

## **CONDITIONS GENERALES MANAGED SERVICES** **(versions 2.0/2018)**

Les présentes Conditions Générales Managed Services [v.2.0] (**Conditions Générales Managed Services**) forment partie intégrante du Contrat liant Groupe T2i Suisse SA, Technopôle 1 – 3960 Sierre (le **Prestataire**) et son client tel qu'indiqué dans le Formulaire de Commande (le **Client**, conjointement avec le Prestataire, les **Parties**).

### **I. GENERALITES**

#### **1 Définitions**

Les termes commençant par une majuscule qui ne sont pas définis dans le Formulaire de Commande ou les présentes Conditions Générales Managed Services ont la signification suivante :

- a. « **Arrêté de situation** » désigne le document décrivant le système informatique tel qu'existant avant la fourniture par le Prestataire des prestations.
- b. « **Force majeure** » est un événement extérieur, imprévisible, non imputable à l'une ou l'autre des parties, et rendant absolument impossible l'exécution d'une obligation.
- c. « **Information confidentielle** » signifie toute information transmise par l'une des parties à l'autre, ou dont elle aurait pris connaissance d'une autre manière pendant la durée du présent accord ou dans le cadre de ce dernier, et dont le caractère confidentiel aurait été mentionné au moment de sa communication.
- d. « **Redevances** » signifie les honoraires et les paiements tels que définis dans l'Annexe 2 « Conditions Financières » et convenus selon les termes du présent Contrat.
- e. « **Services** » signifie l'ensemble des prestations d'hébergement, d'exploitation, de maintenance, de conseil et tout autre service que le Prestataire s'engage à fournir au Client conformément aux descriptions des annexes.
- f. « **Service Level Agreement (SLA)** » ou « **Accord de Niveau de Service** » signifie un accord écrit et signé entre le Prestataire et le Client qui définit précisément le niveau des services qui vont être livrés, leur qualité et les moyens de les mesurer.
- g. « **SWICO** » Association économique Suisse de la Bureautique, de l'Informatique, de la Télématique et de l'organisation (Schweizerischer Wirtschaftsverband der Informations-, Kommunikations- und Organisationstechnik).
- h. « **Système informatique** » désigne l'ensemble des moyens matériels, logiciels et réseau permettant au Client d'assurer la gestion des informations nécessaires au fonctionnement de tout ou une partie de son activité.
- i. « **Transition** » désigne l'ensemble des activités contractuelles et techniques et la mise en œuvre des travaux associés afin de permettre au Prestataire de fournir les prestations relatives à la partie du système informatique qui lui est confiée au titre du contrat.
- j. « **Utilisateurs** » désigne les personnels du Client et/ou de tiers désignés par le Client, amenés à se servir des matériels et logiciels connectés au système informatique.

#### **2 Principes de collaboration**

2.1 Les parties contractantes conviennent d'une obligation mutuelle d'information sur des faits qui mettraient en question l'exécution contractuelle ou conduiraient à des solutions inopportunes (p. ex. non observation d'obligations convenues).

2.2 L'objectif des parties est de permettre l'établissement d'une relation claire et loyale entre elles. Les parties sont toutes deux conscientes que cet objectif ne pourra être atteint que :

- a. si une étroite concertation est mise en œuvre avec les moyens appropriés de part et d'autre ;
- b. si la recherche de solutions efficaces prédomine sur toute autre considération.

### **3 Obligations du Prestataire**

#### **3.1 Obligations générales**

Pendant toute la durée du contrat, le Prestataire s'engage à fournir la gestion des services tels que décrits dans l'annexe « Service Level Agreement ». Il s'engage à rendre les services de façon professionnelle et selon les règles de l'art généralement reconnues par le domaine d'activité concerné.

#### **3.2 Niveaux de service**

Le Prestataire s'engage à effectuer les prestations qui lui sont confiées par le Client conformément aux procédures, aux niveaux de services et aux niveaux de sécurité contractuels précisés dans les « Accords de Niveaux de Service (SLA) ».

#### **3.3 Erreurs de traitement**

Si des erreurs de traitement se produisaient, le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client des moyens de traitement destinés à permettre de relancer ces traitements.

Afin de faciliter l'identification de l'origine des erreurs, le Client devra fournir au Prestataire, dans les meilleurs délais après la constatation des erreurs de traitement, toutes les informations et données nécessaires.

Pour ce qui concerne la prise en charge des frais correspondant à l'identification de l'origine des erreurs ainsi qu'à la réexécution des traitements, les parties conviennent que :

- a. Ceux-ci sont pris en charge par les Prestataires si les erreurs de traitement sont dues exclusivement aux moyens, matériels ou logiciels mis en œuvre par le Prestataire au titre du contrat ou au personnel du Prestataire ;
- b. Ceux-ci sont pris en charge par le Client dans les autres cas et donnent lieu à une facturation.

### **4 Obligations du Client**

#### **4.1 Obligations générales**

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire toutes informations et tous documents dont il dispose qui seraient nécessaires au Prestataire pour l'exécution des prestations ou, s'il y a lieu, à lui en faciliter la consultation.

Le Client met à disposition le personnel, les informations, les documents et les moyens nécessaires à la bonne exécution des prestations (libre accès aux locaux, mise à disposition de matériels divers, utilisation des moyens de communication, etc.). Il assume la responsabilité des informations fournies par ses collaborateurs et s'engage à prendre les décisions dans les délais.

Dans la mesure où les matériels et/ou logiciels mis en œuvre par le Prestataire sont installés dans des locaux du Client, ce dernier autorise le Prestataire, ou tout tiers désigné par le Prestataire, à accéder aux dits locaux pour les besoins de maintenance et d'inventaire.

Le Client s'engage également à accomplir les tâches qui lui incombent telles que définies dans le contrat.

#### **4.2 Interventions des utilisateurs ou de tiers**

Les interventions du personnel du Client ou des tiers, non membres du personnel du Client, dans l'exécution des prestations à la demande du Client ainsi que leurs éventuelles conséquences sur l'exécution du contrat, relèvent de la seule responsabilité du Client.

#### 4.3 Matériels, Logiciels, documentation et données

Les matériels, logiciels, documentation et données, mis à disposition du Prestataire par le Client pour l'exécution du contrat, restent la propriété exclusive du Client ou des tiers ayant mis ces éléments à la disposition du Client. Le Prestataire s'engage à ne pas porter atteinte à ce droit de propriété du Client et/ou de tiers.

Sauf autorisation écrite et préalable du Client, le Prestataire s'interdit toute reproduction ou utilisation de ces éléments, à d'autres fins que l'exécution du contrat.

Dans la mesure où le contrat prévoit la mise à disposition par le Client, au profit du Prestataire, de matériels et/ou logiciels, le Client est réputé être à jour de ses obligations contractuelles vis-à-vis des fournisseurs de ces matériels et/ou logiciels.

Préalablement à la mise en œuvre des prestations, il appartient au Client d'obtenir, à ses frais, les autorisations nécessaires des fournisseurs de ces matériels et/ou logiciels afin :

- a. soit de pouvoir procéder à leur installation et/ou leur transfert sur des ressources du Prestataire ;
- b. soit de permettre leur utilisation sur le(s) site(s) du Client par du personnel du Prestataire.

Ces autorisations devront permettre que ces logiciels soient reproduits, utilisés et, le cas échéant, modifiés et/ou paramétrés par le Prestataire dans le cadre du contrat, sans que cela ne constitue une atteinte à de quelconques droits d'auteur.

Pendant toute la durée du contrat, le Client garantit au Prestataire que :

- a. en fournissant les prestations, le Prestataire n'enfreindra les droits d'auteur d'aucun des tiers concernés ;
- b. la communication ou l'utilisation dans les conditions visées ci-dessus de tels logiciels dans le cadre du contrat n'impliquera la violation d'aucune obligation contractuelle, de confidentialité ou autre.

Le Client s'engage en outre à indemniser le Prestataire en cas de préjudice résultant du non-respect des garanties exposées ci-dessus.

#### 5.4 Liaison de télécommunication

Il incombe au Client d'assumer la commande et la prise en charge des liaisons de télécommunication à mettre en place entre ses propres équipements de traitement de données et ceux du Prestataire.

### 5 Sous-traitance

Le Prestataire se réserve la faculté de sous-traiter en tout temps et après accord écrit du Client, l'exécution de tout ou partie des services à un ou plusieurs sous-traitants sélectionnés par ses soins. En tout état de cause, si le Prestataire confie l'exécution de tout ou partie des services à des sous-traitants, il reste seul responsable de la bonne exécution des services vis-à-vis du Client, selon les termes et conditions convenus par le présent contrat.

### 6 Durée et résiliation

#### 6.1 Début

Le présent contrat et ses annexes prennent effet lors de la signature par les parties contractantes.

#### 6.2 Durée contractuelle

Le contrat est conclu jusqu'au terme d'une durée initiale de trois (3) ans. Au terme de cette durée initiale, le contrat se renouvellera par tacite reconduction pour des périodes successives d'une année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties moyennant l'envoi d'un préavis écrit de trois (3) mois avant le terme de la période en cours. Sauf convention contraire, les conditions notamment financières applicables aux périodes de reconduction sont celles qui étaient applicables au moment où intervient ladite reconduction.

#### 6.3 Résiliation du contrat avant terme

Le présent contrat peut être résilié, moyennant l'envoi sous pli recommandé d'un préavis écrit de trois (3) mois, par chacune des parties, en cas de manquement grave de l'autre partie à l'une des obligations mises à sa charge dans le présent contrat.

Autant pour le Client que pour le Prestataire et s'il n'est pas remédié à cette violation (manquement grave) dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la notification par la partie défaillante, le présent contrat pourra être résilié de plein droit.

Le non-paiement des montants dus par le Client au Prestataire, aux conditions prévues dans le présent contrat, est considéré comme un manquement grave. La non-atteinte par le Prestataire d'un ou plusieurs objectifs de niveaux de services ne peut être considérée comme un manquement grave.

### 7 Réversibilité

A l'issue du contrat, ou en cas de résiliation anticipée, le Prestataire prendra les mesures nécessaires pour assurer au Client la reprise des activités en interne ou les confier à un tiers. Le Prestataire transmettra au Client ou à un tiers toutes les informations nécessaires à la bonne exécution du transfert de connaissances et de compétences.

Ce droit s'exercera pendant la période de trois (3) mois précédant la date effective d'expiration du contrat.

Pendant la période de trois (3) mois précédant la date effective d'expiration du contrat, et sur demande du Client, le Prestataire apportera au Client, ou à tout tiers désigné par le Client, son assistance technique pour faciliter la reprise des prestations.

Les frais encourus par le Prestataire et la charge d'assistance apportée par le personnel du Prestataire au titre de la mise en œuvre de la réversibilité, seront facturés au Client sur devis préalable.

### 8 Suivi de l'exécution du contrat

Dès la prise d'effet du contrat, les parties conviennent de mettre en place les mécanismes de gouvernance.

### 9 Conditions financières

#### 9.1 Prix

Les prix relatifs aux prestations fournies par le Prestataire dans le cadre du contrat sont spécifiés à l'annexe 2 « Conditions financières ».

#### 9.2 Frais et charges accessoires

Après validation par le Client, les éventuels frais et charges accessoires encourus par le Prestataire seront facturés au Client soit sur la base des débours réels, soit forfaitairement après accord des parties.

### 10 Révision de prix

Le prix des prestations fait l'objet d'une révision une fois par an en fonction d'éléments variables : salaires, matériel, impôts et taxes, etc.

Toutefois, l'adaptation des coûts du Prestataire ne pourra pas dépasser le maximum des recommandations SWICO en vigueur en matière d'honoraires pour les prestations de services dans le domaine informatique. De telles modifications entrent en vigueur moyennant un préavis écrit de 3 mois pour le début de la période suivante.

### 11 Facturation et paiement

Les montants facturés par le Prestataire sont payables dans les 30 jours. Les factures du Prestataire sont réputées nettes et sans escompte.

La Taxe sur la Valeur Ajoutée (TVA) applicable est payable en sus.

Le Client s'engage à payer toutes taxes, contributions ou droits que le Prestataire serait tenu légalement ou réglementairement d'inclure dans ses factures.

## **12 Evolution**

Pour tout projet d'évolution ayant une incidence sur les prestations fournies par le Prestataire, il est entendu que le Client a l'obligation d'aviser au préalable le Prestataire dans le cadre des instances de suivi instituées par le contrat.

Sous réserve de la viabilité de ces modifications, et en particulier de leurs incidences sur le périmètre des prestations, le Prestataire émettra un devis qui précisera le prix, le délai de réalisation et l'incidence de ces modifications sur les « Accords de Niveaux de Service (SLA) ». Après acceptation, les modifications feront l'objet d'un avenant au contrat.

## **13 Droits sur le résultat du travail**

En cas de rémunération partielle des prestations, tous les droits de propriété sur le résultat du travail restent entièrement acquis au Prestataire.

### **13.1 Propriété**

Au moment du paiement intégral du montant dû, le résultat du travail livré au Client y compris la documentation, devient la propriété de ce dernier. Le Client a le droit d'utiliser pour lui-même le résultat du travail comme il l'entend, de le modifier ou d'en effectuer des copies et de l'utiliser à toutes fins utiles, tout en respectant le secret professionnel.

### **13.2 Droits du Prestataire**

Lors de l'exécution de travaux similaires pour d'autres Clients, le Prestataire a le droit d'utiliser les idées, concepts et procédés qu'il a développés pour l'exécution des prestations de service découlant du présent contrat, seul ou conjointement avec le personnel du Client.

## **14 Brevets/Découvertes/Inventions**

Si des découvertes, des inventions ou des améliorations sont faites lors de l'exécution de prestations de service (idées, concepts, expériences ou méthodes se rapportant au traitement des informations), on retiendra ce qui suit :

Les droits de brevets de découvertes, inventions ou améliorations :

- faits par des collaborateurs du Client appartiennent au Client. Celui-ci accorde cependant au Prestataire le droit d'utilisation non exclusif, irrévocable, universel et exempt de droits ;
- faits par des collaborateurs du Prestataire appartiennent au Prestataire. Il accorde cependant au Client un droit d'utilisation non exclusif, irrévocable, universel et exempt de droits ;
- faits par des collaborateurs du Client et du Prestataire (ainsi que par des tiers à qui il a fait appel) en commun, appartiennent au Client et au Prestataire en commun, sans que des redevances mutuelles ne soient demandées.

Le Client et le Prestataire peuvent sans accord donner leurs droits ou des droits d'utilisation à des tiers.

## **15 Droit d'audit**

Le prestataire octroiera au Client, moyennant un préavis raisonnable, un droit d'audit en cours de contrat, une à deux fois par an, afin que le Client puisse vérifier l'application des procédures de travail du prestataire en conformité avec les exigences du présent contrat. Le prestataire donnera accès au Client (ou à toute société ou tiers mandatés à cet effet) à tous ses collaborateurs concernés ainsi que tous les locaux et systèmes servant à la fourniture des prestations contractuelles et aux documents appropriés pour l'audit.

## **16 Responsabilité du Prestataire**

Si le Prestataire manque à ses obligations, le Client sera en droit d'obtenir en cas de faute prouvée du Prestataire et dans les limites ci-après, la réparation du préjudice dont le client apportera la preuve.

Quels que soient la nature, le fondement et les modalités de l'action engagée contre le Prestataire, l'indemnité totale due au Client en réparation de son préjudice ne pourra dépasser, sur l'ensemble de la durée du contrat et tous faits générateurs confondus, une somme équivalente à trois (3) mois de la facturation moyenne prévisionnelle du Contrat.

Le Prestataire exclut toute responsabilité pour des dommages provenant de la non-exécution d'obligations contractuelles du Client, provenant d'éventuelles exploitations types ou de réapprovisionnement de données, ainsi que pour des dommages indirects tels que pertes de gain ou revendications de tiers envers les Clients. Ces limitations, respectivement ces exceptions, sont également valables envers d'éventuels sous-traitants.

Le Prestataire est dégagé de toute responsabilité lorsque des raisons qui ne lui sont pas imputables l'ont empêché de fournir à temps ou de la manière voulue les prestations faisant l'objet du présent contrat. Les délais contractuels prévus pour l'exécution sont prolongés en conséquence.

## **17 Force majeure**

Aucune des parties ne peut être considérée en défaut en vertu du présent accord si l'exécution de ses obligations, en tout ou partie, est retardée ou empêchée par suite d'une situation de force majeure telle que catastrophes naturelles d'une intensité particulière, guerre, émeute, grève, pannes de fonctionnement électrique, etc. Cette clause ne s'applique pas aux obligations du Client de s'acquitter des paiements pour les services fournis.

## **18 Assurance**

Le Prestataire a souscrit une assurance Responsabilité Civile couvrant les dommages directs résultant de l'exécution de ses prestations dans le cadre du présent contrat.

## **19 Confidentialité et protection des données**

Chaque partie accepte que les informations confidentielles appartenant à l'autre partie révélées ou obtenues en rapport avec le présent contrat soient réputées confidentielles. Aucune des parties n'est autorisée, sans le consentement préalable de l'autre, à communiquer à des tiers des informations confidentielles reçues de l'autre partie.

Chaque partie accepte que chacune des informations confidentielles qu'elle reçoit de l'autre puisse être utilisée par son personnel mais uniquement pour les besoins de l'exécution des services conformément au présent contrat.

Chaque partie prendra toutes les mesures appropriées pour que les employés, mandataires et sous-traitants, maintiennent le caractère confidentiel des éléments d'information, pour et au bénéfice du Client.

## **20 Sécurité**

Le Prestataire affectera des codes d'identification permettant au Client ou à ses Utilisateurs d'accéder à ses applications et/ou données dans le centre d'hébergement du Prestataire. Il incombe au Client de protéger la confidentialité de ces codes. Le Prestataire n'encourra aucune responsabilité en cas de mauvais usage des codes par le Client ou ses Utilisateurs.

## **21 Non sollicitation du personnel**

L'embauche de collaborateurs de l'autre partie contractante, ou l'utilisation de leurs services sous n'importe quelle forme pendant la durée du contrat et pour encore une année après son expiration, n'est possible que sur accord mutuel.

---

## **22 Dispositions finales**

### **22.1 Forme écrite**

Tous les compléments ou modifications se feront sous forme écrite exclusivement, et avec mention du contrat. Ils doivent être signés valablement par les deux parties contractantes.

### **22.2 Nullité partielle**

Si une partie du présent contrat ou d'un avenant est frappée de nullité ou dépourvue d'effet juridique, le reste du contrat demeure toutefois en vigueur. Les parties contractantes interpréteront et appliqueront alors le contrat de manière à atteindre dans la mesure du possible le but visé par les parties nulles ou dépourvues d'effet juridique.

### **22.3 Cession du contrat**

Le présent contrat ou des droits et obligations déterminés ne peuvent être cédés à des tiers qu'avec l'autorisation préalable écrite de l'autre partie ; un tel consentement ne peut pas être refusé sans raison.

### **22.4 Compensation financière**

Toute compensation financière suite à des prétentions du Client vis-à-vis du Prestataire présuppose l'accord des deux parties contractantes.

### **22.5 Règlement à l'amiable**

En cas de litige, et avant de faire appel à la justice, les deux parties s'engagent à entreprendre une tentative de conciliation, tout en laissant assez de temps à la partie adverse pour se déterminer par écrit.

### **22.6 Droit applicable**

Le présent contrat est régi par le droit suisse.

### **22.7 For**

Le for est le domicile du Prestataire.