement. Le Client répond envers le Fournisseur des dommages causés par la violation des dispositions contractuelles du présent contrat. Dans le cas de suspension pour non-paiement dans les délais, le Fournisseur se réserve le droit de facturer au Client des frais de « remise en service » et « d'administration ».

11.5 Les contrats d'hébergement entrent en vigueur pour une durée initiale de trente-six mois et sont renouvelés tacitement d'année en année, sauf accord contraire.

11.6 Lesdits contrats peuvent être résiliés moyennant un préavis écrit de trois mois pour la fin de la période initiale, puis pour la fin d'une année civile, exclusivement par courrier recommandé.

11.7 Le Fournisseur se réserve le droit de refuser ses services sans justification particulière.

11.8 Les frais relatifs à l'acquisition et à la gestion des noms de domaines chez le « registrant » restent à la charge du Client. Dans le cas où le Fournisseur assume tout ou partie des étapes d'acquisition et/ou de gestion des noms de domaines, celles-ci seront facturées au Client. Les domaines Internet sont loués aux registrants de nom de domaine, ils restent la propriété de l'entité en ayant acquis les droits pour la période donnée. Les conditions générales de vente (du registrant) relatives aux noms de domaines doivent elles aussi avoir été acceptées.

11.9 Le Client accepte de conserver tous les mots de passe et codes d'accès transmis de manière confidentielle. Il doit également prévenir le Fournisseur s'il a connaissance qu'un tiers a eu connaissance desdits mots de passe ou codes d'accès. Le Client accepte de plus le fait que toute commande ou ordre passé en utilisant les codes d'accès et mots de passe qui lui ont été transmis soit réputé valable et dûment authentifié. Si des personnes non autorisées utilisent ces données confidentielles, le Client accepte la pleine et entière responsabilité des actions entreprises. Le Fournisseur pourra suspendre préventivement l'accès à un compte si elle a des raisons suffisantes de penser qu'un tiers non autorisé s'en sert ou y a accès.

11.10 Seule la société mentionnée sur la facture a le droit de jouissance des services d'hébergement. Toute utilisation, facilité d'accès ou revente en faveur de tiers ainsi que la mise à disposition contre rémunération des autres services n'est pas autorisée. Sous réserve d'accords particuliers, le Fournisseur pourra autoriser le « sous-hébergement » dans la mesure où il est informé et a donné son accord, où le Client est entièrement responsable en cas de problèmes quels qu'ils soient, où le/les sous-locataires s'engagent à respecter les contrats et obligations légales.

11.11 Le Client assume seul la responsabilité des données et contenus qu'il met à disposition sur le réseau et/ou qu'il stocke sur les serveurs d'hébergement. Il s'engage à respecter les lois cantonales et fédérales suisses en vigueur et notamment celles touchant à la protection des données, des services de télécommunication et des droits d'auteurs. Il s'engage tout particulièrement à ne pas diffuser sur le réseau, et au moyen des services d'hébergement, des données (textes, images, sons ou vidéos) tombant sous le coup de la loi pénale, notamment en raison de leur caractère pornographique, violent, raciste ou diffamatoire. Le Client est responsable tant civilement que pénalement de ses actes et libère d'ores et déjà le Fournisseur de toute responsabilité en cas de poursuite judiciaire à son encontre.

11.12 Il est contraire à la ligne de conduite du Fournisseur que l'utilisateur de l'hébergement effectue ou participe directement ou indirectement à l'une des

activités suivantes, par le biais du Fournisseur. Tout écart par rapport à ces règles entraînerait automatiquement et sans préavis la fermeture du compte du Client, sans dédommagement possible pour celui-ci :

- Envoyer des courriers électroniques en masse à des personnes qui n'en ont pas fait la demande (spamming).
- Ne pas respecter les droits d'auteur, notamment sur les fichiers multimédias.
- Entreprendre toute autre activité qui viole la loi et menace l'intégrité d'un système informatisé ou viole les règles de conduite généralement acceptées sur Internet.
- Pénétrer ou tenter de pénétrer de manière non autorisée dans un système informatique.
- Utiliser excessivement des ressources CPU, ceci comprend notamment, mais pas exclusivement, certains scripts CGI. Toute utilisation qui provoquerait une perturbation technique des infrastructures du Fournisseur, ou des sites d'autres Clients se verrait être interdite, et en cas de renouvellement, le compte serait bloqué, et ceci que le Client soit fautif ou pas.
- Toute activité en relation avec le sexe, que cela soit des images, des articles à vendre, des forums, etc.

11.13 Le Fournisseur assure une sauvegarde quotidienne des données stockées sur ses serveurs, cependant le Client reste responsable de la sauvegarde de sécurité des données et contenus sources mis sur les serveurs d'hébergement. Ceci est particulièrement critique en cas de fréquences de mises à jour supérieures à la sauvegarde quotidienne (jours ouvrables uniquement) effectuée par le Fournisseur.

11.14 Le Fournisseur s'engage à gérer la sécurité des infrastructures et locaux utilisés pour le service de façon professionnelle et dans les règles de l'art. Toutefois, le Fournisseur ne peut être tenu responsable en cas d'accès illicite aux systèmes serveur/hôte par l'intermédiaire du réseau connecté.

11.15 La qualité de service est celle rendue par le réseau Internet et connue sous la dénomination de « Best Effort ». La disponibilité des bandes passantes nationales et internationales ne fait l'objet d'aucune garantie de la part du Fournisseur. Le Fournisseur ne saurait être tenu pour responsable de quelque interruption de connexion et de perte ou d'altération de données et/ou contenus résultants de pannes de lignes téléphoniques, hertziennes, câblées ou satellites ainsi que d'interruption de service du réseau électrique. Le Fournisseur se réserve le droit de procéder à des réinitialisations ou interruptions du service pour des raisons techniques et/ou de maintenance. Le Fournisseur s'engage à gérer au mieux et minimiser les interruptions de service nécessaires à la maintenance. L'ensemble des cas évoqués dans la présente clause ne peut en aucun cas donner lieu à une compensation financière pour le Client. Le Fournisseur s'engage à respecter la convention de service et SLA qui régit les engagements de garantie en fonction des contrats de support Bronze, Silver ou Gold signé par le Client.

11.16 Dans la limite des dispositions légales, le Fournisseur exclut toute responsabilité, ainsi que celles des personnes engagées pour l'exécution des prestations contractuelles, concernant des dommages directs ou indirects, tels que manque à gagner, interruption d'activité, perte de données commerciales, perte d'exploitation, ou consécutifs à l'utilisation des services d'hébergement.

11.17 Le Fournisseur se réserve le droit d'interrompre l'hébergement si le service du Client constitue un danger pour le maintien de la sécurité de l'infrastructure du Fournisseur (piratage de l'hébergement Web, utilisation anormale des ressources, faille de sécurité, etc.) ou toute autre contrainte que le Fournisseur ne peut plus assumer. Dans ce cas, le Fournisseur notifie le client et fera une offre pour les travaux de remise en état ou de mise à jour du site. Le Client pourra décider ensuite d'entreprendre les travaux ou de transférer le site chez un autre prestataire. Le Client devra assumer les coûts d'hébergement durant toute cette période ainsi que l'ensemble des prestations pour le transfert, en régie et aux conditions contractuelles (travail technique et coordination).

12. Prestations de service

12.1 Les prestations de service fournies par le Fournisseur sont mentionnées dans les offres.

12.2 Les prestations de service sont fournies par le Fournisseur sur le site du Client ou chez le Fournisseur même.

12.3 Le Client désigne un responsable de projet. Celui-ci coordonnera toutes les activités et sera l'interlocuteur du Fournisseur. Le Client est responsable de la mise en place des conditions nécessaires et des frais en découlant qui permettent aux collaborateurs du Fournisseur d'exécuter leur prestation. Le Client met une place de travail et suffisamment de temps machine à disposition des collaborateurs du Fournisseur.

12.4 A défaut d'accord écrit contraire, les prestations de service sont fournies pendant les heures normales de travail du Fournisseur, c'est à dire, les jours ouvrables du lundi au vendredi, de 08h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h00.

12.5 Le Fournisseur est autorisé à charger des tiers, respectivement des partenaires, de l'exécution partielle ou totale de la prestation.

12.6 Lors de développements logiciels importants, dépassant largement le cadre de petites extensions de logiciels standards et représentant un domaine applicatif complet, il y a lieu de conclure un contrat de développement logiciel séparé entre le Fournisseur et le Client.

12.7 Les offres sont effectuées à titre gracieux et les présentations portant sur celles-ci sont également effectuées à titre gracieux. De même que toutes les prestations d'avant-vente. Ce n'est pas le cas de toutes les prestations considérées comme les prestations de définitions des besoins ou d'analyse, voire d'éventuelles preuves de concept, dénommées « *proof of concept* » ou « POC ».

13. Prix, conditions de paiement

13.1 Les conditions de paiement, le montant pour l'acquisition de produits, la licence unique d'utilisation pour des logiciels, ainsi que d'autres compensations uniques pour des prestations de service, par exemple, sont mentionnés dans les documents contractuels.

13.2 Pour les prestations de service, il faut différencier, en fonction des documents contractuels, les activités basées sur un prix forfaitaire et celles facturées en régie selon tarif.

13.3 Lorsque le contrat conclu se fonde sur un prix forfaitaire, seuls les travaux supplémentaires demandés par le Client seront facturés en sus. Des acomptes peuvent être exigés en fonction de l'avancement du projet.

13.4 Les prestations en régie sont facturées périodiquement selon l'avancement du projet et le tarif en vigueur. La justification des prestations se base sur les rapports de travail.

13.5 Sauf accords contraires, les factures des prestations en prépaiement (contrat de support, contrat de maintenance et pack d'heures) doivent être payées avant le début des prestations ; les matériels et licences à 10 jours date de facture ; le reste net à 30 jours date de facture.

13.6 Les prix de maintenance se basent sur l'état de l'index salarial publié par l'Association Patronale Suisse de l'Industrie des Machines et de la Métallurgie (Index ASM) valable lors de la conclusion du contrat. Lors d'augmentations de cet index, le Fournisseur est autorisé, pendant la durée de validité du présent contrat, à adapter les prix de maintenance en fonction de la modification de l'index en respectant un délai d'attente de trois mois. L'annonce exige la forme écrite.

13.7 Les prestations d'hébergement de moins de 6 000 CHF par an sont facturées annuellement. Une majoration pour paiements fractionnés sera effectuée sur la base de 2% pour paiement semestriel, 3% trimestriel, 12% mensuel pour participation aux frais administratifs.

13.8 Les frais de port sont en sus selon table.

13.9 En cas de commande partielle, le montant de chaque position et le total de l'offre sont sujets à modification.

13.10 En cas de livraison partielle, des frais de port sont facturés en totalité à chaque livraison et correspondent à un supplément pour des frais administratifs engendrés par le traitement de plusieurs livraisons. Si le Client ne désire pas assumer cette majoration, il doit l'annoncer au Fournisseur afin que celui-ci retienne toute la marchandise pour ne faire qu'une seule livraison. Le Fournisseur organise les livraisons de manière pragmatique tout en favorisant l'avancement du projet.

13.11 En cas de retard de paiement du Client, le Fournisseur est autorisé à facturer un intérêt de retard (CO art.104) correspondant au taux d'escompte de la Banque Nationale Suisse, ainsi que des frais de rappels d'un montant de 1% du montant de la facture et au minimum de cinquante francs par facture.

13.12 En cas d'annulation par le Client, sept semaines avant la livraison, de produits mentionnés dans les documents contractuels, le Fournisseur est autorisé à facturer 10% de la valeur convenue pour ce(s) produit(s). Passé ce délai, les produits achetés par le Fournisseur seront facturés au Client. La même procédure est applicable pour des prestations de service convenues avec le Client, mais résiliées dans les trente jours avant le début de l'exécution. En cas de travaux commencés, les prestations déjà fournies sont facturées séparément.

13.13 Pour toute opposition à la facture, le Client doit le notifier par écrit et ce dans les quatorze jours. Passé ce délai, les factures sont considérées comme acceptées et sont dues entièrement.

13.14 Pack d'heures

13.14.1 Le Client au bénéfice d'un contrat de support valide peut accéder à des conditions spéciales de prix via le prépaiement de lots d'heures dont le tarif varie en fonction de la quantité souscrite.

13.14.2 Le Fournisseur peut modifier, suspendre ou supprimer les tarifs ou l'accès aux packs d'heures. Cependant les contrats en cours restent valides, sauf en cas de non-paiement.

13.14.3 Par mesure de simplification administrative, les packs d'heures se renouvellent automatiquement sauf demande expresse du client.

13.14.4 Le solde des packs d'heures n'est pas remboursable même en fin de collaboration commerciale.

13.15 Le Fournisseur peut changer à tout moment et sans préavis les tarifs et conditions des prestations hors contrat de support.

13.16 Lors de la résiliation d'un contrat, il est possible de maintenir celui-ci temporairement pour faciliter et/ou sécuriser une transition vers les nouveaux services du client. Une majoration pour la période de transition sera effectuée sur la base de 2% pour paiement semestriel, 3% trimestriel, 12% mensuel.

14. Responsabilités des deux Parties

14.1 Les deux Parties s'engagent à effectuer et maintenir, pendant toute la durée du Contrat, les ressources nécessaires au projet et à désigner un responsable, parmi les membres de leur personnel, présentant les profils, compétences, qualités et disponibilités requises pour exercer ces fonctions, prendre et/ou transmettre les décisions opérationnelles.

14.2 En cas d'indisponibilité d'une quelconque ressource des deux Parties, y compris le responsable dédié, pour cause de maladie, d'incapacité temporaire, de congés payés ou de démission, les deux Parties s'engagent à en informer l'autre partie dès qu'elles en auront eu connaissance et à désigner, dans les meilleurs délais, le ou les remplaçants qui devront être en possession de l'ensemble des informations requises au titre du projet.

15. Obligations du Client

15.1 Le Client s'engage à fournir au Fournisseur, à temps et complètement, tous les documents et informations nécessaires et souhaités pour remplir correctement le contrat. Les autorisations idoines doivent être accordées. Le Client s'engage en particulier à faire exécuter à temps, avant le délai d'installation prévu, tous les travaux de préparation indispensables à l'exécution du contrat, que ce soit du domaine technique, organisationnel ou de construction. Le Client s'engage à informer le Fournisseur de toutes modifications d'information le concernant et à maintenir une adresse de correspondance postale valide en tout temps ainsi qu'une adresse électronique de contact (email) fonctionnelle et relevée régulièrement.

15.2 Le Client respecte les règles émises par le Fournisseur et fait respecter par les utilisateurs les manuels d'utilisation et techniques remis.

15.3 Le Client est responsable de la formation correcte de son personnel pour l'utilisation des systèmes.

15.4 Sous les directives et conseils du Fournisseur en matière de pilotage de ce type de projet, le Client réalise les tests et effectue les sauvegardes nécessaires. Il a la responsabilité de la qualité des données qui seront migrées dans le nouveau système.

15.5 En matière de test, le Client définit et réalise les scénarios de tests et renseigne le Fournisseur par l'intermédiaire de procès-verbaux.

15.6 Le Client est invité à privilégier les solutions fonctionnelles proposées en standard dans les logiciels proposés. C'est pourquoi le Client devra adapter ses modes de fonctionnement dans le cadre recommandé par le Fournisseur. Le Client peut demander des compléments de fonctionnalités principalement pour :

- Mieux respecter les spécificités de son (ses) métier(s),
- Accroître la productivité de ses utilisateurs.

15.7 Le Client est responsable de la conduite du changement qui accompagne la mise en œuvre de ce nouveau système d'information. A ce titre, sans l'assistance du Fournisseur, le Client pilotera, organisera et réalisera les réunions d'information nécessaires à l'acceptation du futur système d'information.

15.8 Le Client supporte les frais additionnels provoqués chez le Fournisseur par des informations incorrectes, corrigées par la suite ou par des informations incomplètes ou qui découlent du non-respect de l'obligation de collaboration du Client.

15.9 Le Client est seul responsable des copies de sauvegarde pour se prémunir contre les pertes ou l'endommagement de données ou de supports de données. Il doit s'assurer, dans ce cas d'obligation de remplacement, pour l'effort nécessaire à la reconstitution de données perdues ou endommagées.

15.10 Il appartient au Client de s'assurer :

- de l'adéquation du logiciel ou matériel, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation qui lui est remise,
- qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'utilisation du logiciel ou matériel,
- que ses structures propres, notamment son personnel, sont susceptibles d'accueillir avec toute l'efficacité requise le logiciel ou matériel
- que l'environnement dans lequel se situe le logiciel ou matériel est approprié, sécurisé et que les procédures de sauvegarde de l'environnement liées au logiciel ou matériel sont opérationnelles et adaptées,
- de se pourvoir en solutions de secours (alternative que le Client doit mettre en place afin de pouvoir assurer temporairement une activité dégradée, le temps de la remise en route normale des services). Le Fournisseur peut proposer des solutions techniques allant jusqu'au doublement des systèmes dans un autre Datacenter pour améliorer la disponibilité et le redémarrage après une panne. Cela ferait l'objet d'un projet séparé et n'est pas compris dans les services d'hébergements standards.

16. Gestion des projets

16.1 Processus d'acceptation du livrable du service

16.1.1 Les livrables du Fournisseur fournis tout au long du projet doivent être acceptés dans les 6 jours ouvrables à compter de la date du livrable. Sans retour du Client les livrables sont considérés comme acceptés. Le processus d'acceptation du livrable du service est décrit ci-dessous :

- Envoi des livrables, incorporant en général une fiche de révision et de validation.
- Évaluation des livrables.
- Acceptation/Rejet, en remplissant la fiche de révision et de validation. Si le livrable est rejeté ou suscite des commentaires, ces motifs et commentaires doivent être renseignés par le chef de projet du Client sur cette même fiche pour correction.
- Correction des livrables du service, le Fournisseur corrigera les problèmes. Une fois les problèmes corrigés, le livrable est considéré comme accepté.

16.2 Processus de gestion des modifications

16.2.1 Au cours du projet, l'une ou l'autre des parties peut demander par écrit des ajouts, des suppressions ou des modifications aux services décrits dans le diagnostic préalable (« modification »). Le Fournisseur n'a toutefois aucune obligation de commencer le travail inhérent à une modification avant d'être parvenu à un accord écrit concernant l'estimation des frais et l'impact de la modification sur l'agenda, sous la forme d'un formulaire de demande de modification signé par les chefs de projet désignés de chaque partie.

En cas de demande de modification, celle-ci sera formulée sur le formulaire de demande de modification standard du Fournisseur décrivant la modification, y compris l'estimation de l'impact sur l'agenda du projet, les frais et les dépenses.

Le processus de gestion des modifications qui sera utilisé est défini ci-dessous. Les deux parties acceptent de suivre ce processus et d'utiliser le formulaire de demande de modification :

- Identifier et documenter
- Évaluer l'impact et définir les priorités
- Estimer l'effort nécessaire
- Approuver/Refuser
- Affecter les responsabilités
- Contrôler et signaler l'évolution
- Communiquer la résolution des modifications

Dans les jours ouvrables consécutifs après réception du formulaire de demande de modification proposé, le Client doit exprimer son

acceptation de la modification proposée en signant le formulaire de demande de modification ou demander au Fournisseur de ne pas exécuter la modification. En pareil cas, le Fournisseur exécutera uniquement les services convenus à l'origine. En l'absence d'acceptation ou de rejet du Client, le Fournisseur ne réalisera pas la modification proposée.

16.3 Achèvement du projet

16.3.1 Le projet est considéré comme achevé lorsque tous les livrables du service ont été réalisés, livrés et acceptés ou considérés comme acceptés, y compris les formulaires de demande de modification approuvés ; et que les clauses relatives aux frais inhérents à l'ordre de travail ont été respectées.

16.3.2 Le Client et le Fournisseur peuvent convenir de critères spécifiques d'achèvement du projet dans le contrat.

16.3.3 Le Client signe la liste de vérification de mise en service, en notant les points qui resteraient à traiter et qui n'entravent pas l'utilisation raisonnable de la solution. Ces points peuvent être compris dans le périmètre initial ou sujet à des fiches-écarts.

16.4 Responsabilités

16.4.1 La livraison des services du Fournisseur dépend de l'implication du Client dans tous les aspects du projet, dans sa capacité à fournir des informations précises et complètes, et dans l'exécution de ses tâches en fonction de ses responsabilités dans le projet.

16.4.2 Le Fournisseur s'appuie sur les instructions, autorisations, approbations ou autres informations fournies par le chef de projet du Client ou par toute autre personne désignée par le chef de projet du Client.

16.5 Le Fournisseur se réserve à la fin du projet, le droit de facturer tout ou partie des prestations non effectuées pour des raisons qui ne lui sont pas imputables.

17. Maintien du secret

17.1 Les Parties s'engagent à tenir pour strictement confidentielles les informations dont elles auraient pu disposer à l'occasion de l'exécution du contrat pendant toute la durée du présent contrat et après son extinction pour quelque cause que ce soit, ou après sa résiliation.

17.2 Les Parties, par l'exécution de la présente clause répondent de leurs salariés comme d'elles-mêmes.

17.3 Le Client autorise le Fournisseur à transmettre à un tiers ses coordonnées au sens large.

18. Non-sollicitation

18.1 Le Client s'interdit d'engager, ou de faire travailler d'aucune manière, tout collaborateur présent ou futur du Fournisseur. La présente clause vaudra, quelle que soit la fonction du collaborateur en cause, et même au cas où la sollicitation serait à l'initiative dudit collaborateur. La présente clause déroulera ses effets pendant toute l'exécution du présent contrat, et ce pendant 12 mois à compter de sa terminaison.

18.2 En cas de non-respect de cette clause, une peine conventionnelle d'une année de rémunération du collaborateur sera due pour chaque cas. Tous les dommages et intérêts restent réservés.

19. Litiges et résiliation

19.1 Si le Client ne respecte pas ses obligations financières, le Fournisseur peut, à son choix, suspendre ses prestations ou se départir du contrat. La résiliation dans ces conditions n'est possible que si le Fournisseur a, par lettre signature, accordé au Client un délai complémentaire de dix jours pour le respect de ses obligations financières.

19.2 Afin de sécuriser les conséquences d'éventuels dommages au Client, le Fournisseur a conclu une assurance responsabilité civile d'entreprise. Le Client accepte les termes de la couverture de préjudices et de dommages matériels ou corporels de l'assurance du Fournisseur comme conditions d'indemnisation.

20. Traitement de vos données personnelles

20.1 La collecte et le traitement des données personnelles du Client sont uniquement effectuées par le Fournisseur, celles-ci sont stockées à des fins

non commerciales pendant un temps indéterminé et elles ne sont revendues à aucun tiers.

20.2 Le Fournisseur respecte les nouveaux droits du Client en tant usager final concernant ses données personnelles. A savoir : le droit à l'information, à l'accès de ses données personnelles, de rectification, le droit à l'oubli, au traitement limité de ses données, à la portabilité de ses données, le droit d'opposition et de communication en cas de violation de données à titre personnel.

21. Transfert du contrat

21.1 Le Fournisseur peut transférer les droits et obligations de ce contrat et des contrats partiels y relatifs, entièrement ou partiellement à des tiers. Le transfert ne devient pas effectif si le Client s'y oppose par écrit dans les quatre semaines dès réception de la notification.

21.2 Un document authentique peut être demandé au notaire du Fournisseur pour garantir l'accès aux sources du produit en cas de cessation des activités de la société du Fournisseur pour autant qu'aucune autre solution alternative n'ait été choisie par le Fournisseur (reprise des activités par un actionnaire, cession du portefeuille à un tiers, etc.). Le Fournisseur informera le Client en temps voulu. Les frais de notaire sont à la charge du Client.

22. Conventions spéciales et hiérarchie des documents

22.1 Toutes les conventions spéciales et toutes les modifications de contrat exigent la forme écrite pour devenir valables. D'éventuelles "Conditions générales d'achats et de livraison" des Parties ne sont pas applicables à cette relation contractuelle.

22.2 En cas de contradiction entre les différents documents de ventes, les contrats priment sur les conditions générales et les conditions générales priment sur les offres.

23. Nullité partielle

23.1 Si certaines clauses du contrat s'avéraient nulles ou devaient être invalidées partiellement ou totalement, les autres clauses n'en demeurent pas moins valables.

23.2 Les Parties interpréteront et exécuteront alors le contrat de la façon la plus proche possible de celle initialement prévue par ledit contrat.

24. Modification des conditions générales

24.1 Les présentes conditions générales annulent et remplacent tous les précédentes conditions générales ou contrats cadres du même type conclus entre le Client et le Fournisseur.

25. Droit applicable et for juridique

25.1 Les présentes Conditions sont régies par le droit suisse.

25.2 Le Tribunal compétent pour l'ensemble des litiges résultant du présent contrat est fixé au siège du Fournisseur. Le Fournisseur est néanmoins en droit de diligenter une action devant tout autre Tribunal compétent, et notamment devant le Tribunal du domicile/siège du Client.