

Conditions générales (CG)

En vigueur à compter du : 01.07.2024

1. Champ d'application et validité

1.1 Les présentes conditions générales (« CG ») règlent la conclusion, le contenu et l'exécution de contrats relatifs à des prestations informatiques entre adesso Suisse SA, ci-après « adesso », d'une part, et le client, d'autre part (adesso et le client étant désignés ci-après comme une « partie » individuellement et les « parties » ensemble).

1.2 Les CG dans leur version en vigueur au moment de la conclusion du contrat font partie intégrante de la relation contractuelle entre adesso et le client.

1.3 Sauf disposition contraire expresse et écrite du contrat, les présentes CG s'appliquent. En cas de contradiction entre le contrat et les CG, le contrat prévaut sur les CG. Les conditions générales ou de livraison du client ne s'appliquent pas, même si une commande ou d'autres documents s'y réfèrent.

2. Définitions

2.1 Les « prestations informatiques » correspondent aux prestations convenues par contrat avec le client, notamment les prestations de conseil et de projet ainsi que les services. Le type de prestations informatiques fournis par adesso et leur étendue découlent du contrat et, le cas échéant, de l'offre référencée dans le contrat.

2.2 Les « prestations de conseil » correspondent aux conseils d'ordre général, analyses, formations, prestations de coordination, conseils d'évaluation, planifications stratégiques, soutien lors des réceptions, etc.

2.3 Les « prestations de projet » correspondent notamment au développement ou à l'adaptation de programmes, aux migrations et aux prestations d'intégration de systèmes, par les soins d'adesso.

2.4 Les « services » correspondent à des prestations définies et récurrentes dont adesso assure l'exploitation, la maintenance et l'entretien.

2.5 Les « installations informatiques » correspondent à l'ensemble des équipements mis à disposition du client par adesso, y compris le matériel, les logiciels, les systèmes, les câbles et les infrastructures.

2.6 Les « services cloud de tiers » correspondent aux prestations fournies par un tiers sous forme d'offre cloud. Sauf dérogation expresse, adesso intervient en tant qu'agent stipulateur lors de l'intégration des services cloud de tiers. adesso représente le client à l'égard du tiers, étant entendu que le contrat est conclu directement entre le tiers et le client.

3. Offres et attribution du mandat

3.1 adesso fournit ses prestations informatiques sur la base d'un cahier des charges, d'un mandat de projet ou d'une offre écrite. En l'absence de cahier des charges ou si les exigences définies ne suffisent pas à établir une offre, le client peut, moyennant son implication, charger adesso d'élaborer la documentation de base dans le cadre d'un avant-projet faisant l'objet d'une rémunération.

3.2 Sauf disposition dérogatoire stipulée dans l'offre, adesso reste liée par celle-ci pendant 30 jours. Par la transmission d'une commande écrite ou au plus tard lors de l'acceptation d'une offre, le client reconnaît l'applicabilité des présentes CG.

3.3 Toute modification et tout complément apportés au présent contrat doivent revêtir la forme écrite.

4. Exécution

4.1 adesso garantit que les produits qu'elle livre et les prestations qu'elle fournit en vertu du contrat présenteront les caractéristiques convenues, de même que les caractéristiques auxquelles le client peut s'attendre de bonne foi selon l'état de la technique au moment de la conclusion du contrat (sauf disposition dérogatoire dans le contrat).

4.2 adesso utilise des méthodes de gestion de projet reconnues pour fournir les prestations de projet.

4.3 adesso avise le client de toute situation mettant en péril l'exécution conforme du contrat, ainsi que des évolutions qui semblent justifier une modification des prestations une modification des prestations pour des motifs techniques ou économiques.

4.4 adesso s'engage, et engage son personnel, à respecter les prescriptions d'exploitation du client, notamment le règlement d'entreprise, pour autant que ces éléments lui aient été communiqués par écrit avant la conclusion du contrat.

5. Soutien et obligation de collaboration du client

5.1 Dans sa sphère d'influence, le client mettra en place les conditions nécessaires à ce qu'adesso puisse s'acquitter de ses obligations contractuelles. Il met notamment à disposition d'adesso les informations nécessaires concernant ses processus opérationnels ainsi que les éventuelles installations spécifiées et fournit tous les renseignements utiles. Il garantit à adesso l'accès à ses locaux et met si besoin des postes de travail appropriés à disposition.

5.2 Le client avise immédiatement adesso de toute situation mettant en péril l'exécution conforme du contrat ou semblant justifier une modification des prestations convenues.

5.3 Le client veille à ce que les conditions nécessaires à l'exécution du contrat se situant dans son champ d'influence soient remplies et il s'acquitte à ses frais de ses obligations de collaboration.

5.4 Si le client exécute ses obligations de collaboration avec du retard ou de manière incorrecte ou lacunaire, adesso est libérée de ses obligations dans la mesure où les manquements du client l'entravent dans la fourniture de ses prestations. adesso avertira le client dès qu'elle constate un tel manquement et pourra lui facturer en régie les coûts supplémentaires engendrés.

5.5 Le client est tenu d'instruire adesso à propos des installations, techniques et autres (p. ex. infrastructures d'approvisionnement en eau ou en gaz), qui pourraient être endommagées lors de l'implantation ou de l'exploitation d'une installation informatique.

5.6 Si adesso doit effectuer des installations dans les locaux du client, ce dernier doit informer adesso des éventuels risques

pour la santé ou liés au travail et lui recommander les mesures de protection à prendre.

5.7 adesso se réserve le droit de suspendre la connexion à l'ensemble des installations du client, ainsi que la fourniture de prestations sur place, si elle estime que des personnes sont en danger ou que du matériel propriété d'adesso ou de tiers pourrait être endommagé, ou encore que la qualité des prestations risquerait d'en pâtir de manière importante. Dans un tel cas, adesso avise le client sans délai.

5.8 En ce qui concerne les services cloud de tiers, le client doit accepter les conditions des tiers concernés.

6. Vérification et réception

6.1 Les prestations de conseil sont réputées fournies dès qu'adesso a exécuté ses tâches conformément à la description du mandat. Les prestations incomplètes font l'objet de compléments ou rectifications facturés en régie, d'un commun accord avec le client. adesso ne fournit des rectifications gratuitement que si le client peut prouver que la prestation de conseil a été exécutée de manière négligente. Le client accorde alors par écrit à adesso un délai approprié aux circonstances.

6.2 Les prestations de projet sont réputées fournies dès qu'adesso les a achevées conformément aux prescriptions fixées dans le mandat de projet et les a remises au client, pour autant que les conditions de réception figurant ci-dessous soient remplies. Une fois les prestations de projet remises, le client procédera à la réception sans délai. La procédure de réception suit les spécifications détaillées dans le mandat de projet. La réalisation de la réception et la mise à disposition des données de test requises incombent au client ; adesso lui prêtera un soutien approprié. Chaque réception fait l'objet d'un procès-verbal de réception à signer par les deux parties, qui recense les défauts mineurs à éliminer et/ou les défauts majeurs en raison desquels une nouvelle réception s'impose pour tout ou partie de la prestation. Si la réception mène au constat de défauts qui n'empêchent pas le client d'utiliser les prestations de projet convenues, le client réceptionne ces prestations sans faire valoir aucune réduction de prix, à condition que les défauts soient éliminés pendant le délai de garantie. Si adesso ne parvient pas à éliminer le défaut malgré deux délais appropriés, le client peut déduire de la rémunération une moins-value à convenir avec adesso. La résolution du contrat, l'exécution par substitution et les dommages-intérêts sont exclus. Si le client n'effectue pas la réception dans les dix jours ouvrables, plus un délai fixé par adesso, les prestations de projet sont réputées réceptionnées. Si le client utilise à titre productif tout ou partie d'une prestation de projet sans réception correspondante, la prestation est réputée réceptionnée sans qu'un procès-verbal de réception ne soit nécessaire.

6.3 adesso valide les services au sens du chiffre 2.4 du présent contrat une fois qu'ils ont été installés et mis en service.

7. Location de services

7.1 La location de personnel par adesso se fait conformément à la loi fédérale sur le service de l'emploi et la location de services. adesso est responsable d'obtenir les autorisations nécessaires et de conclure les contrats exigés pour les personnes engagées, ainsi que d'effectuer les annonces requises auprès des assurances sociales.

7.2 En présence de location de personnel, adesso répond uniquement de la sélection diligente (aptitudes professionnelles et

personnelles) des personnes engagées auprès du client. Le client est responsable de donner des instructions correctes et utiles au personnel engagé en location de services et de surveiller et contrôler la prestation due.

8. Affectation du personnel / Fourniture des prestations par des tiers

8.1 adesso sélectionne le personnel avec soin et ne choisit que des personnes au bénéfice d'une formation conforme aux exigences.

8.2 adesso est en droit de faire exécuter les prestations par des tiers. Elle est responsable de choisir les tiers avec diligence, de les instruire et de les surveiller.

8.3 Le cas échéant, les offres et les contrats mentionnent l'intervention de tiers dans les projets.

9. Rémunération

9.1 adesso communique les types de coûts et les tarifs dans son offre. Les tarifs applicables sont fixés dans chaque contrat.

9.2 Tous les prix mentionnés s'entendent hors TVA en vigueur.

9.3 Toutes les factures sont payables dans les 30 jours suivant la date de facturation, sans déduction aucune.

9.4 Si adesso fournit ses prestations en régie, elle fournit les rapports de prestation correspondants avec chaque facture.

10. Droits

10.1 Droits de propriété intellectuelle et droits d'utilisation

10.1.1 Les droits sur le matériel mis à disposition du client par adesso dans le cadre de la prestation, ainsi que sur les logiciels standard et personnalisés, y compris le code source, la description des programmes et la documentation sous forme écrite ou lisible par machine, appartiennent à adesso ou à des tiers. Si les droits appartiennent à des tiers, adesso garantit disposer des droits d'utilisation et de distribution nécessaires.

10.1.2 Le client se voit accorder un droit non exclusif et intransmissible d'utiliser les éléments susmentionnés aux fins convenues par le contrat correspondant, pour la durée de ce dernier. Tout droit de prêter, de reproduire ou de transmettre à des tiers les logiciels mis à disposition, ainsi que de les copier ou de les modifier, est expressément exclu. La transmission des licences requiert l'accord d'adesso. Les logiciels qui ne sont pas donnés en licence par adesso sont régis par les dispositions de licence du fabricant, qui seront mis à disposition du client sur demande.

10.1.3 Le client est responsable d'obtenir les licences nécessaires pour tous les produits logiciels qu'il met à disposition d'adesso au niveau de son installation afin qu'elle puisse fournir ses prestations. Il veille en particulier à respecter les éventuelles prescriptions en matière de transfert de licence des donneurs de licence. Si des tiers font valoir des violations de licence alléguées ou avérées, le client indemnise et/ou défend adesso, à moins que cette dernière n'ait à répondre de ses violations.

10.2 Droits sur les résultats du travail en vertu de contrats et de projets

10.2.1 Sauf clause dérogatoire dans le contrat, les droits de propriété intellectuelle et les résultats du travail fourni par chaque partie dans le cadre des contrats appartiennent à la partie qui a engendré les droits.

10.2.2 Les parties s'octroient mutuellement un droit d'utilisation gratuit permettant d'utiliser les résultats du travail pendant la durée du contrat, dans la mesure nécessaire à son exécution. Les deux parties ont le droit illimité dans le temps et l'espace d'utiliser, de modifier et de valoriser les résultats du travail fourni dans le cadre d'une prestation de projet.

10.2.3 Lorsqu'un résultat a été créé en commun, les droits reviennent aux deux parties en commun. Chaque partie peut exercer ses droits indépendamment de l'autre.

10.2.4 Les idées, procédures et méthodes développées par adesso en coopération avec le client lors de la fourniture de prestations appartiennent en commun aux deux parties, qui peuvent les utiliser et les valoriser à leur discrétion, indépendamment l'une de l'autre, sous réserve des droits de propriété intellectuelle préexistants de l'autre partie et dans le respect du secret au sens du chiffre 11.

11. Garantie

11.1 Garantie pour les défauts

11.1.1 adesso garantit

- a) qu'elle fournit ses prestations avec diligence et de manière conforme au contrat ;
- b) qu'elle respecte les spécifications et les niveaux de service convenus dans les différents contrats ;
- c) que ses produits présentent les propriétés expressément garanties pour une utilisation conforme au contrat et qu'ils sont exempts de défauts qui pourraient empêcher ou restreindre considérablement leur aptitude à l'usage convenu.

11.1.2 En présence d'un défaut, le client peut exiger son élimination gratuite. adesso remédie au défaut dans un délai approprié, à ses propres frais.

11.1.3 Si adesso n'élimine pas le défaut de manière satisfaisante dans le délai imparti, le client peut déduire la moins-value correspondante de la rémunération. Les droits à la résolution du contrat, à l'exécution par substitution et aux dommages-intérêts sont exclus.

11.1.4 Si des prestations de projet sont fournies de manière défectueuse, le client est en droit de demander gratuitement des mesures correctives dans un délai approprié. Si le défaut ne peut être éliminé dans un délai raisonnable, le client accorde un nouveau délai raisonnable, adéquat en fonction de la cause du défaut, pour remédier à la situation. Si l'élimination du défaut échoue définitivement, le client peut, en lieu et place de ses droits légaux (exclusivement) :

- a) en cas de défaut mineur ou entravant (classe d'erreur « faible », « moyenne » ou « élevée »), exiger une réduction appropriée de la rémunération convenue pour la prestation de projet ;

- b) en cas de défaut majeur (classe d'erreur « critique »), se départir du contrat de projet et/ou la prestation de projet correspondante. Les prestations, entières ou partielles, ayant déjà été fournies pour l'essentiel sans défaut et que le client peut raisonnablement utiliser sont à rémunérer pleinement et une éventuelle résiliation du contrat ne les affecte pas. Demeurent réservés les droits à des dommages-intérêts au sens du chiffre 12. Le client n'a droit à aucune exécution par substitution.

11.1.5 Si un niveau de service critique défini dans un contrat (ci-après « **contrat de Managed Services** ») n'est pas respecté, adesso est tenue de corriger immédiatement ce défaut, à sa discrétion en le réparant ou en en fournissant une prestation de remplacement. Les éléments remplacés dans ce cadre deviennent propriété d'adesso. En cas d'échec de la réparation ou du remplacement ou si ces mesures n'interviennent pas dans un délai approprié, le client peut, à sa discrétion :

- a) continuer à exiger l'exécution, ou
- b) exiger une réduction de la rémunération. adesso demeure tenue de fournir sa prestation conformément au contrat. Toute autre responsabilité est exclue. Si le contrat de Managed Services prévoit des crédits de niveau de service, la réduction de rémunération se fait par paiement des crédits correspondants.

Avant de fixer un délai, le client doit le discuter avec adesso et tenir compte des intérêts de cette dernière de manière appropriée. Si adesso n'est pas en mesure de fournir à nouveau le service de manière conforme au contrat à l'issue du délai octroyé par écrit, le client a le droit de résilier le contrat de Managed Services de manière extraordinaire au sens du chiffre 15.2.

11.2 Exclusion de garantie

adesso est déliée de ses obligations de garantie dans la mesure où les défauts ne lui sont pas imputables, notamment dans les cas suivants :

- a) modifications de la part du client qui ne sont pas autorisées au vu des conditions d'utilisation et d'exploitation convenues ;
- b) accès non autorisés du client aux logiciels, s'ils ont pour effet de modifier les logiciels ;
- c) défauts ou prétentions imputables à l'utilisation des logiciels avec d'autres installations, logiciels ou données qui ne proviennent pas d'adesso ;
- d) erreurs d'utilisation ou négligence du client ;
- e) défauts ou prétentions résultant de pannes de tension dans l'alimentation ; ou
- f) omission par le client de créer des copies de sauvegarde des programmes et données enregistrés localement.

11.3 Durée de la garantie

La garantie pour les prestations uniques dure trois mois à compter de la réception réussie.

Pour les prestations continues, la garantie s'éteint à la cessation de la prestation correspondante.

11.4 Garantie en cas d'éviction

11.4.1 adesso garantit n'enfreindre aucun droit de propriété intellectuelle de tiers avec ses prestations.

11.4.2 Le client informe immédiatement adesso s'il a connaissance d'une éventuelle violation de droits de propriété intellectuelle. Dans le respect du droit de procédure applicable, le client laissera adesso se défendre et régler le cas de manière autonome, en lui mettant à disposition toutes les informations dont il dispose, lui prêtant son soutien et lui donnant les pouvoirs nécessaires pour se défendre ; le client obtiendra en outre l'assentiment préalable d'adesso avant de régler par transaction tout litige dans ce domaine.

11.4.3 La responsabilité d'adesso pour des prétentions de tiers au titre d'infractions à des obligations de garantie en cas d'éviction est limitée aux prétentions découlant de décisions judiciaires ou de sentences arbitrales exécutoires, ou de transactions opérées par le client avec l'assentiment d'adesso ou dont adesso a reconnu l'existence. adesso indemnifiera le client, y compris pour les honoraires d'avocat raisonnablement engagés dans le cadre des procédures judiciaires ou arbitrales susmentionnées. Ceci à condition que le client informe sans délai adesso d'une telle prétention, l'habilite à se défendre et à régler le cas de manière autonome, lui mette à disposition toutes les informations dont il dispose, lui prête son soutien et lui donne les pouvoirs nécessaires pour se défendre, et qu'il n'ait pas réglé le litige par transaction avant d'avoir obtenu l'assentiment préalable d'adesso.

11.4.4 Si le tiers a obtenu ou menace d'obtenir une interdiction pour le client de bénéficier de tout ou partie des prestations, adesso peut, à sa discrétion :

- a) remplacer les prestations par d'autres prestations ne donnant lieu à aucune infraction ; ou
- b) adapter les prestations de manière à ce qu'elles n'enfreignent plus de droits de tiers,

toujours à condition que les fonctionnalités des prestations essentielles pour le contrat demeurent garanties et que le remplacement ou l'adaptation n'affecte pas significativement le processus d'exploitation du client.

11.4.5 Si ni le remplacement, ni l'adaptation ne sont possibles, le client peut résilier la prestation ou la prestation partielle concernée de manière extraordinaire.

11.4.6 adesso ne répond pas des infractions et/ou des prétentions imputables à l'utilisation d'une installation informatique avec d'autres installations, logiciels ou données n'ayant pas été mis à disposition par adesso.

11.5 Garantie pour les services cloud de tiers

11.6 Pour les services cloud de tiers, seules s'appliquent les dispositions de garantie convenues entre le client et le tiers et adesso ne fournit aucune garantie en cas de défauts ou d'éviction.

12. Confidentialité

12.1 Les parties s'engagent à garder le secret sur les faits et les données qui ne sont ni de notoriété publique ni généralement accessibles. Elles doivent imposer la même obligation aux tiers auxquels elles font recours. En ce qui concerne l'utilisation de

services cloud de tiers, les obligations de confidentialité du tiers résultent uniquement du contrat entre le client et le tiers. En cas de doute, les faits et les données doivent être traités de manière confidentielle. Les obligations de confidentialité s'appliquent déjà avant la conclusion du contrat et perdurent après la fin de la relation contractuelle et/ou l'exécution des prestations convenues. Les obligations légales d'information demeurent réservées.

12.2 adesso est en droit d'informer les sous-traitants qu'elle pourrait mandater du fait qu'elle a reçu une invitation à faire une offre et de l'essentiel du contenu de celle-ci ; au surplus, elle doit traiter l'invitation à faire une offre de manière confidentielle.

12.3 La publicité et les publications relatives à des prestations spécifiques à un projet requièrent l'accord écrit préalable de l'autre partie, tout comme le fait de la citer comme référence.

12.4 Les prescriptions en vigueur en matière de protection des données doivent être respectées.

13. Responsabilité

13.1 adesso répond à l'égard du client pour les dommages causés par elle-même et ses auxiliaires en lien avec la relation contractuelle, à moins qu'elle ne prouve que ni elle, ni ses auxiliaires n'ont commis de faute. Sauf clause dérogatoire dans le contrat, la responsabilité s'élève au maximum à la moitié de la valeur du contrat, tout en étant plafonnée à CHF 1 million.

13.2 Dans la mesure où la loi le permet, adesso décline toute responsabilité pour les dommages indirects, ainsi que les dommages consécutifs, le gain manqué, les économies non réalisées, les interruptions d'exploitation et les pertes de productivité, les frais supplémentaires, la perte de données et les prétentions de tiers.

13.3 Toute responsabilité est exclue en cas de force majeure. Si une telle circonstance survient, adesso ne tombe pas en demeure de fournir les prestations concernées et les délais ainsi que les échéances correspondantes sont prorogées de manière appropriée. Sont réputés cas de force majeure les événements qui échappent à la sphère d'influence d'adesso ou de ses auxiliaires, que ces derniers ne sont pas en mesure de prévenir malgré toute la diligence requise et dont ils ne peuvent éviter les conséquences. Il s'agit notamment des guerres ou conflits armés, troubles, actes terroristes, catastrophes naturelles, épizooties, épidémies, pandémies, grèves, actes et mesures étatiques, pannes prolongées de l'alimentation électrique externe ou cyberattaques.

13.4 adesso avise en amont le client des interruptions de l'exploitation du système pour les travaux d'entretien et de modification. Dans la mesure du possible, les interruptions planifiables interviendront en dehors des heures de travail du client. Le client ne dispose d'aucun droit en remboursement ou en dommages-intérêts au titre de ces interruptions. Au surplus, adesso peut utiliser librement les fenêtres de maintenance définies.

13.5 Le client répond de tous les dommages subis par adesso en conséquence d'une utilisation négligente ou contraire aux instructions de l'installation informatique faisant l'objet du contrat. Le client répond des dommages subis par l'installation informatique se trouvant sous sa garde conformément aux dispositions légales.

13.6 Pour les services cloud de tiers, seules s'appliquent les dispositions de responsabilité convenues entre le client et le tiers et adesso décline toute responsabilité pour ces services.

14. Interdiction de débaucher

14.1 Pendant la durée de leur relation contractuelle et pendant une période supplémentaire de six mois, les parties s'engagent à ne débaucher activement ni les collaborateurs de l'autre partie, ni les autres personnes qui lui sont liées par un contrat.

14.2 Sauf accord dérogatoire, la partie qui engage un collaborateur de l'autre partie, ou tout autre personne qui lui est liée par un contrat, en contravention du chiffre 14.1 doit à l'autre partie une peine conventionnelle à hauteur d'un salaire annuel brut de la personne concernée.

15. Fin des relations contractuelles

15.1 Chaque partie peut résilier chaque contrat par écrit pour la fin d'un mois civil, sans respecter de terme particulier. Le délai de résiliation est de six mois.

15.2 Si une partie viole gravement le contrat, l'autre partie peut résilier la relation contractuelle à tout moment et avec effet immédiat s'il est possible de remédier à la violation et que la partie fautive n'y remédie pas dans un délai approprié malgré un avis écrit de l'autre partie assorti de la menace d'une résiliation extraordinaire. Les prétentions en dommages-intérêts pour cause de résiliation du contrat en temps inopportun demeurent réservées. La réparation du gain manqué est exclue.

15.3 À l'issue de la relation contractuelle, adesso est tenue de restituer au client tous les documents qu'elle a reçus de sa part, ainsi que les résultats du travail, qu'ils se présentent sous forme écrite ou lisible par machine.

16. Cession

16.1 Les droits et obligations découlant de la relation contractuelle ne peuvent être ni cédés ni transférés à des tiers, ni mis en gage sans l'accord écrit préalable de l'autre partie, qui ne refusera pas son accord sans motif. Les sociétés faisant partie du même groupe qu'une des parties ne sont pas considérées comme des tiers.

17. Droit applicable et for

17.1 La relation contractuelle est régie par le droit suisse, à l'exclusion des normes de conflit de lois et de la convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM), conclue à Vienne le 11 avril 1980.

17.2 Le for exclusif est à Zurich, Suisse.