

Conditions générales (« CG »)

Avril 2021

1 Remarques préliminaires

1.1 Prestations d'intusdata

Intus Data AG, ci-après dénommé « intusdata » est un prestataire de services liés à des logiciels d'application. En tant que tel, intusdata distribue des produits logiciels de fournisseurs tiers, les implémente chez des clients et fournit à ceux-ci des prestations d'assistance. En outre, intusdata conçoit des logiciels selon les exigences individuelles des clients. L'objet du contrat entre intusdata et le client peut consister des prestations suivantes :

1. l'achat d'un logiciel proposé par intusdata ;
2. la location d'un logiciel proposé par intusdata ;
3. la prestation de services y afférents (par ex. installations, mises à jour, migrations, formation, etc.) ;
4. la fourniture de services de maintenance et de *hotline* ;
5. le logiciel en tant que service (SaaS) chez un tiers (fournisseur cloud) ;
6. le développement d'une solution logicielle spécifique pour le client (logiciel individuel).

L'objet des prestations d'intusdata concerne uniquement les produits logiciels achetés chez intusdata ainsi que des prestations fournies pour ces produits.

2 Conclusion du contrat

Le client conclut avec intusdata un contrat en lui renvoyant l'offre / la confirmation de commande (« contrat ») d'intusdata signé(e). Il n'est pas nécessaire qu'intusdata le contresigne ensuite. Ces CG font partie intégrante du contrat.

Les accords du contrat prévalent sur les CG.

Les CG s'appliquent également aux éventuelles commandes ultérieures du client, sans que cela doive être expressément mentionné dans l'offre ou la commande correspondante.

3 Objet du contrat

3.1 But et contenu du contrat de licence de logiciel
intusdata vend au client les produits logiciels mentionnés dans le contrat, désignés ci-après « logiciels ». Les logiciels sont mis à la disposition du client par intusdata pour téléchargement. Les logiciels sont régis par les conditions de

licence et de maintenance des fabricants de logiciels respectifs. Celles-ci font partie intégrante du contrat. Le client prend acte qu'il doit faire valoir ses droits découlant de ces conditions de licence et de maintenance directement et exclusivement auprès des fabricants de logiciels respectifs. Ces dispositions de licence et de maintenance peuvent être modifiées à tout moment par les fabricants respectifs. L'exploitation ininterrompue et sans perturbations du logiciel n'est garanti ni par le fabricant du logiciel ni par intusdata.

3.2 But et contenu du contrat de location de logiciel
Toutes les dispositions du contrat de licence de logiciel (3.1) s'appliquent aux contrats de location de logiciels. Cela étant, le client a droit selon les conditions des fabricants, en lieu et place d'une garantie, à des prestations de maintenance. Le droit d'utiliser le logiciel est limité à la durée du contrat de location et s'éteint à la fin du contrat.

3.3 But et contenu du contrat de services
intusdata fournit pour le client les services mentionnés dans l'offre / la confirmation de commande pour l'installation, la configuration et l'installation des logiciels, ainsi que la fabrication ou l'adaptation éventuelle de composants de logiciels ou les migrations et reconstructions de données ainsi que la formation ou autres services liés aux logiciels. Les services sont facturés à l'heure selon les taux horaires mentionnés dans le contrat. Pour les prestations expressément exigées par le client en dehors des heures de travail habituelles (jours ouvrables lundi – vendredi 08h00-18h00), intusdata peut demander un supplément de 50 %.

Dans la mesure où intusdata donne dans le contrat des informations sur l'étendue prévue des prestations à fournir et les prix y afférents, ces informations représentent des valeurs indicatives. De telles indications ne sont donc ni un prix fixe ni un plafond de coûts (plafonnement des coûts). Si les prestations doivent exceptionnellement être fournies en vertu d'un contrat d'entreprise, il y a lieu d'en convenir expressément dans le contrat.

Les délais donnés par intusdata sont des valeurs indicatives et non des garanties contraignantes. En cas de retards de plus de 120 jours causés par intusdata, le client peut provoquer la demeure par sommation écrite (rappel) puis fixer par lettre recommandée un délai supplémentaire convenable. Sont explicitement exclus, tous dommages-intérêts versés par intusdata.

Une réception formelle des prestations est normalement prévue pour les nouvelles introductions (protocole de réception). Si le client est en demeure, les prestations

fournies sont en tout cas réputées acceptées lorsqu'il utilise de manière productive les résultats du travail.

3.4 But et contenu du contrat de mise à jour de logiciel (CMàj)

intusdata fournit pour le logiciel mentionné dans le contrat les prestations suivantes : Livraison d'extensions et de nouvelles versions des logiciels sous contrat selon les directives des fabricants, excepté les adaptations spéciales ou compléments de logiciels ou les applications développées spécialement pour le client. Les nouvelles versions de produits de tiers ne constituent pas l'objet de la livraison gratuite et doivent être acquises séparément par le client.

3.5 But et contenu du contrat de service software (CSS)

Le contrat de service software (CSS) comprend toutes les prestations du contrat de mise à jour de logiciels (CMàj) selon chiffre 3.4. En plus, les prestations suivantes sont incluses :

1. disponibilité du support durant les heures de bureau d'intusdata publiées sur le site web ;
2. renseignements téléphoniques sur les applications / l'utilisation des logiciels (*hotline*) ;
3. taux horaire réduit pour prestations de support facturables selon liste de prix séparées. Forfait de déplacement pour les temps de trajet et frais selon liste de prix séparée.

Ne sont pas explicitement couvertes par le CSS l'exécution d'installations, de mises à jour, de migrations ainsi que des modifications et adaptations de configuration ou le paramétrage et l'extension du logiciel. Il en va de même pour les reconstitutions de données, la formation des utilisateurs et l'assistance pour les produits de tiers ainsi que les services pour les versions de logiciels plus supportés par le fabricant. Est également exclu le traitement de problèmes dans l'environnement informatique (infrastructure IT), le système d'exploitation ou les intergiciels (Middleware).

3.6 But et contenu du contrat de logiciel en tant que service (SaaS) / Cloud

intusdata n'exploite aucun logiciel pour des clients sur un environnement d'exploitation qu'elle met à disposition. L'exploitation des logiciels livrés par intusdata en vertu d'un contrat SaaS a lieu dans l'environnement d'exploitation des fabricants de logiciels respectifs ou d'un autre fournisseur tiers pour des services cloud. Les dispositions contractuelles et les CG des fabricants, respectivement tiers concernés s'appliquent en conséquence. Le client a

droit selon les conditions des fabricants, en lieu et place d'une garantie, à des prestations de maintenance.

4 Durée contractuelle

Le CSS, le CMàj, les contrats de location de logiciels et SaaS (Cloud) sont conclus pour une durée indéterminée. Ils sont résiliables chaque année pour la fin d'une année contractuelle moyennant un préavis écrit de trois mois. Pour la location de logiciels et le contrat SaaS, les prestations de Màj sont incluses dans le contrat et ne peuvent être dénoncées séparément.

5 Garantie et responsabilité

Les logiciels livrés par intusdata peuvent être utilisés conformément aux conditions de système publiées par le fabricant et pour les finalités indiquées.

intusdata n'assume aucune responsabilité pour le matériel informatique, les logiciels d'exploitation, les programmes de serveurs, les logiciels de bases de données, les composants réseau, les systèmes de sauvegarde et les logiciels y afférents, ainsi que pour les logiciels non obtenus par intusdata (« produits de tiers »). Il en va de même lorsque le logiciel de tiers est un logiciel Public Domain ou Open Source. Ne sont pas réputés produits de tiers les programmes et composants de logiciels conçus par intusdata ou que celle-ci livre aux clients comme partie des prestations dues.

Si un résultat du travail (ouvrage) est dû, intusdata garantit que celui-ci répond aux spécifications. Le client doit dénoncer les défauts sans tarder par écrit.

Le délai de garantie est de trois mois à compter de la remise du résultat du travail. Le droit à la garantie du client est limité à l'amélioration. Il n'y a pas de responsabilité lorsque les défauts sont dus à des causes non influençables (notamment force majeure), à un usage incorrect ou à d'autres causes imputables au client.

intusdata ne répond de dommages-intérêts qu'en cas d'actes intentionnels et de négligence grave. En cas de négligence simple, intusdata ne répond que des dommages résultant d'une atteinte à la vie, au corps ou à la santé. Toute autre responsabilité est exclue, quel que soit son fondement juridique, notamment pour des dommages subis par le client en relation avec le déploiement et l'utilisation des logiciels et les résultats atteints avec celui-ci ou pour le gain manqué, les économies non réalisées, les surcoûts ou les prétentions de tiers.

Les limitations de la responsabilité susmentionnées s'appliquent également aux représentants légaux et aux auxiliaires d'intusdata.

6 Facturation

Toutes les indications de prix d'intusdata s'entendent hors TVA. Les livraisons et prestations sont facturées comme suit :

- Licences de logiciels : à la conclusion du contrat ;
- Location de logiciels : sont facturés annuellement à l'avance. La première facturation a lieu lors de la conclusion du contrat au *pro rata temporis* (année contractuelle).
- CSS et CMàj : sont facturés annuellement à l'avance. La première facturation a lieu lors de la conclusion du contrat au *pro rata temporis* (année contractuelle).
- Les services sont facturés mensuellement selon l'avancement des travaux.

Les émoluments pour les contrats CSS, CMàj, de location et SaaS peuvent être modifiés par intusdata moyennant un délai de communication de quatre mois pour la fin d'une année contractuelle.

Le client ne peut compenser des montants de factures avec ses propres créances qu'avec l'accord écrit d'intusdata.

intusdata est en droit de suspendre la fourniture des prestations selon un contrat qu'aussi longtemps que le client est en retard avec le paiement d'une facture, quel que soit le contrat sur lequel se porte la facture.

7 Participation du client

Le client doit créer les conditions pour qu'intusdata puisse fournir les prestations dues. Le client est responsable notamment des domaines et prestations suivants :

- Acquisition et exploitation des produits de tiers nécessaires tels que matériel informatique, logiciels d'exploitation, programmes de serveurs, logiciels de bases de données, composants de réseau, systèmes de sauvegarde et logiciels de tiers selon la spécification d'intusdata
- Fourniture et garantie de communication de données, connexion Internet et téléphonie, entretien des installations techniques à installer chez le client pour la télémaintenance
- Garantir l'accès d'intusdata au système informatique du client
- Exécution des travaux attribués par intusdata au client
- Observation des prescriptions d'utilisation fournies par les fabricants

- Installation, exécution, contrôle et conservation de la sauvegarde des données
- Formation des collaborateurs concernant les logiciels livrés
- Contrôle des résultats du travail livrés par intusdata

8 Sous-traitants

intusdata est en droit de recourir à des tiers en tant que sous-traitants pour la fourniture des prestations.

9 Confidentialité et protection des données

intusdata et le client s'engagent mutuellement à garder comme tels tous les secrets d'affaires portés à leur connaissance dans le cadre du contrat et de son exécution et à ne pas les rendre accessibles à des tiers, à moins que ceux-ci ne soient notoires ou à divulguer en vertu d'une décision administrative ou judiciaire exécutoire. Le client est d'accord qu'intusdata puisse le mentionner comme référence dans ses documents de vente.

intusdata s'engage à respecter les dispositions en vigueur de la loi fédérale suisse sur la protection des données (LPD) ainsi que d'autres lois applicables sur la protection des données, notamment à n'enregistrer et traiter les données personnelles mises à disposition que dans le but d'exécuter le contrat. Si le client traite dans le cadre du contrat des données à caractère personnel, il répond, tout comme son fournisseur de cloud, de l'observation des prescriptions en matière de protection des données. Le client accepte qu'intusdata puisse faire appel à des tiers à des fins de traitement des données. Si appel est fait à de tels tiers, intusdata les obligera contractuellement à respecter les mêmes normes de confidentialité et de protection des données.

10 Droits de propriété intellectuelle et d'usage

Tous les droits de propriété intellectuelle sur des logiciels conçus par intusdata, les documents fournis avec ceux-ci ainsi que tous *features* et *reports* élaborés par intusdata pour le client et tous les autres résultats du travail appartiennent à intusdata. Le client obtient le droit d'usage exclusif des logiciels conformément aux conditions du fabricant respectif. Lors de l'achat, le droit d'usage est illimité, en cas de location et pour l'abonnement SaaS/Cloud, il est limité à la durée du contrat.

11 Échange de données

Sauf accord contraire, l'échange de données dans le cadre du contrat a lieu à travers des dispositifs et des systèmes de communication de tiers (Internet, courriel, etc.). Le client prend acte qu'en cas de transmission électronique, les

données peuvent être interceptées, détruites ou manipulées ou autrement altérées par des personnes non autorisées ainsi qu'être égarées pour d'autres motifs et arriver en retard ou incomplètes. Chaque partie doit dès lors prendre régulièrement des mesures adéquates et convenables afin de garantir une sécurité appropriée des données ainsi qu'une transmission, réception et sauvegarde correctes des données et d'empêcher les accès non autorisés à leurs systèmes et la propagation de codes de programme nuisible. Le client s'engage à sauvegarder toutes les données et informations échangées entre les parties dans le cadre du présent rapport contractuel avant qu'elles ne soient transmises au Service Provider ou dans les solutions logicielles.

12 Dispositions finales

12.1 Forme écrite

Pour l'entier du contenu contractuel, la forme écrite est expressément prescrite. Les accords verbaux qui s'en écartent sont nuls.

12.2 Nullité partielle

Si des parties de ce contrat (y c. de ces CG) ou d'une annexe devrait être nulles ou non avenue, cela n'affecte pas le reste du contrat. Dans ce cas, les parties contractantes conçoivent et interprètent le contrat de telle sorte que le but poursuivi initialement soit atteint dans la mesure du possible.

12.3 Transfert du contrat

Le client ne peut transférer ce contrat ou des droits et obligations individuels à des tiers que moyennant le consentement préalable écrit d'intusdata (ou du fabricant de logiciels pour autant qu'il soit une partie contractante).

12.4 Divulgence des contrats de clients aux fabricants
intusdata est en droit de divulguer des contrats de clients - si requis - aux fabricants concernés.

12.5 Solution amiable

En cas de divergence d'opinion en relation avec ce contrat, les parties contractantes envisagent d'épuiser les possibilités de conciliation avant de saisir la justice. Cela n'empêche toutefois pas les parties de saisir un tribunal à tout moment.

12.6 Validité des offres

Les offres sont valables 30 jours. Les modifications de prix des fabricants demeurent réservées.

12.7 For et droit applicable

Le droit suisse s'applique à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le for juridique est Zurich 1.