



Conditions générales pour les prestations TIC

Édition mars 2025

A Dispositions générales

1. Champ d'application et validité

1.1. Les présentes conditions générales (ci-après «CG») régissent la conclusion, le contenu et l'exécution de contrats entre les parties «bénéficiaire de prestations» et «prestataire», ci-après dénommées «parties contractantes», pour toutes sortes de prestations et produits dans le domaine des technologies de l'information et de la communication (ci-après «prestations TIC»), y compris l'exploitation d'une infrastructure ou d'un logiciel (par ex. services en nuage et externalisation de services).

1.2. Le bénéficiaire de prestations se réfère aux présentes CG dans sa demande d'offres et dans la documentation d'appel d'offres (toutes deux ci-après dénommées «demande d'offres»). En soumettant une offre par écrit, ou, lorsque celle-ci fait défaut, au plus tard en acceptant une commande, le prestataire reconnaît l'applicabilité des présentes CG. Les conditions générales de vente ou de livraison du prestataire et de ses éventuels sous-traitants ne s'appliquent pas, sauf s'il a été expressément déclaré qu'elles faisaient partie intégrante du contrat.

1.3. Toutes dérogations aux présentes CG doivent être expressément désignées comme telles dans la demande d'offres et dans l'offre. Pour être valables, elles doivent en outre être mentionnées dans le contrat.

2. Éléments constitutifs du contrat et ordre de priorité

2.1. En cas de divergences entre les éléments du contrat, l'ordre de priorité suivant s'applique :

- le contrat avec toutes ses annexes (ci-après «contrat»);
- les présentes CG;
- l'offre;
- la demande d'offres.

Tout accord contraire des parties contractantes est réservé.

3. Offre

3.1. L'offre et les présentations de cette dernière ne sont pas rémunérées.

3.2. En signant le contrat, le prestataire confirme le respect des exigences posées dans l'appel d'offres et des exigences légales applicables (par ex. conditions de participation prévues par le droit des marchés publics relatives à la sécurité des travailleurs, aux conditions de travail, à l'égalité salariale et au droit de l'environnement). Si ces conditions ne sont pas ou plus remplies, le bénéficiaire de prestations peut résilier le contrat.

3.3. Si l'offre s'écarte de la demande d'offres du bénéficiaire de prestations, le prestataire le mentionne expressément.

3.4. À moins que la demande d'offres n'en dispose autrement, le prestataire reste lié par son offre pendant trois mois à compter de la soumission de celle-ci.

3.5. Les parties contractantes peuvent se retirer des négociations contractuelles sans contrepartie financière jusqu'à la signature du contrat ou jusqu'à l'acceptation de la commande par le bénéficiaire de prestations. Demeure réservée le fait que le prestataire soit lié par son offre conformément au ch. 3.4.

4. Prestations TIC

4.1. La nature, l'étendue et les caractéristiques des prestations TIC sont régies par le contrat, qui peut faire référence à d'autres documents. Si les prestations TIC impliquent un traitement de données personnelles, le contrat ou l'une de ses annexes détermine les données personnelles ou les catégories de données qui seront traitées ainsi que la finalité de ce traitement.

4.2. Le transfert des profits et des risques se fait avec l'acceptation de la prestation ou de la livraison par le bénéficiaire de prestations au lieu d'exécution (ch. 6).

5. Exécution

5.1. Les parties contractantes s'informent mutuellement et immédiatement de toute circonstance relevant de leurs domaines respectifs qui compromet ou qui est susceptible de compromettre la bonne exécution du contrat.

5.2. Les prestations TIC sont fournies selon des méthodes reconnues et des normes actuelles, en tenant compte des instructions données par le bénéficiaire de prestations conformément aux termes du contrat (par ex. des instructions en lien avec le traitement et la sécurité des données personnelles et des informations du bénéficiaire de prestations).

5.3. Le prestataire informe régulièrement le bénéficiaire de prestations de l'état d'avancement de l'exécution des prestations et, en cas de doute, lui demande les instructions nécessaires.

6. Lieu d'exécution

6.1. Le lieu d'exécution des prestations TIC est le lieu convenu dans le contrat ou, à défaut, l'adresse du bénéficiaire de prestations.

7. Lieu du traitement des données

7.1. Sauf clause contraire du contrat, le traitement des données réalisé par le prestataire ou de ses sous-traitants sur mandat du bénéficiaire de prestations est effectué en Suisse et soumis au droit suisse ou effectué dans un pays dans lequel un niveau de protection des données adéquat est garanti, conformément aux dispositions légales applicables.

7.2. Le traitement de données personnelles du bénéficiaire de prestations en dehors de la zone géographique décrite au ch. 7.1 est autorisé si les parties contractantes en ont explicitement convenu ainsi dans le contrat et ont fixé les mesures de protection supplémentaires requises.

8. Engagement de personnel

8.1. Pour la fourniture des prestations TIC, et même s'il ne s'agit que d'une prestation accessoire, le prestataire engage uniquement du personnel qu'il a choisi avec soin, digne de confiance, bien formé et soumis à la surveillance nécessaire afin de mener à bien l'exécution du contrat. Sur demande du bénéficiaire de prestations, il remplace dans les meilleurs délais les personnes qui, selon ce dernier, ne disposent pas des connaissances techniques et des qualités nécessaires ou qui entravent d'une quelconque manière l'exécution du contrat.

8.2. Les parties contractantes conviennent de l'organisation du projet et désignent les personnes qui en sont responsables.

8.3. Dans les cas où il estime qu'il existe un besoin de protection accrue, le bénéficiaire de prestations peut exiger du prestataire qu'il fournisse des documents ou apporte des clarifications supplémentaires concernant le personnel qu'il emploie (par ex. extrait de casier judiciaire ou du registre des poursuites). Les détails sont réglés dans le contrat.

8.4. Le prestataire s'engage, et engage son personnel, à respecter les prescriptions du bénéficiaire de prestations en matière d'exploitation, de technique et de sécurité, notamment les règles d'accès et les consignes concernant l'accès aux systèmes, pour autant que celles-ci lui aient été communiquées par écrit avant la conclusion du contrat ou qu'elles aient été convenues ultérieurement. Si le prestataire se fait remettre par le bénéficiaire de prestations des moyens d'authentification pour l'accès au système ou des moyens d'accès physiques (tels que badges, cartes d'identité, codes d'accès, clés de coffre-fort) à ses ressources, il s'assure que son personnel traite ces moyens de manière confidentielle et avec la diligence requise et les protège contre tout accès non autorisé.

8.5. Le prestataire veille à ce que le personnel qu'il a engagé traite de manière appropriée et avec la diligence requise toutes les ressources que le bénéficiaire de prestations a mises à sa disposition pour fournir les prestations (telles que locaux, infrastructure, matériel informatique ou ressources énergétiques). Les dommages dus à l'usure normale de ces ressources sont à la charge du bénéficiaire de prestations.

9. Recours à des sous-traitants

9.1. Le recours à des sous-traitants par le prestataire requiert l'autorisation écrite préalable du bénéficiaire de prestations. Le bénéficiaire de prestations ne peut refuser de donner son consentement sans motif valable (qui peut notamment résulter du besoin de protection des données traitées et / ou de risques accrus liés à la sous-traitance). Les motifs justifiant un tel refus ne sont toutefois pas divulgués s'ils sont couverts par le secret de fonction. Le prestataire demeure responsable de la fourniture des prestations TIC vis-à-vis du bénéficiaire de prestations.

9.2. Le prestataire impose contractuellement à ses sous-traitants toutes les obligations relatives à la confidentialité, à la sécurité de l'information et à la protection des données ainsi que les obligations de documentation en la matière, de même que les autres obligations découlant du droit des marchés publics ou de toute autre loi.

10. Documentation

10.1. Si un contrôle commun est prévu par le contrat, le prestataire fournit au bénéficiaire de prestations, avant ce contrôle, les instructions d'installation et d'utilisation nécessaires à l'exécution du contrat ou à l'exploitation des installations. Ces instructions doivent être copiables et fournies dans un format lisible et éditable par le bénéficiaire de prestations. Le bénéficiaire de prestations peut exiger, dans la demande d'offre, qu'une documentation lui soit fournie pour l'entretien technique. Sauf clause contraire du contrat, la documentation est fournie dans la langue du contrat ou en anglais.

10.2. Le bénéficiaire de prestations est autorisé à copier et à utiliser la documentation à des fins conformes au contrat.

10.3. Si le prestataire est tenu de corriger des défauts constatés dans la documentation, il le fait sans frais supplémentaires, pour autant que cette correction soit nécessaire, et dans un délai raisonnable fixé par le bénéficiaire de prestations.

11. Instruction

11.1. Le prestataire prend en charge, sans frais supplémentaires, la formation du personnel du bénéficiaire de prestations selon les modalités convenues, et l'assure également dans le cadre de la garantie.

12. Collaboration du bénéficiaire de prestations

12.1. Le bénéficiaire de prestations communique au prestataire, au plus tard lors de la conclusion du contrat, toutes les conditions nécessaires à l'exécution du contrat.

12.2. Le bénéficiaire de prestations autorise le prestataire à accéder aux locaux auxquels il doit avoir accès pour pouvoir exécuter ses prestations et veille, si cela a été convenu, à ce que l'infrastructure nécessaire à l'exécution des prestations soit disponible.

12.3. Toute autre obligation de collaborer est convenue au cas par cas dans le contrat-cadre.

13. Rémunération

13.1. Les prestations TIC du prestataire sont rémunérées à prix fixe ou en régie, avec une limitation de la rémunération (plafond des coûts).

13.2. Si les prestations sont rémunérées en régie, le prestataire remet au bénéficiaire de prestations, avec la facture, un rapport visé par le collaborateur que le bénéficiaire de prestations a désigné comme personne responsable. Ce rapport énumère, par jour, les prestations réalisées et les dépenses par personne engagée. Si un plafond des coûts convenu est dépassé, le prestataire en informe immédiatement le bénéficiaire de prestations par écrit, en indiquant les raisons de ce dépassement. Le prestataire reste lié par le plafond des coûts.

13.3. La rémunération couvre toutes les prestations TIC nécessaires à la bonne exécution du contrat. Sont notamment couverts par la rémunération les frais d'installation et les frais liés à la documentation, les coûts de formation, les frais, les redevances de licence, les frais d'emballage, de transport et d'assurance ainsi que les redevances publiques en vigueur dues au moment de la signature du contrat (par ex. TVA) et la taxe anticipée de recyclage.

13.4. La facturation est établie après la fourniture des prestations TIC facturées ou, si le contrat le prévoit, après la réception de ces prestations. Les factures sont payables dans un délai de 30 jours à compter de leur réception ou selon l'échéancier de paiement convenu.

13.5. Si, conformément au contrat, le bénéficiaire de prestations doit effectuer des paiements anticipés (par ex. sous forme d'avances ou d'acomptes), il peut exiger du prestataire une garantie appropriée du montant payé à l'avance (par ex. au moyen d'une garantie bancaire).

13.6. Une adaptation de la rémunération sans modification de l'éventail des prestations, notamment des prix fixes, des taux de facturation et des plafonds de coûts, ne peut avoir lieu pendant la durée du contrat que si de tels mécanismes d'ajustement des prix (par ex. une clause d'indexation de prix) ont été convenus dans le contrat.

14. Modifications des prestations

14.1. Le prestataire informe le bénéficiaire de prestations de toute amélioration ou évolution qui, pour des raisons techniques, économiques ou de sécurité, pourrait justifier une modification des prestations. Il lui explique en outre les conséquences qu'aurait une telle modification sur ses moyens TIC existants.

14.2. Le prestataire informe le bénéficiaire de prestations suffisamment à l'avance de ses plans concernant d'éventuelles modifications liées à la fourniture de prestations ou au paramétrage de prestations TIC, notamment lorsque lesdites modifications ne prennent effet qu'après le prochain terme de résiliation possible.

14.3. Les deux parties contractantes peuvent soumettre, par l'intermédiaire des personnes responsables (voir ch. 8.2), une demande écrite de modification des prestations TIC convenues. Si des effets sur les coûts ou les délais sont à prévoir, les modifications des prestations font l'objet d'une offre conforme aux règles des marchés publics, sur laquelle un accord devra être trouvé dans un délai convenu entre les parties contractantes. Cette offre comprend l'évaluation de la faisabilité, la description des prestations TIC supplémentaires nécessaires et les conséquences attendues sur les prestations, notamment en ce qui concerne les coûts et les délais. L'offre précise également si la fourniture des prestations doit être totalement ou partiellement interrompue jusqu'à ce que la décision de procéder aux modifications soit prise et quelles seraient les conséquences de cette interruption sur la rémunération et les délais. Le prestataire n'est rémunéré pour établir ce type d'offre que si cette possibilité a été expressément convenue.

14.4. Sauf accord contraire entre les parties contractantes, le prestataire poursuit ses travaux conformément au contrat pendant l'examen des propositions de modification.

14.5. Les modifications des prestations et les éventuelles adaptations de la rémunération, des délais et d'autres dispositions contractuelles sont stipulées par écrit dans un avenant au contrat avant l'exécution des prestations concernées. Si l'accord concernant les modifications de prestations n'entraîne aucune conséquence sur les coûts, les délais et la qualité, la signature du protocole de modification par les personnes responsables du prestataire et du bénéficiaire de prestations suffit.

15. Maintien du secret

15.1. Les parties contractantes s'engagent à garder secrètes les données personnelles et informations qui ne sont ni publiques ni accessibles à tout un chacun. Cette obligation de confidentialité s'impose aussi aux tiers mandatés, conformément au ch. 9.2. En cas de doute, les parties contractantes et les tiers impliqués traitent les données personnelles et les informations de manière confidentielle et les utilisent uniquement dans le cadre de l'exécution du contrat et des prestations TIC qui y sont convenues. Les obligations en matière de confidentialité s'appliquent déjà avant la signature du contrat et perdurent après la fin de la relation contractuelle ou après l'exécution des prestations convenues. Demeurent réservées les obligations légales en matière de déclaration ou d'information.

15.2. Le prestataire prend notamment connaissance du fait que lui-même et les personnes agissant pour son compte sont qualifiés d'auxiliaires d'une autorité et qu'ils sont donc soumis au secret de fonction et au secret professionnel et qu'ils encourent les peines prévues aux art. 320 du code pénal (secret de fonction) et 321 du code pénal (secret professionnel) en cas de violation de ces obligations.

15.3. Le prestataire est autorisé à communiquer l'existence et les principaux éléments de la demande d'offre aux sous-traitants dont il est susceptible de requérir les services, mais reste tenu pour le reste de garder la demande d'offre confidentielle.

15.4. Toute publicité et toute publication sur des prestations TIC spécifiques au projet requièrent l'approbation écrite préalable de l'autre partie contractante, qui doit aussi être citée comme référence.

16. Sécurité de l'information et protection des données

16.1. Le bénéficiaire de prestations reste responsable de la sécurité des données personnelles et des informations traitées par le prestataire pour son compte et conserve seul le pouvoir de disposition et d'instruction. Il peut notamment interdire ou restreindre à tout moment un traitement de données et exiger que certaines données personnelles et informations soient effacées, détruites ou lui soient remises.

16.2. Dès lors que le prestataire traite sur mandat des données personnelles et des informations, il est tenu de :

- a. traiter les données personnelles et les informations uniquement dans les limites des prestations convenues et conformément aux instructions du bénéficiaire de prestations. Il lui est notamment interdit de les utiliser ou de les traiter à des fins personnelles ou pour le compte de tiers ;
- b. faire appel à des sous-traitants pour le traitement de données personnelles et d'informations uniquement dans les conditions prévues au ch. 9 ;
- c. limiter le traitement de données personnelles et d'informations à l'étranger aux conditions prévues au ch. 7 ;
- d. assister le bénéficiaire de prestations à respecter ses obligations en matière de protection des données (par ex. lui fournir une assistance en cas de demandes de renseignements de personnes) ;
- e. restituer, effacer ou détruire les données personnelles et les informations à la fin du contrat dans les conditions prévues au ch. 24.2 ;
- f. permettre au bénéficiaire de prestations de procéder à un contrôle approprié du respect des exigences relatives à la sécurité de l'information et à la protection des données conformément au ch. 17 ;
- g. prendre toutes les mesures disponibles selon le droit applicable pour prévenir les demandes de consultation et de remise de documents émanant d'autorités étrangères et informer immédiatement le bénéficiaire de prestations de telles demandes, pour autant que le droit applicable le permette.

16.3. Le prestataire s'engage à :

- a. prendre les mesures organisationnelles et techniques appropriées pour protéger la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, l'imputabilité et la reproductibilité des données personnelles et des informations qui ont été mises à sa disposition ou créées dans le cadre de l'exécution du contrat ;
- b. respecter les dispositions en la matière figurant dans le contrat, notamment les précisions propres aux prestations concernant la sécurité de l'information et la protection des données.

Le type et l'étendue des mesures à prendre dépendent du besoin concret de protection des données personnelles et des informations ainsi que du but, de l'ampleur et des modalités de traitement.

16.4. Le prestataire évalue régulièrement les mesures prévues au ch. 16.3 et les adapte si nécessaire à l'état de la technique et aux menaces actuelles. Le prestataire documente régulièrement les mesures de sécurité prises et met cette documentation à la disposition du bénéficiaire de prestations si celui-ci lui en fait la demande.

16.5. S'il a connaissance ou soupçonne que la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité, l'imputabilité ou la traçabilité de données personnelles ou d'informations qu'il traite pour le compte du bénéficiaire de prestations sont ou pourraient être menacées ou que des données personnelles ou des informations ont été ou pourraient être traitées d'une manière contraire au droit ou au contrat, le prestataire doit en informer sans délai le bénéficiaire de prestations. Il est en outre tenu de prendre immédiatement les mesures d'urgence nécessaires à la protection des données personnelles ou des informations concernées, de communiquer les éléments importants et de transmettre la documentation requise et de mettre en œuvre des procédures permettant d'éviter ou de minimiser d'éventuelles conséquences négatives.

17. Droits de contrôle

17.1. Le bénéficiaire de prestations et ses organes de surveillance légaux peuvent, sur préavis, contrôler à tout moment que les prestations sont fournies de manière conforme au droit et au contrat. Le prestataire est tenu de collaborer à ses frais, de fournir les renseignements qui lui sont demandés et de permettre la consultation des moyens TIC et des documents correspondants. Sur demande, un contrôle peut également être réalisé sur place, dans les locaux du prestataire.

17.2. Pour les applications relatives à la comptabilité ou celles qui, pour d'autres motifs, doivent être révisées, il convient de garantir aux organes de révision du bénéficiaire de prestations l'accès à la documentation du système.

17.3. Si le travail exigé du prestataire pour effectuer le contrôle souhaité dépasse le cadre de l'obligation contractuelle ordinaire de rendre compte, le prestataire a droit à une indemnité équitable pour son intervention.

17.4. Les coûts du contrôle sont en principe à la charge du bénéficiaire de prestations. Si toutefois l'examen révèle que le prestataire a enfreint la loi ou le contrat, celui-ci doit prendre en charge les frais et il perd son droit à une indemnisation prévu au ch. 17.3.

17.5. Le prestataire est en outre tenu de remédier à ses frais à une situation contraire au droit ou au contrat lorsqu'elle relève de sa responsabilité et qui est constatée lors d'un contrôle, et ce, conformément aux instructions du bénéficiaire de prestations.

18. Mise en demeure

18.1. En cas de non-respect des délais comminatoires convenus dans le contrat, les parties contractantes sont automatiquement mises en demeure; en cas de non-respect des autres délais, elles sont mises en demeure après une interpellation dans laquelle figure un délai supplémentaire raisonnable pour s'exécuter.

18.2. Si le prestataire est mis en demeure et qu'il n'a pas exécuté complètement la prestation après l'expiration d'un délai supplémentaire raisonnable qui lui a été fixé, le bénéficiaire de prestations peut, au choix:

- a. demander au prestataire qu'il exécute ultérieurement la prestation convenue et, en cas de faute du prestataire, faire valoir l'indemnisation du préjudice subi en raison de l'exécution non conforme du contrat;
- b. pour les prestations TIC relevant d'un contrat d'entreprise, prendre des mesures de substitution aux frais du prestataire, soit lui-même soit en recourant à un tiers, le prestataire étant alors tenu de restituer au bénéficiaire de prestations tous les documents et le matériel (y compris le code source) qui, conformément au contrat, ont été spécifiquement élaborés pour lui ou pour lesquels une restitution a été spécifiquement convenue (par ex. dans le cadre d'une convention d'entiercement [«escrow agreement»]);
- c. renoncer à l'exécution ultérieure du contrat et, en cas de faute du prestataire, faire valoir l'indemnisation du préjudice subi en raison de l'exécution non conforme du contrat;
- d. renoncer à l'exécution ultérieure du contrat et le résilier intégralement ou partiellement avec effet rétroactif à la date de sa conclusion, en annulant les prestations fournies jusqu'à ce jour par les deux parties contractantes et concernées par la résiliation, et, en cas de faute du prestataire, faire valoir l'indemnisation du préjudice subi en raison de la caducité du contrat. Pour les contrats de longue durée, une résiliation extraordinaire du contrat avec effet immédiat s'applique en lieu et place d'une résiliation rétroactive.

18.3. Si le bénéficiaire de prestations est en retard de paiement, le prestataire n'est pas autorisé à interrompre ou à retenir ses prestations ni à faire valoir des droits de rétention de quelque nature qu'ils soient. Il aura toutefois droit aux intérêts moratoires légaux.

19. Garantie en cas d'éviction

19.1. Le prestataire garantit que son offre ainsi que ses prestations TIC, respectivement leur utilisation par le bénéficiaire de prestations conformément au contrat et à l'usage prévu ne violent aucun droit de propriété intellectuelle de tiers. Le bénéficiaire de prestations garantit que les moyens qu'il met à la disposition du prestataire aux seules fins de l'exécution du contrat ne violent aucun droit de propriété intellectuelle de tiers.

19.2. Le prestataire repousse sans délai, à ses frais et à ses propres risques, toute prétention soulevée par un tiers au nom d'une violation de droits de propriété intellectuelle. Le bénéficiaire de prestations informe le prestataire par écrit et sans délai de telles prétentions et le charge, dans la mesure où le droit procédural en vigueur le permet, de conduire une éventuelle procédure et de prendre les mesures appropriées pour régler le litige par voie judiciaire ou extrajudiciaire. Dans un tel cas, le prestataire prend à sa charge les frais de justice, les frais d'avocat et les autres frais raisonnables engagés par le bénéficiaire de prestations dans le cadre du litige ainsi que les redevances de licence imposées, les réparations morales et les dommages-intérêts, à condition que la violation des droits de propriété intellectuelle ne résulte pas d'une utilisation contraire au contrat par le bénéficiaire de prestations ICT fournies par le prestataire.

19.3. Si une plainte pour violation de droits de propriété intellectuelle est déposée ou si une mesure provisionnelle est demandée, le prestataire peut, à ses frais, et à son choix, soit permettre au bénéficiaire de prestations d'utiliser les prestations TIC en la dégageant de toute responsabilité pour violation de droits de propriété intellectuelle, soit adapter les prestations TIC et les remplacer par d'autres qui remplissent les exigences contractuelles de la même manière. À défaut de ces possibilités, le prestataire rembourse la rémunération versée pour la prestation non utilisable, après déduction d'un montant proportionnel à l'utilisation déjà faite de la prestation par rapport à la durée totale (de la prestation) ou à l'utilisation habituelle (du produit). Si l'utilisation de la prestation TIC résiduelle non concernée par les droits de propriété intellectuelle de tiers ne peut être raisonnablement exigée du bénéficiaire de prestations, ce dernier pourra exiger le remboursement de toutes les prestations et résilier la relation contractuelle dans son intégralité. La responsabilité du prestataire pour d'éventuels dommages visée au ch. 21 est réservée.

20. Garantie en raison des défauts

20.1. Le prestataire garantit que les prestations TIC fournies par ses soins présentent les caractéristiques convenues ainsi que celles que le bénéficiaire de prestations est en droit d'attendre de bonne foi et sans accord particulier au vu de l'état de la technique au moment de la conclusion du contrat.

20.2. En cas de défaut, le bénéficiaire de prestations peut en demander dans un premier temps une correction gratuite. Le prestataire remédie au défaut dans les délais impartis par le bénéficiaire de prestations et prend en charge les frais qui en résultent.

20.3. Si le prestataire ne remédie pas au défaut, ou n'y remédie pas en temps utile ou de manière satisfaisante, ou si une réparation n'est d'emblée pas objectivement pertinente, le bénéficiaire de prestations peut opérer une retenue sur la rémunération à hauteur de la moins-value. En cas de défauts importants, il peut également procéder selon le ch. 18.2.

20.4. Tout défaut doit être signalé dans les 60 jours qui suivent sa découverte. Les droits de garantie se prescrivent dans un délai d'un an à compter de la livraison ou de la réception. Les délais concernant les pièces de rechange recommencent à courir à partir du moment où la réparation des défauts signalés est achevée. Tout défaut dissimulé par dol peut être contesté pendant dix ans à compter de la livraison ou de la réception.

20.5. La correction des défauts à l'expiration du délai de garantie est effectuée à titre onéreux aux conditions convenues dans le contrat ou, à défaut, aux conditions du marché.

20.6. Les éventuelles dispositions dérogatoires relatives à la garantie, telles que la garantie pour des produits de tiers, ou l'accord sur des niveaux de service (par ex. relatif aux heures d'exploitation, aux temps d'intervention ou de réparation ou concernant la maintenance, l'entretien, l'assistance, l'externalisation, les services en ligne ou les services de communication), de même que les conséquences de leur inobservation, doivent être réglés dans le contrat ou dans la documentation complémentaire (ch. 4.1).

21. Responsabilité

21.1. Le prestataire répond de tout dommage causé par lui-même et par ses auxiliaires, tels que les sous-traitants auxquels il fait appel dans le cadre du rapport contractuel, à moins qu'il ne prouve que ni lui ni ses auxiliaires, respectivement des sous-traitants, n'ont commis de faute. Sauf clause contraire du contrat, la responsabilité pour négligence légère s'élève au maximum à CHF 1 million par contrat.

21.2. La responsabilité pour le manque à gagner est exclue, dans la mesure où la loi le permet.

22. Peines conventionnelles

22.1. Si le prestataire ou un sous-traitant auquel il a fait appel viole les obligations prévues aux ch. 15 (maintien du secret), 16 (sécurité de l'information et protection des données) ou 18 (mise en demeure), le prestataire est redevable d'une peine conventionnelle envers le bénéficiaire de prestations, à moins qu'il ne prouve que ni lui ni un de ses sous-traitants n'ont commis de faute.

22.2. Le montant de la peine conventionnelle s'élève, dans les cas mentionnés aux ch. 15 et 16, et par cas de retard, à 10% de la rémunération totale maximale convenue. Dans le cas de contrats de durée, le montant de cette peine s'élève à 10% à la rémunération convenue pour les 12 mois suivants. Si la durée résiduelle est plus courte, le montant de la peine conventionnelle s'élève à 10% de la rémunération des 12 derniers mois. Au total, le montant de la peine s'élève au maximum à CHF 50'000 par infraction.

22.3. La peine conventionnelle en cas de mise en demeure selon le ch. 18 s'élève par jour de retard à 1 %, de la rémunération totale, mais au plus à 10% de la rémunération totale du contrat en cas de prestations uniques ou, en cas de prestations TIC récurrentes, à la rémunération pour 12 mois par année contractuelle. La peine conventionnelle est également due lorsque les prestations TIC sont fournies et acceptées sans réserve après la survenance de la mise en demeure ou si le bénéficiaire de prestations fait usage d'une des options prévues au ch. 18.2.

22.4. Le paiement d'une peine conventionnelle convenue dans les présentes CG ou dans le contrat ne libère pas le prestataire de ses obligations contractuelles. Le droit du bénéficiaire de prestations à l'exécution du contrat subsiste. Le droit du bénéficiaire de prestations à des dommages-intérêts au titre du ch. 21 est réservé, étant entendu que la peine conventionnelle est déduite des éventuels dommages-intérêts à verser.

23. Livraisons de remplacement, maintenance et entretien

23.1. En ce qui concerne le matériel informatique, le prestataire assure au bénéficiaire de prestations la livraison de pièces ou de produits de remplacement pendant au moins cinq ans à partir de la livraison ou de la première réception. Tout délai dérogatoire doit être fixé dans le contrat.

23.2. Le prestataire offre au bénéficiaire de prestations de continuer à assurer la maintenance et l'entretien du matériel et des logiciels livrés pour une durée minimale de quatre ans à compter de l'expiration du délai de garantie d'un an de la première livraison.

Une éventuelle prestation de maintenance ou d'entretien est, au besoin du bénéficiaire de prestations, réglé contractuellement aux conditions du marché.

23.3. Sauf clause contraire du contrat, le prestataire propose au bénéficiaire de prestations de mettre à sa disposition et de prendre en charge d'autres prestations (par ex. une externalisation et des services en ligne) pour une durée minimale de cinq ans à compter de la mise en service convenue contractuellement. L'éventuel recours à de telles prestations au besoin du bénéficiaire de prestations est réglé contractuellement aux conditions du marché.

24. Conséquences de la cessation des relations contractuelles

24.1. Les parties contractantes définissent dans le contrat les moyens d'exploitation, données personnelles, informations et documents fournis dans le cadre des relations contractuelles qui doivent être restitués à l'autre partie contractante, supprimés ou détruits, et le délai pour le faire.

24.2. Si, dans le cadre de l'exécution du contrat, des données personnelles et des informations de l'acquéreur de prestations sont mises à la disposition de l'offrant, ce dernier est tenu de les restituer à l'acquéreur de prestations à la fin du contrat dans le format convenu ou, en l'absence d'accord, dans un format électronique courant. En outre, le prestataire est tenu d'effacer ou de détruire les données personnelles et les informations de manière irrécupérable, tant sur les supports primaires que secondaires (supports de test ou de sauvegarde, etc.). L'effacement ou la destruction s'effectue selon l'état actuel reconnu de la technique et doit être confirmé par écrit à l'acquéreur de prestations sur demande.

24.3. Sauf convention contraire, la restitution, l'effacement ou la destruction des données personnelles et des informations doit avoir lieu dans les 30 jours suivant la fin du contrat. Si l'effacement des données personnelles et des informations des supports de sauvegarde ne peut être réalisé dans ce délai, les sauvegardes doivent être protégées conformément à l'état reconnu de la technique et effacées ou détruites au plus tard dans un délai de six mois. Si le prestataire est soumis à une obligation légale de conservation, la restitution des données personnelles et des informations soumises à cette obligation doit avoir lieu à la fin du contrat. L'effacement ou la destruction de ces données et informations doit avoir lieu dans les 30 jours suivant l'expiration de l'obligation.

24.4. En cas de résiliation du contrat, et quel qu'en soit le motif, le prestataire aide le bénéficiaire de prestations, dans la mesure nécessaire et moyennant une rémunération équitable, à récupérer ou à transférer à un nouveau prestataire qu'il aurait désigné tout ou partie des prestations TIC. À cet effet, le prestataire peut être amené à fournir notamment les prestations d'assistance suivantes:

- a. prestations en matière d'instruction, transfert de connaissances et formations;
- b. assistance lors de la récupération par le bénéficiaire de prestations des données personnelles et des informations que le prestataire a traitées pour lui ou lors du transfert de ces données et informations vers un nouveau prestataire (dans un format défini au ch. 24.2);
- c. récupération ou transfert du matériel informatique et des logiciels que le prestataire a exploités pour le bénéficiaire des prestations, y compris mise à disposition, sous forme électronique modifiable, d'une version actuelle et intégrale de la documentation établie dans ce contexte par le prestataire conformément au contrat.

25. Cession, transfert et mise en gage

25.1. Les droits et les obligations découlant du contrat ne peuvent être cédés, transférés à un tiers ou mis en gage sans l'accord écrit préalable de l'autre partie contractante. Le bénéficiaire de prestations ne peut refuser d'approuver une cession ou une mise en gage de créances par le prestataire que dans des cas motivés.

25.2. En effectuant la livraison, le prestataire accepte les obligations du bénéficiaire de prestations résultant de certificats d'importation, pour autant que cela soit prévu dans le contrat.

26. Droit applicable et for

26.1. Seul le droit suisse s'applique au contrat.

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

26.3. Le for est le siège du bénéficiaire de prestations.

B Dispositions spéciales

27. Droits de propriété intellectuelle

27.1. Droits préexistants du bénéficiaire de prestations

27.1.1. Les droits préexistants du bénéficiaire de prestations sur l'ensemble des ressources (y compris le code logiciel) qu'il met à la disposition du prestataire pendant la durée de la fourniture des prestations restent la propriété du bénéficiaire de prestations. Pour les ressources préexistantes, le bénéficiaire de prestations accorde au prestataire un droit d'utilisation non exclusif, non transférable et limité dans son contenu et dans le temps aux fins de la réalisation des prestations. Ces ressources sont en outre soumises au secret visé au ch. 15.

27.2. Droits sur les résultats des travaux

27.2.1. Les droits sur les résultats des travaux obtenus par le prestataire dans le cadre de l'exécution du contrat sont transférés au bénéficiaire de prestations dès la réalisation des travaux. Font notamment partie des travaux les concepts, les documents et les évaluations élaborés par le prestataire dans le cadre de la relation contractuelle. Les deux parties contractantes sont autorisées à faire usage et à disposer des idées, des procédures et des méthodes non protégées par la loi sur lesquelles se fondent les résultats des travaux.

27.2.2. Les produits de tiers et les droits préexistants du bénéficiaire de prestations ne sont pas concernés par cette disposition, à moins qu'ils fassent partie intégrante des résultats des travaux. Dans ce cas, le prestataire octroie au bénéficiaire de prestations, pour son usage personnel, un droit d'utilisation des droits préexistants qui est illimité dans le temps, non exclusif et non transférable. Toute disposition contractuelle contraire est réservée.

27.3. Droits sur les logiciels individuels

27.3.1. Les droits exclusifs sur les logiciels individuels créés spécialement par le prestataire pour le bénéficiaire de prestations, y compris le code source, les descriptifs des programmes et la documentation, qu'ils soient sous forme écrite ou sous forme lisible par machine, sont transférés au bénéficiaire de prestations dès la création des logiciels. Chaque partie contractante est autorisée à utiliser et à disposer des idées, procédures et méthodes qui ne sont pas protégées juridiquement. La documentation sur les logiciels (notamment le code source documenté avec un aperçu général, un modèle de données et de fonctionnalités ainsi qu'un descriptif des fonctionnalités) et les autres documents nécessaires sont remis au bénéficiaire de prestations avant la réception et, à sa demande, avant d'éventuels paiements partiels.

27.4. Droit des brevets

27.4.1. Les brevets des inventions nées de l'exécution du contrat appartiennent aux personnes suivantes:

a. au bénéficiaire de prestations, lorsque les inventions ont été réalisées par son personnel;

b. au prestataire, lorsque les inventions ont été réalisées par son personnel ou par des tiers qu'il a mandatés;

c. au prestataire et au bénéficiaire de prestations, lorsque les inventions ont été réalisées conjointement par le personnel du bénéficiaire de prestations et par le personnel du prestataire ou des tiers mandatés par lui. Les parties contractantes renoncent toutes deux à percevoir des redevances de licence. Elles sont autorisées, sans le consentement de l'autre partie contractante, à transférer leurs droits à des tiers ou à accorder des droits d'utilisation à des tiers.

27.5. Droits sur les logiciels standard

27.5.1. Les droits de propriété du logiciel standard restent aux mains du prestataire ou de tiers. Si les droits appartiennent à des tiers, le prestataire est en mesure de garantir qu'il dispose des droits d'utilisation et de distribution nécessaires.

27.5.2. Le bénéficiaire de prestations acquiert le droit non exclusif d'utiliser et d'exploiter les logiciels standard dans la mesure convenue dans le contrat.

27.5.3. Le droit d'utilisation des logiciels standard peut être octroyé, en fonction de l'accord, soit sans restriction temporelle, soit pour une durée déterminée ou indéterminée (jusqu'à la résiliation). Si le droit d'utilisation n'est soumis à aucune restriction temporelle, il est transférable.

27.5.4. Le bénéficiaire de prestations peut réaliser des copies des logiciels standard à des fins de sauvegarde et d'archivage.

27.5.5. En cas de défaillance du matériel informatique, le bénéficiaire de prestations a le droit d'utiliser le logiciel standard sur un appareil de remplacement sans rémunération supplémentaire.

27.5.6. Les conditions de licence et d'utilisation du fabricant s'appliquent lorsque:

a. elles se rapportent à la réglementation des droits (y compris l'octroi de droits d'utilisation et d'exploitation) sur le logiciel, y compris les conséquences d'éventuelles violations des droits d'utilisation et d'exploitation octroyés;

b. elles sont explicitement mentionnées dans l'offre de l'offrant et jointes à celle-ci dans son intégralité, puis reprises explicitement par les parties contractantes dans le document contractuel en tant que partie intégrante du contrat;

c. elles ne sont pas en contradiction avec des dispositions impératives du droit suisse, avec la demande d'offre, avec le contrat et avec les autres éléments du contrat selon le ch. 2.1. Cela vaut en particulier aussi en ce qui concerne l'assujettissement au droit suisse et le for juridique selon le chiffre 26;

d. l'exécution du contrat s'effectue exclusivement dans le cadre d'une relation directe entre le fournisseur et l'acquéreur des prestations, conformément aux conditions commerciales et juridiques convenues entre les parties contractantes; et

e. les prétentions directes des fabricants à l'encontre de l'acquéreur de prestations sont exclues.

Le bénéficiaire de prestations n'est tenu d'accepter les conditions de licence et d'utilisation du fabricant que si l'offre du prestataire l'impose expressément. Une acceptation suppose en outre que:

a. ces conditions se rapportent exclusivement aux contenus contractuels susmentionnés;

b. l'exécution du contrat a lieu exclusivement dans le cadre d'un rapport direct entre le prestataire et le bénéficiaire de prestations, conformément aux conditions commerciales et juridiques convenues entre eux;

c. le fabricant ne peut faire valoir de prétentions directement auprès du bénéficiaire de prestations.

27.5.7. Si les prestations TIC du prestataire comportent des logiciels open source, ce dernier doit le mentionner expressément dans son offre, en indiquant les conditions de licence auxquelles ces logiciels sont mis à la disposition du bénéficiaire de prestations. Le prestataire s'engage en outre à:

a. reproduire correctement toutes les informations relatives à la licence et aux droits d'auteur requises en rapport avec les composants open source utilisés;

b. s'assurer de n'utiliser aucun composant open source qui, selon la licence en vigueur, pourrait avoir une portée indésirable sur les éléments propres du logiciel ou sur d'autres programmes si le bénéficiaire de prestations utilise le logiciel aux fins prévues.

27.5.8. Même si des composants utilisés avec le logiciel peuvent être soumis aux conditions de licence et d'utilisation de tiers conformément aux ch. 27.5.6 et 27.5.7, le prestataire reste responsable vis-à-vis du bénéficiaire de prestations de l'intégration correcte de tels composants, et donc, du fonctionnement contractuellement conforme du logiciel dans son ensemble. Les composants de tiers ajoutés ultérieurement doivent être communiqués au bénéficiaire de prestations en tant que modifications de prestations selon les règles prévues aux ch. 27.5.6 et 27.5.7.

27.5.9. Les dispositions des ch. 27.5.1, 27.5.2, 27.5.6, 27.5.7 et 27.5.8 s'appliquent par analogie aux logiciels auxquels le bénéficiaire de prestations accède en ligne, ceux-ci n'étant pas exploités sur son infrastructure ou sur celle d'un tiers auquel il a fait appel. Dans de tels cas, le droit d'utilisation des logiciels standard est accordé pour une durée déterminée ou indéterminée (jusqu'à la résiliation).

28. Contrôle et réception des livraisons et des prestations

28.1. Le prestataire s'engage à ne fournir pour le contrôle que des objets prêts à être contrôlés, soit des objets intégralement achevés et ayant été testé selon l'état de la technique. Il peut s'agir, par exemple, de systèmes globaux, de matériel informatique, de logiciels, de résultats de services, de concepts ou de documents. Le bénéficiaire de prestations peut exiger la remise des rapports des tests.

28.2. Les parties contractantes conviennent des conditions-cadres de contrôle qui porteront au moins sur les points suivants:

- a. délais;
- b. calendrier;
- c. procédure de contrôle;
- d. critères de contrôle (par ex. fonctions, disponibilité et caractéristiques des prestations);
- e. qualification des défauts;
- f. devoirs de collaboration du bénéficiaire de prestations.

28.3. Le prestataire communique en temps utile au bénéficiaire de prestations sa disponibilité pour le contrôle. Le contrôle sera consigné dans un procès-verbal signé par les deux parties contractantes.

28.4. Les parties contractantes peuvent aussi convenir de contrôles partiels pour des prestations partielles. Ces contrôles auront lieu sous réserve d'un contrôle réussi de la prestation intégrale.

28.5. Si le contrôle ne fait apparaître aucun défaut, la signature du procès-verbal confirme sa réussite et, pour les contrats d'entreprise, l'acceptation de la prestation.

28.6. Si le contrôle révèle des défauts mineurs, la signature du procès-verbal confirme tout de même sa réussite et l'acceptation de la prestation pour les contrats d'entreprise, sauf mention contraire dans le contrat. Le prestataire remédie aux défauts constatés sans frais supplémentaires et dans un délai raisonnable convenu par les parties contractantes.

28.7. À moins que les parties contractantes en aient convenu autrement (ch. 28.2), un défaut est considéré comme mineur lorsqu'il ne porte aucune atteinte essentielle à l'utilisation ou à la sécurité des prestations TIC devant être contrôlées.

28.8. S'il révèle au moins un défaut important, le contrôle est considéré comme un échec. Le prestataire corrige sans délai les défauts constatés et invite en temps utile le bénéficiaire de prestations à procéder à un nouveau contrôle. Si ce nouveau contrôle révèle également des défauts importants, il convient de procéder conformément au ch. 18.2.

28.9. À moins que les parties contractantes en aient convenu autrement (ch. 28.2), un défaut est considéré comme important lorsqu'il porte atteinte à l'utilisation des prestations devant être réceptionnées.

28.10. Si le bénéficiaire de prestations refuse de participer au contrôle alors que les conditions requises sont réunies (cf. ch. 28.1 et 28.3) et malgré un rappel et la fixation d'un délai supplémentaire raisonnable, il est considéré que la prestation a été contrôlée et que le contrôle est réussi et, pour les contrats d'entreprise, que la prestation a été acceptée.

29. Achat de matériel informatique

29.1. La livraison de l'objet de la vente a lieu avec la signature du bon de livraison par le service de réception indiqué par le bénéficiaire de prestations; la livraison est effectuée au lieu convenu par les parties contractantes.

29.2. Le prestataire installe l'objet de la vente (y compris le logiciel d'exploitation et le micrologiciel) selon les instructions d'installation et le met en service au lieu convenu, sauf s'il en a été expressément convenu autrement dans le contrat.

30. Maintenance du matériel informatique

30.1. La maintenance du matériel informatique comprend sa remise en état (résolution des dysfonctionnements et des erreurs et rétablissement du bon fonctionnement) par le remplacement de l'appareil ou par la réparation et le remplacement des pièces défectueuses et la réalisation d'améliorations techniques. Un entretien spécifique est effectué (entretien préventif pour maintenir le bon fonctionnement) s'il est requis par les prescriptions du fabricant ou l'état de la technique.

30.2. Dans les cas de garantie ou dans le cadre de la fourniture de prestations de maintenance à des fins de réparation, le prestataire utilise et installe uniquement des pièces de rechange et des consommables d'origine ou au moins des pièces et des consommables recommandés et approuvés par le fabricant, sauf convention contraire. Les pièces remplacées deviennent la propriété du prestataire, à moins que cela ne soit pas autorisé par les politiques de sécurité de l'information et de protection des données du bénéficiaire de prestations. Dans ce dernier cas, les pièces défectueuses restent la propriété du bénéficiaire de prestations, sans frais supplémentaires.

30.3. En cas de dysfonctionnement, le prestataire intervient, sur demande du bénéficiaire de prestations, afin d'en déterminer la cause, et ce, même si le dysfonctionnement intervient lors de l'interaction de plusieurs systèmes ou composants. Si le prestataire prouve que le dysfonctionnement n'a pas été causé par le matériel informatique dont il assure la maintenance, ces prestations sont facturées séparément.

31. Garantie supplémentaire pour les logiciels

31.1. Le prestataire garantit que le logiciel est livré sans routine susceptible de causer des dommages et qu'il a procédé à un contrôle de qualité conforme aux usages du marché avant la livraison. Si le bénéficiaire de prestations lui en fait la demande, le prestataire met à sa disposition le procès-verbal du contrôle effectué.

31.2. Le prestataire garantit en outre que le logiciel qu'il fournit ne comporte pas de fonctions susceptibles de mettre en danger la protection des données et la sécurité de l'information ou la capacité de fonctionnement et la disponibilité d'autres logiciels et infrastructures, comme:

- a. des fonctions permettant la suppression ou la transmission non souhaitée de données personnelles et d'informations;
- b. des fonctions permettant la modification ou la manipulation non souhaitée de données personnelles et d'informations ou du déroulement des processus;

c. des fonctions permettant l'introduction non souhaitée de données personnelles et d'informations ou d'extensions. Une fonction est considérée comme non souhaitée lorsqu'elle n'a été ni demandée par le bénéficiaire de prestations, ni proposée par le prestataire accompagnée d'une description concrète, ni expressément autorisée par le bénéficiaire de prestations dans un cas particulier (opt in).

31.3. Les conditions susmentionnées s'appliquent indépendamment du fait que le logiciel soit un logiciel standard ou individuel et quelle que soit la manière dont il a été mis à la disposition du bénéficiaire de prestations. Elles s'appliquent également lorsque le logiciel a été mis à disposition de manière provisoire ou pour une courte durée, par exemple à des fins de test.

32. Maintenance des logiciels

32.1. La maintenance des logiciels comprend la réparation des failles de sécurité et la correction d'autres erreurs, l'adaptation, le développement de programmes ainsi que la fourniture de nouvelles versions (release) et de nouveaux correctifs (patch). Toute extension des fonctionnalités donne lieu à une facturation séparée, pour autant que les parties en soient convenues ainsi contractuellement.

32.2. En cas de dysfonctionnement, le prestataire intervient, sur demande du bénéficiaire de prestations, afin d'en déterminer la cause, et ce, même si le dysfonctionnement intervient lors de l'interaction de plusieurs systèmes ou composants. Si le prestataire prouve que le dysfonctionnement n'a pas été causé par le logiciel qu'il entretient ou dont il assure la maintenance, ces prestations sont facturées séparément.

32.3. Dans la mesure du possible et sur demande du bénéficiaire de prestations, le prestataire corrige également, contre une rémunération convenue préalablement, les dysfonctionnements dus à des circonstances externes dont répond le bénéficiaire de prestations ou un tiers.

32.4. Le bénéficiaire de prestations n'est pas tenu d'installer chaque nouvelle version des logiciels. Si le bénéficiaire ne met pas les logiciels à jour, le prestataire est en droit, après l'expiration d'un délai de transition approprié, de cesser de fournir les prestations de maintenance pour les anciennes versions des logiciels. Sauf convention contraire, ce délai est de douze mois.

33. Heures d'exploitation, temps de réaction et temps de réparation des dysfonctionnements, disponibilité

33.1. Le prestataire reçoit les annonces de dysfonctionnement et fournit ses prestations (par ex. maintenance et entretien, assistance, surveillance du système) pendant les heures d'exploitation. Durant ces heures, le temps de réaction correspond au temps écoulé entre la réception de l'avis de dysfonctionnement et le début de la réparation. Est considéré comme temps de réparation des dysfonctionnements le temps écoulé entre la réception de l'avis de dysfonctionnement et l'achèvement de la réparation.

33.2. Sous réserve de dispositions contraires convenues par les parties contractantes,

a. les heures d'exploitations sont les suivantes : du lundi au vendredi de 8 à 17 heures, heure d'Europe centrale, respectivement heure d'été d'Europe centrale (hors jours fériés légaux et locaux au lieu d'exécution de la prestation) ;

b. le temps de réaction est de quatre heures.

33.3. Le prestataire commence à remédier au dysfonctionnement pendant le temps de réaction et achève la réparation pendant le temps de réparation, qui sera éventuellement convenu selon une classification fixée si nécessaire dans le contrat.

33.4. Sur demande du bénéficiaire de prestations, le prestataire fournit ses prestations en dehors des heures d'exploitation contre rémunération distincte.

33.5. La disponibilité des prestations TIC est réglée dans le contrat. Si tel n'est pas le cas, les prestations fournies de manière automatisée par services en ligne doivent présenter une disponibilité d'au moins 99,80% par trimestre, 24 heures sur 24. Autrement dit, elles ne peuvent pas être indisponibles plus de 4,4 heures par trimestre, en comptant les éventuelles interruptions pour maintenance prévisibles. Le prestataire prévoit les interruptions pour maintenance prévisibles en dehors des heures d'exploitation et les communique au bénéficiaire de prestations le plus tôt possible.

34. Résiliation

34.1. Si un contrat (par ex. de maintenance ou d'entretien, d'assistance, d'externalisation ou relatif à des services en ligne ou à des prestations de communication) est conclu pour une durée indéterminée, les modalités suivantes s'appliquent, sous réserve d'une éventuelle durée minimale du contrat convenue ou de modalités de résiliation différentes : le contrat peut être résilié à tout moment, le délai de résiliation étant de douze mois pour le prestataire et de trois mois pour le bénéficiaire de prestations.

Sous réserve d'un accord sur l'adaptation de la rémunération, la résiliation peut ne porter que sur certaines parties du contrat.

34.2. Les rémunérations payées d'avance sont remboursées prorata temporis.

34.3. En cas de violation grave du contrat par une des parties contractantes, les contrats conclus pour une durée déterminée ou indéterminée peuvent être résiliés en tout temps et sans préavis par l'autre partie contractante. La rémunération est alors calculée prorata temporis ou, en cas de rémunération unique, au prorata sur une base de 60 mois. Le droit à des dommages-intérêts est réservé.

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

35. Location de services et mandats confiés à des personnes physiques

35.1. La location de services effectuée à titre professionnel par le prestataire est soumise à la loi fédérale sur le service de l'emploi et la location de services (LSE ; RS 823.11). Le prestataire s'assure que les personnes qu'il engage disposent des autorisations requises et que les contrats nécessaires ont été conclus.

Il est responsable de faire les déclarations nécessaires auprès des assurances sociales et présente, sur demande du bénéficiaire de prestations, les justificatifs correspondants.

35.2. Dans le cadre de la location de services, le prestataire répond du choix et du contrôle diligents et rigoureux (notamment en ce qui concerne les aptitudes professionnelles et personnelles) des personnes qu'il met à la disposition du bénéficiaire de prestations. Le bénéficiaire de prestations est responsable de l'exactitude et de l'adéquation des mandats confiés aux personnes mises à sa disposition ainsi que de la surveillance et du contrôle des prestations à fournir.

35.3. Si le prestataire est une personne physique, il doit prouver, lors du dépôt de l'offre, qu'il est affilié à une caisse de compensation en tant qu'indépendant. Le bénéficiaire de prestations n'est redevable d'aucune prestation sociale (assurance-vieillesse et survivants, assurance-invalidité, assurance-chômage, etc.) ou d'autres indemnités, notamment en cas d'accident, de maladie, d'invalidité ou de mort.

35.4. Si un membre du personnel mis à disposition ou une personne physique chargée d'un mandat exerce une autre activité lucrative susceptible d'influencer l'exécution du contrat, cette activité doit faire l'objet d'une approbation préalable du bénéficiaire de prestations. Toute absence prévisible doit être communiquée immédiatement au bénéficiaire de prestations.