

Conditions générales de vente et de services

I. Dispositions générales

Article 1 Définitions

Aux fins des présentes, les définitions suivantes seront applicables :

CG	Les présentes conditions générales.
CG Tiers	Conditions générales d'un Logiciel développé par un tiers, par exemple SAP.
Client	La partie co-contractante au Contrat.
Contrat(s)	Le Contrat de Service et/ou le Contrat de vente.
Contrat de Service	Contrat entre dbi et le Client portant sur l'exécution des Services, y compris FlexService, Workshop et consulting.
Contrat de vente	Le contrat entre dbi et le Client portant sur la vente d'un Produit ou l'octroi d'une Licence ainsi que d'éventuelles prestations complémentaires.
Contrat Spécifique	Contrat entre dbi et le Client portant spécifiquement sur une ou plusieurs Missions.
dbi	dbi services sa (CHE-115.853.816), y compris toute succursale ou filiale.
Dispositions spéciales	Dispositions des CG qui s'appliquent uniquement au Contrat de Service ou au Contrat de vente.
Événement	Incident ou perturbation affectant le système du Client en lien avec les Services.
Heures ouvrables	Du lundi au vendredi, de 6h00 à 20h00, sauf les 1 ^{er} janvier, Vendredi saint, Lundi de Pâques, Ascension, Lundi de Pentecôte, 1 ^{er} août et 25 décembre.
Informations Confidentielles	Seront considérées comme des Informations Confidentielles toute information et donnée échangées en application du Contrat et non connues du public. Tel est en particulier le cas des Logiciels, Licences, techniques, concepts, méthodes, processus et conceptions intégrés dans les Logiciels ou liés à ceux-ci, les interfaces de programmes, l'architecture des systèmes, les offres, les prix, les Contrats et modalités contractuelles, les résultats des travaux ainsi que tous les détails techniques et commerciaux liés aux Services.

Licence	Droit personnel non exclusif, révocable, incessible, limité dans le temps et l'espace accordé au Client, contre paiement préalable du Prix, d'utiliser le Logiciel tel que décrit dans le Contrat. Si le Logiciel est développé par un tiers, le Logiciel peut aussi être soumis à des CG Tiers.
Lieu d'exécution	Le lieu d'exécution de la prestation contractuelle tel que défini dans le Contrat ou, à défaut, les CG.
Livrable	Prestation définie comme telle par dbi et impliquant un résultat susceptible d'être testé pour sa conformité par rapport aux spécifications convenues dans le Contrat
Logiciel	Logiciel dont les droits de propriété appartiennent à dbi ou à un tiers et sur lequel le Contrat confère une Licence au Client.
Mission	Périodes identifiées par une date de début et une date de fin, spécifiée dans le Contrat de Service et/ou le Contrat spécifique, durant laquelle des Services sont fournis.
Parties	dbi et le Client ensemble.
Prix	Tous les montants dus par le Client à dbi pour la redevance de Licence et/ou la fourniture du Produit et/ou les Services et/ou toute autre prestation contractuelle fournie par dbi.
Produit	Le produit matériel et/ou le Logiciel vendu dans le cadre du Contrat de vente.
Services	Les services informatiques fournis par dbi en application du Contrat de Service ou de prestations complémentaires du Contrat de Vente.
FlexService	Un Contrat de Service particulier, prévoyant des prestations de support.
SLA	<i>Service Level Agreement</i> , soit le niveau de services convenu pour les Services et précisé dans le Contrat de Service.
Workshops	Un Contrat de Service particulier, prévoyant des prestations de transfert de connaissance.

Article 2 **Objet et application des CG**

2.1 *Objet des conditions générales*

Les CG fixent les conditions auxquelles dbi fournit au Client des Produits, des Licences ou des Services en application d'un Contrat.

Les dispositions générales des CG (parties I et IV, Article 1 à Article 10 et Article 26 à Article 32) s'appliquent à tout Contrat, à moins qu'une disposition spéciale y déroge pour le Contrat de vente

(partie II, Article 11 à Article 15) ou le Contrat de Service (partie III, Article 17 à Article 25). En cas de contradiction entre les CG et l'un des Contrats, les dispositions des CG priment à moins que le Contrat ne mentionne expressément une dérogation aux CG.

Les dispositions du Code des obligations (RS 220) et de toute autre loi spéciale s'appliquent à titre supplétif, dans la mesure où il n'y est pas dérogé dans les CG.

2.2 *Application des CG*

Les CG s'appliquent à tous les Contrats entre dbi et le Client.

Sauf accord spécial écrit de dbi, les conditions générales du Client (qui figurent par exemple sur un formulaire de commande ou sont autrement communiquées à dbi) ne sont pas applicables au Contrat. Toute dérogation aux CG qui serait proposée par le Client dans une offre ou un appel d'offres, ou dans tout autre document qu'il enverrait à dbi, ne sera pas applicable à moins d'être expressément acceptée et signée par dbi.

Article 3 **Conclusion par voie électronique et sécurité**

3.1 *Conclusion par voie électronique*

dbi et le Client peuvent conduire leurs affaires commerciales en la forme électronique, y compris pour ce qui se rapporte à la conclusion du Contrat ainsi que le placement ou la confirmation de commandes.

Seront considérés comme conclus tout Contrat et toute commande passée par le Client et acceptée expressément par dbi par courriel, sur un formulaire spécifique disponible sur le site Internet de dbi ou encore sur un site Extranet réservé au Client. Tout Contrat et toute commande ainsi conclus seront intégralement régis par les CG, sans dérogation possible à moins d'un accord explicite de dbi en se référant aux clauses des CG auxquelles il serait dérogé.

3.2 *Sécurité*

Chaque Partie est responsable de mettre en place ses systèmes et procédures de sécurité requis pour assurer la sécurité des données, mots de passe, sites Internet et autres plateformes électroniques utilisés dans le cadre des Contrats. Chacune sera responsable de tout abus, notamment pour l'utilisation du mot de passe ainsi que l'envoi de messages non autorisés, issu d'une défaillance de ses propres systèmes et procédures de sécurité.

Article 4 **Modalités de paiement et Prix**

4.1 *Modalités de facturation et de paiement*

Les Produits et/ou Services sont facturés par dbi conformément aux dispositions du Contrat. A défaut de telles dispositions :

- Les Licences sont payées d'avance par le Client.
- Les autres Produits sont facturés au Client suite à leur livraison.
- Le Services FlexService et les Workshops sont payés d'avance par le Client.
- Les autres Services sont facturés au Client mensuellement, sur la base du rapport d'activité remis au Client par dbi.

Le montant indiqué dans la facture est payable dans un délai de 30 jours dès la date de la facture.

En cas de retard dans le paiement du Prix, le Client sera automatiquement considéré comme étant en demeure, sans qu'une notification ou mise en demeure formelle n'ait à intervenir. Un intérêt de 5% l'an sera perçu sur tout montant en retard. dbi pourra par ailleurs, sans préjudice ni responsabilité, suspendre toute prestation contractuelle qui devrait encore être fournie jusqu'au paiement complet du Prix.

A moins d'une contestation du Client, adressée à dbi par courrier recommandé dans les 10 jours dès la date de la facture, cette dernière sera réputée intégralement acceptée par le Client. Elle vaut dans cette mesure reconnaissance de dettes au sens de l'art. 82 de la Loi fédérale sur la poursuite pour dettes et la faillite (RS 281.1).

En cas de résiliation des Contrats, quelle qu'en soit la cause, le Client devra s'acquitter intégralement de tout montant dû en lien avec des prestations déjà fournies ainsi que du Prix correspondant aux prestations contractuelles fournies jusqu'à la fin effective du Contrat. Des pénalités supplémentaires peuvent être prévues dans le Contrat.

4.2 Prix

(a) En général

Le Prix est défini dans le Contrat.

Pour les Services, le Prix peut être calculé sur une base horaire (taux horaire) ou journalière (taux journalier), ou déterminé au forfait. Le Prix comprend les frais de déplacement de dbi jusqu'au Lieu d'exécution, les frais de repas et les frais de parking. Tous les autres frais (nuit d'hôtel, achat de petit matériel, etc.) ne sont pas compris dans le Prix et feront l'objet d'un supplément basé sur les coûts effectifs.

Pour les Produits, le Prix est ferme pour le Produit et/ou pour la durée de validité du Produit spécifiée dans le Contrat de vente. Si la livraison du Produit est prévue après 90 jours, ou tout autre délai plus court qui serait prévu dans l'offre ou l'un des Contrats, dbi pourra adapter le Prix.

En cas de retard de livraison intervenant du fait de dbi après le délai de 90 jours, le Prix sera adapté en proportion du nombre de jours de retard par rapport à la durée de validité convenue. Aucune adaptation de la sorte n'interviendra si le retard de livraison est dû à une modification de commande du Client ou à toute autre cause indépendante de dbi.

dbi ne sera pas liée par un éventuel forfait ou Prix qui aurait été convenu avec le Client lorsque ce forfait ou Prix a été fixé sur la base d'informations erronées transmises par le Client ou si les frais et coûts à charge de dbi augmentent pour un motif dû au Client.

A défaut de disposition contraire dans la facture ou dans le Contrat, les Prix s'entendent hors TVA et autres taxes indirectes similaires. Ces taxes seront supportées exclusivement par le Client et viendront s'ajouter au Prix.

(b) Suppléments

Le Prix défini dans le Contrat se comprend sous réserve d'éventuels suppléments prévus pour les Contrat de Service et Contrat de vente.

Pour tous les Contrats, un supplément du taux horaire ou journalier prévu s'appliquera pour toute prestation fournie en dehors des Heures ouvrables par dbi ou toute personne ou entreprise intervenant sur mandat de dbi. Le Prix ainsi que ce supplément correspondent ensemble à 170% du Prix convenu. En cas de Prix fixé au forfait, le supplément sera calculé sur la base d'un taux horaire de CHF 200.-.

Pour tous les Contrats, toute prestation qui ne serait pas comprise dans la description des prestations contractuelles sera, en cas de Prix fixé au forfait ou si les Parties n'ont pas convenu d'un autre taux horaire, facturée sur la base d'un taux horaire de CHF 200.-.

Pour tous les Contrats, toute annulation d'un rendez-vous convenu qui ne serait pas notifiée à dbi au moins 48 heures à l'avance sera facturée à hauteur du 50% des prestations.

4.3 *Résiliation*

Sans limiter les autres droits de résiliation prévus par les CG, dbi pourra mettre un terme avec effet immédiat au Contrat en cas de non-paiement du Prix par le Client, à la condition qu'il lui ait adressé un rappel et laissé 30 jours pour effectuer le paiement complet.

Article 5 Temps de travail

Sauf disposition contraire d'un des Contrats, le temps de travail des collaborateurs de dbi envoyés auprès du Client ou mis à sa disposition dans le cadre du Contrat est de huit heures par jour, pendant les Heures ouvrables.

Article 6 Licences

6.1 *Octroi de Licences*

L'exécution du Contrat peut impliquer la fourniture de Logiciels au Client. dbi est dans ce cadre habilité à conférer au Client les Licences nécessaires sur les Logiciels.

Les conditions et modalités de la Licence de l'éditeur du Logiciel (notamment les CG Tiers) sont réputées intégralement connues et comprises par le Client. Elles seront pleinement applicables et le Client s'engage à les respecter intégralement. Ces conditions de la Licence pourront être communiquées au Client par dbi avec le Produit, dans la documentation fournie en exécution du Contrat ou, si tel n'est pas le cas, à la requête du Client.

6.2 *Responsabilité*

Le Client sera intégralement responsable de tout préjudice ou violation contractuelle qui serait causé par le non-respect des conditions de la Licence.

Dans la mesure où dbi subirait un préjudice en raison du non-respect des conditions de la Licence par le Client et/ou toute autre personne du fait du Client, y compris en cas de prétention soulevée à son encontre par un tiers éditeur du Logiciel, le Client devra indemniser entièrement dbi pour tout préjudice et tout coût qui en découleraient. Le même principe vaut à l'égard de tout tiers, notamment tout sous-contractant de dbi, qui serait affecté par le non-respect des conditions de la Licence.

Dans la mesure nécessaire et autorisée par la loi, dbi peut céder au Client ses droits envers l'éditeur en cas de prétentions soulevées par un tiers à l'encontre du Client en raison de l'utilisation du Logiciel conformément à la Licence. dbi est ainsi libérée de toute responsabilité et de toute garantie à l'égard du Client en lien avec le Logiciel et la Licence, et ne pourra donc être tenue d'aucune garantie à l'égard du Client. dbi n'aura par ailleurs aucune obligation d'assistance ou d'intervention vis-à-vis du Client.

Le Client s'engage dans tous les cas à informer immédiatement dbi de toute prétention qui le viserait en lien avec la Licence et à collaborer entièrement avec dbi, dans la mesure qui serait jugée nécessaire par dbi.

6.3 *Logiciels test et Licences gratuites*

En cas de Logiciels test ou mis à la disposition du Client sur la base d'une Licence gratuite, le Logiciel est réputé fourni tel quel et sans aucune garantie. dbi ne répondra d'aucune responsabilité à l'égard du Client ou de toute autre personne pour tout éventuel préjudice qu'il subirait (directement ou indirectement) en lien avec le Logiciel.

6.4 *Logiciels et Licences fournies par le Client*

dbi ne saurait être tenue responsable de tout problème lié à des Logiciels fournis par le Client et/ou à des Licences s'y rapportant.

Le Client indemniserait intégralement dbi pour tout préjudice qu'elle subirait, ainsi que tout sous-traitant de dbi pour tout préjudice qu'il subirait, du fait d'un Logiciel ou d'une Licence fournie par le Client. Cette indemnisation comprendra d'éventuels frais judiciaires et d'avocat si une action judiciaire est ouverte à l'encontre de dbi et/ou de ses sous-traitants.

6.5 *Effets de la résiliation*

En cas de résiliation avec effet immédiat du Contrat, toute Licence octroyée ou conférée au Client, de même que tout droit d'utiliser et/ou d'exploiter les Logiciels, pourront être retirés avec effet immédiat.

En cas de résiliation ordinaire du Contrat, les modalités prévues dans le Contrat pour la durée de la Licence s'appliqueront.

Article 7 *Limitation et exclusion de responsabilité*

7.1 *Limitation et exclusion de responsabilité*

Dans les cas où la responsabilité de dbi serait engagée sur la base du Contrat, cette responsabilité sera dans tous les cas limitée à la somme annuelle facturée par dbi au Client pour le Contrat et, au plus, à la somme maximale de CHF 250'000.-. Cette limitation ne s'applique pas en cas de dol ou de faute grave.

Toute responsabilité de dbi pour des dommages indirects (y compris par ricochet), tels que le manque à gagner ou la perte de gain, la perte d'exploitation, des économies non réalisées ou toute prétention de tiers vis-à-vis du Client, est exclue. Toute responsabilité en cas de force majeure est également exclue.

En dérogation à ce qui précède, et uniquement dans le cas où dbi bénéficierait d'une couverture d'assurance, dbi indemniserait le Client dans les limites des prestations versées par l'assurance.

7.2 *Sous-traitants et autres intervenants*

Les limitations et exclusions ainsi stipulées s'appliquent à dbi ainsi qu'à tout sous-traitant, agent, employé ou organe qui interviendrait au nom ou pour le compte de dbi.

dbi ne sera aucunement responsable des conséquences de l'intervention de tiers, auxiliaires, agents, employés ou sous-traitants du Client, ou de tout autre intervenant qui n'aurait pas été mandaté par dbi personnellement en-dehors de toute demande ou choix du Client.

Le Client indemnisera intégralement dbi pour tout préjudice qu'elle subirait, ainsi que tout sous-traitant de dbi pour tout préjudice qu'il subirait, du fait des actes ou omissions d'un tiers, auxiliaire, agent, employé ou sous-traitant du Client. Cette indemnisation comprendra d'éventuels frais judiciaires et d'avocat si une action judiciaire est ouverte à l'encontre de dbi et/ou de ses sous-traitants.

Les parties s'engagent à respecter les lois et réglementations qui leur sont applicables. Par conséquent, dbi respecte les lois et réglementations qui lui sont généralement applicables en tant que fournisseur de produits et de services dans le domaine des technologies de l'information. Il incombe en revanche au Client de connaître et d'indiquer à dbi les exigences qui découlent des lois et réglementations applicables à son activité commerciale, notamment en rapport avec l'acquisition des Produits et Services régis par ces CG.

Article 8 Secret et confidentialité

Chaque Partie s'engage à ne pas divulguer, communiquer ou utiliser, pour elle-même ou pour le compte de tout tiers, toute Information Confidentielle et/ou secrète de l'autre Partie ou de tout tiers intervenu dans l'exécution du Contrat, dont elle prend connaissance dans le cadre ou en lien avec cette exécution. Cette obligation de confidentialité s'applique sans limite dans le temps.

L'obligation de confidentialité ne s'appliquera pas pour des Informations Confidentielles (i) qui deviennent disponibles publiquement sans faute ou responsabilité de la Partie les recevant ou (ii) en cas d'ordonnance de production valable rendue par une autorité judiciaire ou administrative compétente.

Le Client autorise expressément dbi à le citer dans toute liste de références, communication ou publication.

Article 9 Propriété intellectuelle

9.1 Absence de transfert

A moins d'une mention explicite de transfert dans le Contrat, la signature et l'exécution du Contrat n'ont pas pour effet de transférer un quelconque droit de propriété intellectuelle d'une Partie à l'autre.

Tous les droits concernant les Logiciels qui ne sont pas expressément accordés au Client dans le cadre du Contrat demeurent auprès de dbi, du tiers propriétaire du Logiciel et/ou de tout revendeur agréé.

9.2 Utilisation des résultats

dbi pourra faire usage de tout résultat obtenu dans le cadre de l'exécution du Contrat pour ses propres besoins ainsi que ceux de tout tiers et tout client, à l'exclusion des Informations Confidentielles du Client. Ceci englobe tout savoir-faire, tout concept et tout procédé acquis ou développé en lien avec le Contrat, par dbi seul ou en collaboration avec le Client ou tout tiers. Le Client ne disposera d'aucun pouvoir d'opposition par rapport à l'utilisation de ces résultats.

9.3 Développement de propriété intellectuelle

Tout droit de propriété intellectuelle qui serait créé ou élaboré dans l'exécution du Contrat (dont toute invention, amélioration ou découverte brevetable) par dbi ou tout tiers mandaté par elle appartiendra exclusivement à dbi.

Dans l'hypothèse où ces droits ont été créés en collaboration avec le Client, les Parties s'accorderont sur les conséquences juridiques d'une telle création. Il est précisé que dbi demeurera dans tous les cas libre de faire tout usage de tels droits, y compris commercial, sans avoir à dédommager le Client.

Article 10 Non-débauchage

En cas de débauchage d'un collaborateur de dbi services par le Client pendant la durée du Contrat et jusqu'à 12 mois après son terme, le Client devra s'acquitter d'une indemnité forfaitaire équivalant à six fois le salaire mensuel de la personne débauchée, charges sociales et ensemble des frais forfaitaires inclus. Une telle indemnité sera due pour chaque cas de débauchage. Elle ne libère pas l'employé de ses obligations.

II. Dispositions spéciales applicables au Contrat de vente

Article 11 Commande

Toute commande fait l'objet ou doit s'inscrire dans le cadre d'un Contrat de vente. Dans la mesure où aucun document particulier n'est conclu à ce titre, la commande acceptée par dbi sera considérée comme Contrat de vente.

Toute commande du Client doit être acceptée par dbi. Cette acceptation pourra intervenir tacitement uniquement lorsque dbi exécute effectivement le Contrat. Les présentes CG s'appliqueront intégralement également en cas d'acceptation tacite.

Article 12 Livraison et installation

12.1 Délai de livraison

Le délai de livraison des Produits est indicatif et sera, sauf indication expresse contraire dans la commande ou le Contrat de vente, inférieur ou égal à nonante (90) jours. dbi s'efforcera, dans la mesure du possible, de respecter le délai de livraison indicatif ainsi stipulé, qui n'implique toutefois aucun engagement ferme sur une quelconque date ou échéance fixe.

Le délai de livraison peut notamment être étendu pour des motifs liés à la disponibilité du Produit auprès du fournisseur ou des difficultés rencontrées dans son acheminement au lieu de livraison. Le Client en sera informé dès que possible par dbi, avec mention de la nouvelle date de livraison indicative.

En cas de retard de plus de nonante (90) jours par rapport à la date de livraison indicative figurant dans le Contrat de vente, le Client pourra annuler la commande relative au(x) Produit(s) concerné(s). Toute livraison d'un Produit déjà effectuée, ainsi que toute autre commande en cours n'étant pas directement affectée par le retard de livraison, ne pourront pas être annulés par le Client. Toute autre prétention du Client à l'encontre de dbi liée au retard de livraison, y compris pour tout préjudice qu'il invoquerait dans ce cadre, est explicitement exclue.

12.2 Lieu de livraison

Sauf disposition contraire dans le Contrat de vente, le lieu de livraison figurant dans la commande devra être situé en Suisse. Le lieu de livraison correspond au Lieu d'exécution.

dbi livrera ou fera livrer le Produit au lieu de livraison ainsi indiqué dans la commande. A défaut d'une telle indication, la livraison interviendra à l'adresse du siège social du Client en Suisse ou, en l'absence

d'un tel siège social, à l'adresse d'une succursale ou d'une filiale du Client en Suisse. Si une telle succursale ou filiale n'existe pas en Suisse, dbi conservera le Produit jusqu'à ce que le Client lui communique une adresse de livraison en Suisse. Aucun retard ni aucune violation du Contrat ne pourra être opposé à dbi dans un tel cas.

12.3 Frais

Les frais de livraison ainsi que de manutention sont ajoutés au prix du Produit, à moins d'une stipulation contraire expresse dans le Contrat de vente ou la commande acceptée par dbi. Les frais liés à des exigences spéciales du Client (emballages spéciaux, mode d'envoi spécial, etc.) seront dans tous les cas à sa charge et viendront s'ajouter au Prix.

12.4 Installation

Sauf disposition contraire du Contrat de vente, l'installation du ou des Produits n'est pas comprise dans le Prix. Si le Client souhaite que l'installation soit effectuée par dbi, les Parties conviendront du tarif horaire ainsi que des modalités applicables.

Article 13 Acceptation

13.1 En général

Le Produit est réputé accepté par le Client à moins d'une notification écrite de sa part dans les dix jours dès la livraison. Dans tous les cas, le Produit sera réputé accepté dès son utilisation par le Client.

13.2 En cas d'installation du Produit

Si les Parties ont convenu d'une installation du Produit par dbi, le Produit sera réputé accepté par le Client à moins d'une notification écrite de sa part dans les dix jours dès l'installation.

Si l'installation n'intervient pas dans les 30 jours suivant la livraison du Produit, pour tout motif qui ne serait pas dû à dbi, le Produit sera réputé accepté par le Client au 31^{ème} jour suivant la livraison et/ou immédiatement dès l'utilisation du Produit si celle-ci intervient plus tôt.

13.3 Défait d'acceptation

Dans la mesure où le Client n'accepterait pas le Produit pour un motif reconnu par dbi, dbi devra procéder aux corrections nécessaires et/ou prendre les mesures nécessaires dans un délai raisonnable pour livrer un Produit acceptable. Si dbi n'y procède pas dans un délai de nonante jours dès le refus d'acceptation du Client, celui-ci pourra se départir du Contrat et réclamer le remboursement des montants payés pour le Produit en question. Toute autre responsabilité de dbi est exclue.

Article 14 Transfert des risques et de la propriété

14.1 Transfert des risques

Les risques de dommages ou de perte en lien avec le Produit passent au Client dès la conclusion du Contrat de vente ou, pour les Produits faisant l'objet d'une commande ultérieure, au moment où la commande est passée.

14.2 Transfert de propriété

La propriété sur le Produit passe au Client au moment de la livraison ou du paiement intégral du Prix pour le Produit, en fonction de l'événement qui intervient le plus tard.

dbi pourra faire inscrire son titre de propriété auprès de tout registre public compétent aux frais du Client et/ou en informer le bailleur des locaux commerciaux occupés par le Client et/ou tout autre tiers ainsi que toute autorité. Le Client collaborera avec dbi pour assurer une telle inscription et/ou information.

Dans la mesure où le Client ne s'acquitterait pas du paiement intégral du Prix, dbi pourra reprendre le Produit et résilier toute Licence qui aurait été accordée.

Article 15 Garantie et exclusion de responsabilité

Toute garantie en lien avec le Produit (y compris toute garantie pour les défauts) relève exclusivement de la responsabilité du fabricant et/ou du fournisseur, selon la garantie offerte, à l'exclusion de dbi. Dans la mesure autorisée par la loi, dbi cède au Client tous les droits découlant de la garantie applicable au Produit. dbi est ainsi libérée de toute responsabilité et de toute garantie à l'égard du Client en lien avec le Produit. dbi ne donne aucune garantie sur l'installation du Produit par le Client ou un tiers. dbi n'aura par ailleurs aucune obligation d'assistance ou d'intervention vis-à-vis du Client, sauf si un Contrat de Service a été conclu dans ce but.

La durée, l'étendue et les conditions de garantie pourront être communiquées avec le Produit, en annexe au Contrat de vente ou sur demande du Client. Elles sont réputées être intégralement connues et comprises par le Client. Le Client communiquera exclusivement avec le fabricant et/ou le fournisseur pour tout ce qui se rapporte à la garantie (y compris la garantie pour les défauts), à l'exclusion de dbi. Si un Contrat de Service couvre la maintenance du Produit, les dispositions de ce Contrat sont applicables.

Dans la mesure où dbi subirait un préjudice en raison de la mauvaise utilisation du Produit par le Client et/ou toute autre personne du fait du Client, le Client devra indemniser entièrement dbi pour tout préjudice et tout coût qui en découleraient. Le même principe vaut à l'égard de tout tiers, notamment tout sous-contractant de dbi, qui serait affecté par le non-respect des conditions du Produit et/ou de la Licence.

Article 16 Prestations annexes

Le Contrat de Vente peut contenir des prestations annexes consistant en des Services liés à un Produit, par exemple l'installation, un Workshop, etc. Les dispositions spéciales applicables au Contrat de Service ci-après sont applicables à ces Services, même s'ils sont contenus dans un Contrat de Vente.

III. Dispositions spéciales applicables au Contrat de Service

Article 17 Objet et structure contractuelle

Le Contrat de Service porte sur le mandat de dbi relatif à un support aux composants spécifiés dans le Contrat de Service.

Les Parties peuvent conclure des Contrats spécifiques portant sur certains Services.

Par principe, les Services sont commandés et fournis dans le cadre de Missions.

Article 18 Commande et durée

Les Services sont décrits dans le Contrat de Service. Ce dernier peut aussi prendre la forme d'une offre de dbi acceptée par le Client ou d'une demande du Client acceptée expressément par dbi.

Le Contrat de Service est conclu pour la durée qui y est spécifiée par les Parties ou, à défaut, pour une durée indéterminée.

En cas de durée déterminée convenue dans le Contrat de Service, celui-ci sera renouvelé tacitement aux mêmes conditions et pour la même durée à moins que l'une et/ou l'autre des Parties ne notifie à l'autre son refus d'un tel renouvellement au moins trois mois avant la fin prévue du Contrat.

Article 19 Contrat de durée

En tant que contrat de durée, le Contrat de Service peut évoluer dans le temps au regard des besoins du Client et de l'intégration de nouveaux systèmes et/ou Services. De telles évolutions seront convenues par écrit par les Parties dans le cadre du Contrat de Service et/ou d'un Contrat spécifique. Les Parties s'engagent à discuter de bonne foi de toute évolution ou modification nécessaire dans le cadre du Contrat de Service.

Il appartient au Client d'informer dbi de tout changement, toute évolution et toute modification qui affecteraient les Services et autres prestations contractuelles de dbi, notamment s'agissant de l'accès aux systèmes couverts par le Contrat de Service ou des détails ainsi que de la disponibilité des éléments de configuration.

Article 20 Exécution des Services

20.1 Lieu d'exécution

Le Lieu d'exécution des Services est spécifié dans le Contrat de Service. A défaut, et dans la mesure où le Lieu d'exécution ne découle pas naturellement du type de Service concerné, les Services seront exécutés dans les locaux de dbi.

Lorsque les Services doivent être fournis chez le Client, celui-ci devra mettre gratuitement à disposition de dbi au moins les mêmes espaces de travail, les mêmes matériels et logiciels informatiques ainsi que les mêmes facilités et services que ceux qu'il aurait octroyés à son propre personnel pour l'exécution d'un travail similaire. Il doit assurer l'accès de dbi à ses locaux en tout temps et dans toute la mesure du nécessaire.

La même obligation reviendra au Client lorsqu'un accès à distance de dbi est nécessaire ou utile pour l'exécution de tout ou d'une partie des Services.

Dans tous les cas, le Client devra fournir à dbi les comptes et accès nécessaires à la fourniture des Services, dont les comptes Oracle, SYS, système et RMAN, SSH, RDP, SCP et HTTPS (ports Oracle).

20.2 Frais

Les frais induits par une exécution dans un autre lieu que les locaux de dbi (y compris pour des déplacements dans le cadre d'un projet) seront à la charge du Client. Ils seront soit pris en charge directement par le Client, soit lui seront facturés sur la base du prix coûtant, sans qu'un accord préalable du Client ne soit nécessaire.

Le temps de déplacement sera facturé sur la base du taux horaire défini à l'Article 4.2(b).

20.3 *Logiciels pris en charge*

Les composants sont uniquement pris en charge si les prérequis d'installation sont respectés. Dans le cas où les versions et éditions ne sont plus supportées par l'éditeur des composants, dbi peut, à son choix, continuer la prise en charge ou demander au Client de migrer les composants vers le niveau du dernier correctif.

dbi recommande dans tous les cas de migrer les composants vers le niveau du dernier correctif afin de réduire les risques de problèmes.

20.4 *Maintenance*

dbi mettra les services de maintenance nécessaires à disposition du Client pendant la durée du Contrat de Service.

Les modalités de la maintenance (horaires, tâches de maintenance, délai d'intervention, etc.) seront précisées dans le Contrat de Service.

20.5 *Location de services*

Lorsque le Contrat de Service et la Mission l'exigent, dbi mettra à disposition du Client les ressources humaines adéquates pour l'exécution des Services.

En cas d'empêchement de travailler d'un ou de plusieurs collaborateurs affectés à la Mission sans responsabilité du Client (notamment en cas d'incapacité due à une maladie ou un accident, de départ ou d'exécution d'une obligation légale), dbi s'efforcera dans les meilleurs délais de remplacer le(s) collaborateur(s) concerné(s) par d'autres collaborateurs de qualification comparable.

Les absences pour formation ou pour vacances des collaborateurs affectés à la Mission seront planifiées d'entente entre le collaborateur concerné, dbi et le Client.

20.6 *Obligation de moyen*

Sauf disposition contraire du Contrat de Service, dbi est tenue d'une obligation de moyen en lien avec les Services. dbi fournira à ce titre ses Services de façon professionnelle et en respectant les règles de l'art, conformément aux usages de la branche informatique. Dans la mesure du possible, dbi fera en sorte de fournir au Client une disponibilité continue des Services convenus.

Le Contrat de Service sera réputé exécuté par l'apport des Services convenus.

20.7 *Obligation de résultat*

dbi ne sera tenue d'une obligation de résultat en lien avec les Services fournis qu'à la condition que cela soit explicitement prévu dans le Contrat de Service et que le Service consiste en la remise d'un Livrable.

Dans un tel cas, le niveau de service constituera le seul critère permettant de juger de la réalisation du résultat et représentera la seule garantie accordée par dbi.

Article 21 **Modifications et communication**

21.1 *Modifications apportées par le Client et croissances prévues*

Le Client doit informer immédiatement dbi de toute modification qui aurait des conséquences sur les Services, dont la modification des adresses IP, des serveurs et composants ou des lieux de stockage d'un serveur, de même que l'installation d'un programme du Client. Cette information doit parvenir à dbi au plus tard 72 heures avant l'exécution de la modification par le Client.

Dans la mesure où la modification apportée peut affecter les Services, dbi en informera le Client. Si celui-ci procède aux modifications nonobstant cette information, dbi ne pourra être tenue responsable d'aucun problème ou Événement qui surviendrait.

Toute maintenance programmée par le Client devra être communiquée à dbi au moins 72 heures à l'avance lorsqu'elle est prévue entre 18 heures et 8 heures. Elle devra être prévue d'entente avec dbi si elle dépasse cet horaire.

Toute demande du Client portant sur une modification ou un changement dans les Services doit parvenir à dbi au moins 72 heures à l'avance.

Le Client devra également informer dbi de toute augmentation de volume prévue, notamment en raison du nombre d'utilisateurs, du nombre de données ou du nombre d'opérations prévues.

Toute communication du Client en lien avec les Services doit se faire au servicedesk, comme indiqué dans le Contrat.

Le Client sera entièrement responsable de toute conséquence découlant du non-respect de ses obligations d'information et de notification. Il devra indemniser dbi pour tout préjudice qu'elle subirait du fait de ce non-respect, y compris pour tout travail supplémentaire ou additionnel qui serait requis.

21.2 *Notification par dbi*

Tout élément dépendant du Client qui ne permet pas une bonne exécution des Services sera notifié au Client par dbi.

Si le Client n'opère pas les changements ou modifications requis par dbi, dbi informera le Client des points et éléments qui ne seraient pas pris en charge pour ce motif.

21.3 *Rapports*

dbi fournira au Client un rapport trimestriel ainsi qu'un rapport annuel contenant au moins le nombre d'Événements et de demandes de service par criticité et par statut.

Aucun rapport trimestriel ne sera établi en l'absence d'Événement ou de demande de service durant le trimestre écoulé.

Article 22 Acceptation

Les Services seront réputés avoir été acceptés par le Client à moins d'une notification écrite de sa part dans les quinze jours dès leur achèvement. Les Services seront réputés être achevés :

- en cas de Services ponctuels, au moment où ils sont utilisables par le Client ou n'ont plus besoin d'une intervention de la part de dbi afin de les rendre utilisables pour la première fois ;
- en cas de Services sous la forme d'une prestation continue (à l'image de services de maintenance), au moment où chaque prestation de dbi comprise dans les Services est effectuée.

A défaut d'une telle notification écrite, le Client sera réputé avoir définitivement accepté les Services et sera déchu de tout droit ultérieur en réclamation, y compris lorsque les Services imposent une obligation de résultat à dbi selon le Contrat de Service.

Dans la mesure où le Client n'accepterait pas les Services pour un motif reconnu par dbi :

- si le motif n'empêche pas l'utilisation des Services par le Client, ou ne l'entrave pas sérieusement, le Client sera considéré comme ayant accepté les Services sous réserve de corrections devant être apportées par dbi dans les trois mois dès la notification ;
- si le motif entrave gravement ou empêche complètement l'utilisation des Services par le Client, dbi procédera aux corrections nécessaires dans un délai raisonnable convenu avec le Client – si les Services ne sont toujours pas acceptés à l'issue de ce délai, dbi disposera d'un ultime délai d'au moins trente jours pour procéder aux corrections nécessaires.

A défaut d'acceptation pour un motif reconnu par dbi, le Client pourra exiger une réduction du Prix en proportion à la moins-value affectant les Services fournis ou se départir du Contrat et réclamer le remboursement des montants payés pour les Services affectés par le motif reconnu par dbi. Toute autre responsabilité de dbi est exclue.

Article 23 Événements

23.1 Hiérarchie des Événements

Le classement des Événements est effectué en fonction de son impact sur l'activité du Client, selon la hiérarchie suivante :

- Événements critiques, soit un incident ou une perturbation important ou un blocage de l'environnement de production du Client ;
- Événements moyens, soit un incident ou une perturbation causant une baisse des capacités de l'environnement de production ou une situation de blocage total n'affectant qu'un environnement de test ou de développement ;
- Événements mineurs, soit un incident ou une perturbation qui n'a pas d'impact ou n'a qu'un impact réduit sur l'environnement de production ou en une situation de blocage partiel n'affectant qu'un environnement de test ou de développement.

La hiérarchie des Événements est déterminée par dbi, en consultation avec le Client.

23.2 *Alerte et réponse de dbi*

Le Client devra alerter dbi d'un Événement immédiatement dès son apparition, par téléphone, courriel ou à l'aide de l'infrastructure de supervision validée par dbi.

Les délais d'intervention (*reaction time*) de dbi sont définis dans le Contrat de Service.

Si dbi ne respecte pas ces délais, le Client pourra prétendre aux dédommagements suivants :

- pour les Événements mineurs, une heure offerte par heure de retard ;
- pour les Événements moyens, deux heures offertes par heure de retard ;
- pour les Événements critiques, trois heures (pour un Contrat de Service « FlexService + » ou « FlexService ++ ») ou cinq heures (pour un Contrat de Service « FlexService +++ ») offertes par heure de retard.

Lors de l'intervention de dbi, le Client devra fournir toutes les informations nécessaires au plus tard dans les trente minutes d'une demande d'information de dbi.

Article 24 Garantie et responsabilité

24.1 *Mesures correctives*

Dans la mesure où des défauts affecteraient les Services en raison d'un manquement ou d'une violation de ses obligations par dbi, dbi procédera gratuitement aux mesures correctives nécessaires afin de supprimer les problèmes, à la condition que :

- le Client ait informé dbi des problèmes rencontrés sans délai et en communiquant toutes les informations utiles à l'identification des défauts ;
- les problèmes ne sont pas imputables au Client directement ou indirectement, y compris par le biais de ses agents, mandataires, employés ou représentants ;
- les problèmes ne sont pas imputables à des éléments externes indépendants de la volonté de dbi.

24.2 *Responsabilité*

dbi ne pourra en aucun cas être tenue responsable de l'indisponibilité des composants ou du non-respect des temps de réaction:

- si le Client ne répond pas aux demandes de dbi permettant la résolution de l'Événement ou tarde à y répondre ;
- si des modifications ont été faites au niveau des composants ou de leur accès sans que dbi n'en ait été informé et les ait acceptées sans réserve ; ou
- si le Client n'offre pas une méthode d'accès permettant l'accès aux composants (y compris en raison du fait de tiers comme des problèmes réseau).

Article 25 Résiliation

25.1 *Résiliation ordinaire*

En cas de Contrat de durée indéterminée, chacune des Parties pourra résilier le Contrat de Service pour la fin d'un mois moyennant un préavis de trois mois.

Par souci de clarté, il est précisé que la résiliation ordinaire ne s'applique pas aux Contrats de durée déterminée, même renouvelés au sens de l'art. 18.

25.2 *Résiliation anticipée avec pénalité*

Le Client peut résilier un Contrat de Service de durée déterminée de plus d'une année moyennant un préavis de trois mois pour la fin d'un mois. La résiliation anticipée n'est pas possible durant les six premiers mois. Le Contrat de Service peut donc prendre fin au plus tôt après neuf mois.

En cas de résiliation anticipée, le Client devra payer une indemnité correspondant au 20% du Prix qui aurait encore été dû jusqu'à la fin du Contrat de Service.

25.3 *Résiliation immédiate pour justes motifs*

Les dispositions qui précèdent n'affectent pas le droit de chacune des Parties de résilier le Contrat avec effet immédiat et sans indemnité si l'autre Partie se trouve en demeure d'exécuter l'une de ses obligations et n'y a pas remédié dans un délai de 30 jours dès réception d'un avis de mise en demeure qui lui a été adressé par l'autre Partie par courrier recommandé.

25.4 *Forme et conséquences de la résiliation*

La résiliation du Contrat de Service devra être notifiée par courrier recommandé à l'autre Partie.

Les prestations fournies jusqu'à l'échéance du délai de résiliation seront facturées par dbi conformément aux termes du Contrat de Service et devront être intégralement payées par le Client. L'indemnité prévue à l'art. 25.2 est due en sus.

Si la résiliation ne porte que sur les Services fournis en lien avec une Mission particulière, elle n'affectera pas la validité du Contrat de Service en lien avec d'autres Missions et Services, qui continueront à être fournis par dbi.

Dans la mesure où la résiliation interviendrait en raison d'un changement de prestataire de service par le Client, dbi procédera aux actes et donnera les informations nécessaires au Client et/ou au nouveau prestataire de services pour assurer la transition, ceci durant la période couverte par le délai de résiliation. dbi facturera ces prestations sur la base d'un taux horaire de CHF 200.- si les Parties n'ont pas convenu d'un autre taux horaire.

IV. Clauses finales

Article 26 Non-exclusivité

A moins d'une disposition expresse contraire du Contrat, les Contrats n'impliquent aucune exclusivité à charge de dbi en lien avec les Services et/ou Produits. Le Client reconnaît que dbi peut fournir des Services identiques ou similaires, ainsi que vendre des Produits identiques ou similaires, pour son propre compte ou celui de tiers, à toute personne ou entité de son choix, y compris d'éventuels concurrents du Client.

Article 27 **Forme écrite**

Toute modification, suppression ou ajout aux présentes CG ne pourra intervenir que par écrit et devra être signé par les Parties.

Sauf disposition contraire des présentes CG, les Parties admettent que les communications électroniques (notamment l'email et la télécopie) remplissent valablement les conditions de la forme écrite.

Article 28 **Nullité partielle**

Si une partie des présentes CG venait à être frappée d'une nullité, totale ou partielle, ou était autrement vue comme dénuée d'effets juridiques, quelle qu'en soit la raison, toutes les autres dispositions des CG demeureront en vigueur.

Toute clause qui serait ainsi frappée de nullité ou dénuée d'effets juridiques sera remplacée par une nouvelle clause aussi proche de la précédente, poursuivant dans toute la mesure du possible les mêmes buts et respectant les mêmes modalités.

Article 29 **Interdiction de compensation**

Le Client renonce irrévocablement et inconditionnellement à compenser toute créance qu'il pourrait posséder à l'encontre de dbi et/ou de tout tiers intervenu pour le compte de dbi avec les honoraires dus à dbi et/ou à tout tiers intervenu pour le compte de dbi en application du Contrat.

Article 30 **Non-renonciation**

Le fait pour dbi de s'abstenir d'exercer un droit que les CG ou le Contrat lui confère ou d'exiger l'exécution de l'une des dispositions des CG, du Contrat ou de l'un des droits qui y est lié, ne saurait être considéré comme une renonciation à ses droits ou à l'exécution de ces dispositions, ni affecter d'une quelconque manière la validité du Contrat.

Article 31 **Intégralité**

Les Contrats contiennent tous les termes, conditions, assurances, garanties, engagements et obligations convenus entre les Parties en lien avec leur objet et remplacent tous les accords et engagements antérieurs des Parties, écrits ou oraux, en relation avec cet objet.

Article 32 **Droit applicable et for**

Les Contrats sont soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion des règles de renvoi prévues par le droit international privé.

Les Parties s'engagent à entreprendre de bonne foi tous les efforts nécessaires afin de résoudre par la voie amiable tout éventuel litige entre elles. A défaut d'accord, les tribunaux ordinaires de Delémont seront compétents pour connaître de tout éventuel litige entre les Parties.