

Conditions générales pour les services informatiques

A DISPOSITIONS LIMINAIRES COMMUNES

1 Objet et champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales (CG) régissent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats de services informatiques, notamment dans les domaines du conseil, de la planification, de l'assistance et de la formation.

1.2 A moins que la demande d'offres n'en dispose autrement, tout mandataire qui présente une offre à un mandant accepte les présentes CG. Ces dernières ne peuvent être modifiées ou complétées que moyennant un accord écrit.

2 Offre

2.1 L'offre et les démonstrations sont gratuites, à moins que la demande d'offres n'en dispose autrement.

2.2 L'offre est rédigée sur la base de la demande d'offres du mandant. Lorsque l'offre diffère de la demande d'offres ou des CG du mandant, l'offre le mentionne expressément.

2.3 Dans son offre, le mandataire mentionne séparément la taxe sur la valeur ajoutée.

2.4 Le mandataire est lié par son offre jusqu'à l'expiration du délai indiqué dans la demande d'offres. Faute d'indication, le délai est de trois mois à compter de la réception de l'offre.

3 Affectation de collaborateurs

3.1 Le mandataire ne met à disposition que des collaborateurs soigneusement choisis et bien formés. Il remplace les collaborateurs qui n'ont pas les connaissances spécialisées nécessaires ou qui pourraient de toute autre manière entraver ou mettre en péril l'exécution du contrat. A cet égard, il tient particulièrement compte de l'intérêt du mandant à la continuité.

3.2 Le mandataire ne fournit que des collaborateurs qui détiennent les autorisations nécessaires à la fourniture de la prestation.

3.3 Les parties se communiquent par écrit les noms et les fonctions des collaborateurs affectés à l'exécution du contrat.

3.4 Le mandataire ne remplace les collaborateurs retenus qu'avec l'accord écrit du mandant. Le mandant ne peut refuser son accord que pour des motifs importants.

3.5 Le mandataire respecte les prescriptions d'exploitation du mandant, notamment les prescriptions de sécurité et le règlement interne. Le bénéficiaire de prestations fournit les informations nécessaires suffisamment tôt. Le mandataire impose cette obligation à ses collaborateurs, à ses sous-traitants, à ses fournisseurs et aux tiers auxquels il fait appel.

3.6 Les dispositions du présent ch. 3 s'appliquent à toute autre personne engagée par le mandataire pour l'exécution du contrat, notamment aux collaborateurs indépendants.

4 Recours à des tiers

4.1 Le mandataire n'est autorisé à recourir à des tiers en vue de la fourniture de la prestation (par ex. à d'autres fournisseurs ou à des sous-traitants) qu'avec l'accord préalable écrit du mandant. Il reste responsable de la fourniture par ces tiers de la prestation contractuellement due.

4.2 Sous réserve d'une dérogation expressément convenue, une substitution est exclue.

4.3 Les parties contractantes imposent aux tiers auxquels elles font appel (par ex. aux fournisseurs, aux sous-traitants et aux suppléants) les obligations résultant des ch. 3 (affectation de collaborateurs), 5 (protection au travail, conditions de travail, égalité salariale entre femmes et hommes), 16 (maintien du secret) et 17 (protection et sécurité des données).

5 Protection au travail, conditions de travail et égalité salariale entre femmes et hommes

5.1 Le mandataire qui a son siège en Suisse ou y dispose d'une filiale respecte les dispositions suisses en matière de protection au travail et de conditions de travail, de même que le principe de l'égalité salariale entre femmes et hommes. Les conditions de travail sont régies par les conventions collectives ou les contrats-types de travail ou, à défaut, par les usages locaux et professionnels en vigueur. Le mandataire qui a son siège à l'étranger respecte les dispositions en vigueur au lieu de la fourniture de la prestation à l'étranger, mais au moins celles des conventions principales de l'Organisation internationale du travail. (1)

5.2 Lorsque le mandataire détache des employés en Suisse en vue de l'exécution de la prestation, les dispositions de la loi du 8 octobre 1999 sur les travailleurs détachés s'appliquent. (2)

5.3 Lorsque le mandataire ne respecte pas une obligation découlant du présent ch. 5, il est redevable d'une peine conventionnelle à moins qu'il ne prouve qu'il n'a pas commis de faute. Pour chaque contravention, la peine conventionnelle est de 10 % de la rémunération totale, mais en tout de 50 000 francs au plus.

1 Conventions de l'OIT: n° 29 du 28 juin 1930 concernant le travail forcé ou obligatoire (RS 0.822.713.9), n° 87 du 9 juillet 1948 concernant la liberté syndicale et la protection du droit syndical (RS 0.822.719.7), n° 98 du 1er juillet 1949 concernant l'application des principes du droit d'organisation et de négociation collective (RS 0.822.719.9), n° 100 du 29 juin 1951 concernant l'égalité de rémunération entre la main-d'œuvre masculine et la main-d'œuvre féminine pour un travail de valeur égale (RS 0.822.720.0), n° 105 du 25 juin 1957 concernant l'abolition du travail forcé (RS 0.822.720.5), n° 111 du 25 juin 1958 concernant la discrimination en matière d'emploi et de profession (RS 0.822.721.1), n° 138 du 26 juin 1973 concernant l'âge minimum d'admission à l'emploi (RS 0.822.723.8), n° 182 du 17 juin 1999 concernant l'interdiction des pires formes de travail des enfants et l'action immédiate en vue de leur élimination (RS 0.822.728.2).

2 RS 823.20

6 Assurances sociales

6.1 Lorsque le mandataire est une personne morale, il procède aux annonces nécessaires de ses collaborateurs et de lui-même auprès des assurances sociales. Lorsqu'il n'est pas une personne morale, il doit prouver, lors du dépôt de l'offre, qu'il est affilié à une caisse de compensation à titre d'indépendant.

6.2 Le mandant ne doit aucune prestation sociale (AVS, AI, AC, etc.) ni indemnité de toute autre nature, notamment en cas d'accident, de maladie, d'invalidité ou de décès.

7 Définitions

7.1 Contrat: désigne l'ensemble des documents conventionnels (c'est-à-dire le document principal y compris ses parties intégrantes telles les CG et d'autres annexes).

7.2 Contrat proprement dit: désigne le document conventionnel principal (c'est-à-dire sans les autres parties intégrantes telles les CG et d'autres annexes).

B FOURNITURE DE SERVICES

8 Exécution et information

8.1 Le mandataire s'engage à exécuter le contrat avec diligence, fidèlement et conformément aux règles de l'art. Il garantit que les prestations correspondent aux dispositions et spécifications contractuelles, à l'état actuel de la technique et aux contraintes légales.

8.2 Le mandant donne connaissance au mandataire, en temps utile, de toutes les conditions nécessaires à l'exécution du contrat. D'autres obligations éventuelles de participation du mandant sont fixées dans le contrat de manière exhaustive.

8.3 Le mandataire informe régulièrement le mandant de l'avancement des travaux et lui signale sans délai et par écrit tous les faits et circonstances survenus ou prévus qui sont susceptibles de mettre en péril une exécution conforme aux dispositions contractuelles.

8.4 Le mandataire a le droit de contrôler l'état d'avancement de l'exécution du contrat et d'exiger des informations à ce propos.

C DISPOSITIONS COMPLÉMENTAIRES POUR LES ÉLÉMENTS DE LA PRESTATION PRÉSENTANT DES CARACTÉRISTIQUES DE CONTRAT D'ENTREPRISE

9 Documentation et formation

9.1 Le mandataire livre au mandant, avec la prestation convenue, sous forme électronique ou papier, une documentation complète et copiable, dans les langues convenues et le nombre d'exemplaires requis.

9.2 Le mandant est autorisé à copier et à utiliser la documentation aux fins conformes au contrat.

9.3 Lorsqu'il en a été convenu ainsi, le mandataire dispense contre rémunération séparée une formation initiale déterminée par l'importance du contenu et le public cible.

10 Modification des prestations

10.1 Les parties peuvent proposer en tout temps et par écrit des modifications des prestations.

10.2 Lorsque le mandant souhaite une modification, le mandataire lui communique par écrit dans les dix jours ouvrés si elle est possible et quelles répercussions elle aurait sur les prestations à fournir, sur la rémunération et sur les délais. Le mandataire ne peut refuser de réaliser une proposition de modification du mandant si la modification est objectivement possible et si le caractère global des prestations dues est maintenu. Le mandant décide dans les dix jours ouvrés après réception de la communication si la modification doit être entreprise.

10.3 Lorsque le mandataire souhaite une modification, le mandant peut accepter ou rejeter une proposition y afférente dans les dix jours ouvrés après la réception de la communication.

10.4 Les modifications, notamment celles qui concernent l'ampleur des prestations, la rémunération ou les délais, doivent être consignées dans un avenant écrit au contrat avant qu'elles soient entreprises.

10.5 Durant l'examen des propositions de modifications, le mandataire poursuit ses travaux conformément aux dispositions contractuelles, à moins que le mandant ne lui donne d'autres instructions.

11 Réception

11.1 Le mandataire informe à temps le mandant de l'achèvement des prestations convenues.

11.2 Le mandant examine les prestations dans les meilleurs délais en usage dans la branche et signale d'éventuels défauts au mandataire.

11.3 Lorsque l'examen ne fait apparaître que des défauts insignifiants, la prestation est malgré tout réceptionnée à l'issue de l'examen. Si le défaut est d'importance, la réception n'a pas lieu. Les prétentions que le mandant est habilité à faire valoir dans les deux cas de figure sont réglées au ch. 12.

11.4 Lorsque le mandant n'exécute pas le test de réception alors qu'il en a été sommé, la prestation est réputée réceptionnée.

D DISPOSITIONS FINALES COMMUNES

12 Garantie

12.1 Le mandataire garantit que les prestations fournies présentent toutes les propriétés convenues et promises, de même que les propriétés auxquelles le mandant peut s'attendre de bonne foi sans convention particulière. De plus, il garantit que les éventuels ouvrages exécutés dans le cadre du contrat présentent toutes les propriétés qui ont été convenues et promises et auxquelles on peut s'attendre de bonne foi compte tenu de l'utilisation prévue, et qu'ils répondent aux exigences légales pertinentes. Le mandataire accorde une garantie de 12 mois à compter de la réception, formelle ou non, de l'intégralité de la prestation contractuellement due. Durant la période de garantie, le mandant peut dénoncer en tout temps les défauts constatés. Après la période de garantie, le mandataire conserve l'obligation de répondre aux exigences que fait valoir le mandant au titre de son droit à la réparation des défauts, pour autant que ces derniers aient été annoncés par écrit durant la période de garantie.

12.2 Le mandataire garantit que lui-même et les tiers auxquels il fait appel disposent de tous les droits qui sont nécessaires pour fournir ses prestations conformément aux dispositions contractuelles. Il est notamment autorisé à ménager au mandant les droits d'utilisation des résultats du travail dans la mesure contractuellement convenue.

12.3 Tous les documents, y compris les documents électroniques, que le mandant met à la disposition du mandataire ne peuvent être utilisés et copiés que dans le but de la fourniture de la prestation. Le mandant garantit que l'utilisation des documents par le mandataire ne viole aucun droit de propriété d'un tiers.

12.4 En cas de défaut, le mandant peut soit en demander la correction, soit opérer une retenue sur la rémunération à hauteur de la moins-value.

12.5 Lorsque le mandant exige la correction, le mandataire donne suite dans les délais imposés par le mandant et en supporte les coûts. Lorsque seule une nouvelle réalisation permet de pallier le défaut, le droit à la correction englobe le droit à une nouvelle réalisation.

12.6 Lorsque le mandataire n'a pas procédé à la correction ou que cette dernière n'a pas été satisfaisante, le mandant peut:

- a. opérer une retenue sur la rémunération à hauteur de la moins-value, ou
- b. exiger les documents nécessaires (notamment le code source) – pour autant que le mandataire soit habilité à les remettre – et prendre lui-même les mesures indispensables aux frais et aux risques du mandataire, ou les confier à un tiers, ou
- c. se retirer du contrat.

12.7 De plus, si le défaut a entraîné un dommage, le mandataire répond de sa réparation conformément au ch. 20.

13 Lieu d'exécution

Le mandant désigne le lieu d'exécution. Sauf convention contraire, le lieu de la livraison est réputé lieu d'exécution.

14 Demeure

14.1 Lorsque les parties ne respectent pas un délai ferme convenu (prestations avec date d'échéance), elles sont en demeure de ce simple fait. Dans les autres cas, elles ne le sont que sur sommation.

14.2 Lorsque le mandataire est en demeure, il est redevable d'une peine conventionnelle à moins qu'il ne prouve qu'il n'a pas commis de faute. Pour chaque jour de retard, la peine conventionnelle est de 1 ‰ mais de 10 % au plus de la rémunération totale. La peine conventionnelle est également due lorsque les prestations sont acceptées sous réserves. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas le mandataire du respect de ses obligations contractuelles. La peine conventionnelle est déduite des éventuels dommages-intérêts.

15 Rémunération

15.1 Les prestations du mandataire sont rémunérées:

- a. à des prix fermes, ou
- b. en régie, avec une limitation de la rémunération (plafond des coûts).

15.2 La rémunération contractuellement fixée couvre toutes les prestations nécessaires à l'exécution du contrat, notamment le transfert de droits, tous les coûts de la documentation et du matériel, les frais et les redevances publiques (par ex. la taxe sur la valeur ajoutée).

15.3 La rémunération est due après la fourniture de la prestation. Reste réservé l'éventuel plan de paiement convenu. Le mandataire fait valoir la rémunération à l'aide d'une facture. La taxe sur la valeur ajoutée doit être mentionnée séparément sur la facture.

15.4 Le mandant paie les montants dus dans les 30 jours à compter de la réception de la facture.

16 Maintien du secret

16.1 Les parties traitent de manière confidentielle tous les faits et informations qui ne sont pas publics ni accessibles au public. En cas de doute, elles traiteront les faits et informations de manière confidentielle. Les parties s'engagent à prendre toutes les mesures que l'on peut raisonnablement attendre d'elles du point de vue économique et toutes les mesures techniques et organisationnelles possibles, de manière que des faits et informations confidentiels soient interdits d'accès et ne parviennent pas à la connaissance de tiers non autorisés.

16.2 L'obligation de garder le secret existe avant même la conclusion du contrat et perdure après la fin des relations contractuelles.

16.3 Il n'y a pas violation de l'obligation de garder le secret lorsque le mandant transmet des informations confidentielles au sein de son propre groupe de sociétés (ou au sein de l'administration fédérale) ou aux tiers auxquels il fait appel. Pour ce qui est du mandataire, il n'y a pas violation de l'obligation de garder le secret lorsque la transmission est nécessaire à l'exécution du contrat ou lorsqu'elle concerne des dispositions du contrat diffusées au sein de son propre groupe de sociétés.

16.4 Sans autorisation écrite du mandant, le mandataire ne peut se prévaloir d'une collaboration, en cours ou achevée, avec le mandant, pas plus qu'il ne peut indiquer le mandant comme référence.

16.5 Les parties imposent l'obligation de garder le secret à leurs collaborateurs, à leurs sous-traitants, à leurs fournisseurs et aux autres tiers auxquels elles font appel.

16.6 Lorsque l'une des deux parties viole une obligation de garder le secret, elle est redevable à l'autre partie d'une peine conventionnelle, à moins qu'elle ne prouve qu'elle n'a pas commis de faute. Pour chaque violation, la peine conventionnelle est de 10 % de la rémunération totale, mais au total de 50 000 francs au plus. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas les parties de leurs obligations de garder le secret. La peine conventionnelle est déduite des éventuels dommages-intérêts.

17 Protection et sécurité des données

17.1 Les parties s'engagent à respecter les dispositions de la législation suisse sur la protection des données. Elles s'engagent à prendre toutes les mesures que l'on peut raisonnablement attendre d'elles du point de vue économique et toutes les mesures techniques et organisationnelles possibles, de manière que les données produites et échangées dans le cadre de l'exécution du contrat ne parviennent pas à la connaissance de tiers non autorisés.

17.2 Les données personnelles ne peuvent être traitées que dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution du contrat. En outre, elles peuvent être transmises à une entreprise liée à l'une des parties au contrat et établie en Suisse ou à l'étranger, à condition que cela soit nécessaire à l'exécution du contrat et que les dispositions de la législation suisse sur la protection des données soient respectées.

17.3 Les parties imposent ces obligations à leurs collaborateurs, à leurs sous-traitants, à leurs fournisseurs et aux autres tiers prêtant leur concours à l'exécution du contrat.

18 Droits de propriété

18.1 Tous les droits de propriété (sur les biens immatériels et les prestations, y inclus les droits en cours d'acquisition y afférents) relatifs à la prestation convenue et aux résultats générés par l'exécution du contrat appartiennent au mandant, sauf disposition contractuelle contraire. Sont réservés les droits moraux relatifs à des biens immatériels dans la mesure où la loi ne permet pas leur transfert.

18.2 Le mandant peut disposer des résultats du travail dans leur intégralité, sans restriction aucune dans le temps, dans l'espace et dans la matière. L'autorisation d'en disposer s'étend à tous les droits d'utilisation possibles, actuels et futurs, notamment l'usage, la publication, l'aliénation et la transformation. La transformation comprend en particulier la modification, le développement ultérieur et l'utilisation aux fins d'obtention de nouveaux résultats. Par des dispositions contractuelles, le mandant peut ménager au mandataire des droits d'utilisation des résultats.

18.3 Le mandant dispose d'un droit d'utilisation intégral mais non exclusif pour les parties de résultats frappées de droits de propriété préexistants, sans restriction aucune dans le temps et dans l'espace, qui lui permet de faire usage et de disposer des résultats au sens du ch. 18.2. Le mandataire s'engage à ne se prévaloir d'aucun droit de propriété préexistant qu'il pourrait opposer aux possibilités d'utilisation réservées au mandant. Il s'engage notamment à ne transférer ou céder (sous forme de licence) ces droits de propriété que sous réserve des droits d'utilisation du mandant.

18.4 Les deux parties sont autorisées à utiliser et à disposer d'idées, de procédures et de méthodes non protégées par la loi.

19 Violation de droits de propriété

19.1 Le mandataire repousse sans délai, à ses frais et à ses propres risques, toute prétention élevée par un tiers au nom d'une violation de droits de propriété. Si un tiers entame un procès contre le mandataire, ce dernier en informe immédiatement et par écrit le mandant. Si le tiers fait valoir ses prétentions directement auprès du mandant, le mandataire se constitue partie au litige à la première réquisition du mandant, conformément aux possibilités offertes par les dispositions procédurales applicables. Le mandataire s'engage à supporter tous les coûts (y compris les dommages-intérêts) encourus par le mandant au titre du procès et d'un éventuel règlement extrajudiciaire du litige. Dans le cas d'un règlement extrajudiciaire, le mandataire n'est redevable d'un versement à un tiers que s'il y a préalablement consenti.

19.2 Lorsque, en raison de prétentions au titre de la violation de droits de propriété, le mandant ne peut, en tout ou partie, utiliser les prestations contractuellement dues, le mandataire peut soit

modifier ses prestations de sorte qu'elles ne lèsent pas les droits de tiers et correspondent néanmoins aux prestations promises, soit acquérir à ses frais une licence auprès du tiers. Si le mandataire n'opte pas dans un délai raisonnable pour l'une ou l'autre de ces solutions, le mandant peut se retirer du contrat avec effet immédiat. Le mandataire est tenu d'indemniser le mandant selon les modalités fixées au ch. 20. Si la violation de droits de propriété est imputable au mandant, les prétentions contre le mandataire sont exclues.

20 Responsabilité

20.1 Les parties répondent de tous les dommages occasionnés à l'autre partie si elles ne peuvent prouver qu'aucune faute ne leur incombe. La responsabilité pour les dommages corporels est illimitée. La responsabilité se limite dans tous les cas aux dommages effectifs et attestés. A moins que le contrat n'en dispose autrement, la responsabilité pour des négligences légères se monte à 1 million de francs au maximum. La responsabilité pour le manque à gagner est exclue.

20.2 Les parties répondent, dans les limites fixées au ch. 20.1, des agissements de leurs collaborateurs, des autres auxiliaires et des tiers prêtant leur concours à l'exécution du contrat (par ex. des fournisseurs, des sous-traitants, des suppléants) de la même manière que de leur propre comportement.

21 Modifications du contrat, contradictions et nullité partielle

21.1 Les modifications et compléments au contrat, de même que sa résiliation, requièrent la forme écrite.

21.2 En cas de contradiction entre les dispositions des documents applicables, l'ordre de priorité de ces derniers est le suivant: contrat proprement dit, CG, demande d'offres, offre.

21.3 Si certaines dispositions du contrat se révèlent nulles ou illicites, la validité du contrat n'en est pas affectée. La disposition incriminée doit alors être remplacée par une autre, qui soit efficace et si possible similaire quant à ses conséquences économiques.

22 Cession et mise en gage

Le mandataire peut céder ou mettre en gage des prétentions vis-à-vis du mandant pour autant que ce dernier y ait préalablement consenti par écrit. Le mandant ne peut refuser son assentiment que dans des cas motivés.

23 Droit applicable et for

23.1 Seul le droit suisse s'applique.

23.2 Le for exclusif est **Zurich**.

24 Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises

Les dispositions de la Convention des Nations unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises (Convention de Vienne) ⁽³⁾ ne sont pas applicables.

3 RS 0.221.211.1