

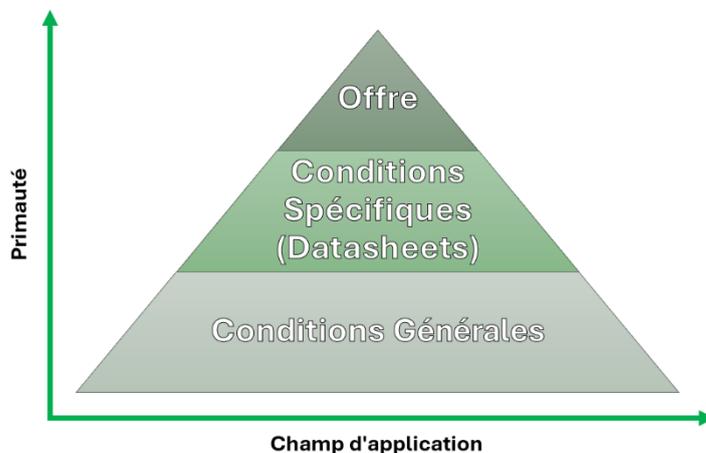
# CONDITIONS CONTRACTUELLES GENERALES (CG)

Ces Conditions Contractuelles Générales ("CG") décrivent les **termes, modalités et conditions de base** auxquels nous (keyIT SA, "**Nous**") vous fournissons l'ensemble de nos produits et/ou services ("**Prestations**"). Même si nos CG sont disponibles en tout temps sur [keyit.ch](http://keyit.ch), seule la version remise avec l'Offre / la Proposition Commerciale (tous deux synonymes) fait foi. Toute dérogation à ces CG doit être expressément agréée par écrit entre nous et le client (typiquement dans la Proposition Commerciale) et contresignée par le Client et nous (chacun, une "**Partie**"; conjointement, les "**Parties**").

En complément, nous nous réservons la possibilité de soumettre au Client des conditions spécifiques applicables à certaines Prestations dans des documents ad hoc tels que les Datasheets KITO, le Datasheet Carnet d'Heures, le Datasheet Astreinte ("**Conditions Spécifiques**"). En complément de l'illustration visuelle, la [Section § 1.3 ci-dessous](#) décrit précisément la documentation contractuelle et sa hiérarchie intrinsèque.

Malgré nos efforts, des contradictions peuvent intervenir entre nos Conditions Générales et nos Conditions Spécifiques ou notre Proposition Commerciale. Dans un tel cas, les spécificités discutées et agréées avec le Client priment, *i.e.*, en cas de contradiction, les Conditions spécifiques priment sur les CG, respectivement la Proposition Commerciale prime les conditions spécifiques ou générales.

Les termes définis sont développés dans l'[Annexe 12.1](#).



## 1. QUI SOMMES-NOUS? QUELLES PRESTATIONS FOURNISSEZ-VOUS? COMMENT CONTRACTUALISONS-NOUS NOS PRESTATIONS

### 1.1 keyIT SA

**keyIT SA** est une société anonyme dont le siège est Route de l'Ancienne Papeterie 220, 1723 Marly, CHE-435.554.695 ([lien](#)) ("**keyIT**", ou "**Nous**"). Nous opérons essentiellement dans les domaines des produits et services liés aux technologies de l'information et des communications.

### 1.2 Nos Prestations

Nous fournissons principalement sept (7) Prestations, de manière distincte et/ou consolidée en paquets (*package(s)*):

1. Conseils et audits informatiques
2. Intégration de solutions informatiques
3. Support & maintenance informatique
4. Formation aux entreprises
5. Cadre et normes
6. Gestion de projets
7. Services Managés (maintenance et gestion dans la durée d'infrastructures informatiques)

Nous facturons nos Prestations et les Frais de Fonctionnement y relatifs selon les modalités décrites sous [Section §4 ci-dessous](#).

### 1.3 Documentation contractuelle

Pour chaque projet, nous établissons, présentons et validons tout ou partie des documents suivants avec le Client:

1. **Proposition Commerciale (synonyme d'Offre)**: Un document détaillant les services proposés et les coûts associés; une Proposition Commerciale est valable 30 (trente) Jours à compter de sa date, sauf indication contraire. En fonction de la complexité du projet, la Proposition Commerciale peut revêtir la forme d'un devis ou détailler les différentes options et propositions envisagées pour mieux répondre aux besoins du Client La Proposition Commerciale peut inclure des dérogations aux CG ou des conditions spécifiques, qui priment les CG.

Par sa signature, notamment sur la Proposition Commerciale, le Client marque son accord avec l'ensemble de la documentation contractuelle remise à la date de signature, laquelle forme un tout (le "**Contrat**").

2. **Dossier de Réalisation** (optionnel): Un plan qui décrit comment nous exécuterons le projet et que le Client approuve et valide.
3. **Dossier d'Exploitation** (optionnel): Un résumé synthétique dans lequel nous documentons toutes les activités et opérations, y compris les données techniques utilisées et installées, que nous avons effectuées sur les équipements du Client.

## Conditions Générales keyIT v.2.1

4. **Bilan de Projet** (optionnel): Un rapport final dans lequel nous récapitulons les résultats du projet et les enseignements tirés.

## 2. MODALITES D'INTERVENTION

### 2.1 Lieu de l'intervention

Par défaut, nous intervenons à distance et sur le site du Client si et seulement si les circonstances l'imposent.

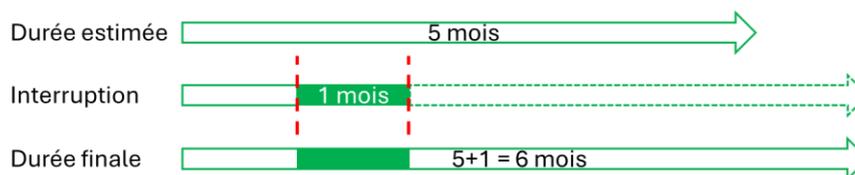
### 2.2 Personne(s) en charge de l'intervention

Nous intervenons par l'intermédiaire de collaborateur.trice.s keyIT ou – au besoin et à notre discrétion – de prestataires de services tiers ("**Sous-traitants**", cf. § 8 ci-dessous "Sous-traitance") que nous sollicitons à cette fin et dont nous nous assurons qu'ils disposent des compétences adéquates pour l'intervention.

### 2.3 Délais d'intervention ; délais de réalisation

Nous intervenons (Intervention) et réalisons notre prestation (Réalisation) dans les délais d'Intervention et de Réalisation (conjointement, le "**Délai d'Exécution**") définis dans le Contrat, d'entente et en coordination avec le Client. L'[Annexe12.2](#) décrit nos horaires de travail et de disponibilité.

En cas de Circonstances Exceptionnelles, de cause liée à une tierce partie (e.g., au Client ou un fournisseur) ou de Force Majeure impactant le Délai d'Exécution, celui-ci est suspendu jusqu'à résolution à la pleine satisfaction des Parties de la cause.




---

*[POINT D'ATTENTION CLIENT] Même si nous mettons naturellement tout en œuvre pour respecter les délais d'Intervention et de Réalisation, nous attirons l'attention du Client et réservons toute modification découlant d'événements tiers, inattendus, imprévisibles (au moment de la finalisation du Contrat) et/ou hors de notre contrôle. De tels événements incluent notamment des épisodes de Force Majeure, des retards de livraison de sous-traitants et/ou de fournisseurs, des confinements, des grèves, des difficultés d'accès et sont inhérents à la réalité commerciale. Nous excluons spécifiquement toute responsabilité pour de tels événements et faisons au mieux pour intégrer cette incertitude dans notre appréciation des délais discutés et agréés avec le Client dans le Contrat.*

---

## 3. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client doit remplir ses obligations contractuelles, en particulier celles décrites dans cette Section § 3. Leur non-respect peut, dans les limites légales, nous libérer de nos engagements correspondants. Cela ne s'applique pas à nos obligations indépendantes, comme la confidentialité (cf. Section 6.1).

### 3.1 Collaboration; Communication (interne et externe); Sécurité; Instructions et Recommandations

Le Client doit et s'assure ainsi de remplir, pleinement et en temps opportun, les engagements suivants, à notre égard et/ou à l'endroit de tierces parties (e.g., un éditeur de produits informatiques):

- **Revue & validation du Contrat** : Le Client s'engage à lire attentivement, examiner et valider l'intégralité de la documentation contractuelle avant toute acceptation. En validant, respectivement en signant cette documentation, le Client reconnaît qu'il comprend les termes, conditions et engagements qui en découlent, et qu'il est pleinement responsable des conséquences liées à cette validation.
- **Single Point of Contact (SPOC)**: identifier et désigner un interlocuteur unique pour le Contrat, tant compétent (techniquement [*hard skills*] qu'humainement [*soft skills*]) que disponible;
- **Information interne**: informer ses collaborateurs-trices de l'existence, de l'objet et du but du Contrat, de même que de notre rôle, et les autoriser à nous informer de manière adéquate pour la bonne exécution du Contrat;
- **Partage d'information**: nous fournir toutes les informations et/ou tous les documents nécessaires à l'exécution du Contrat;
- **Accès**: nous donner l'accès aux locaux et à l'infrastructure IT qu'une bonne exécution du Contrat requiert;
- **Suivi et mise en œuvre des instructions**: respecter et suivre les instructions, recommandations, termes et modalités d'utilisation de notre part (keyIT) ainsi que des constructeurs et/ou éditeurs de produits;
- **Sécurité**: prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires et opportunes, notamment sur la base de nos recommandations;

## Conditions Générales keyIT v.2.1

- **Communication mutuelle et proactive:** les Parties s'engagent à se tenir mutuellement et proactivement informées des besoins réciproques, ainsi que tout élément pouvant impacter l'exécution du Contrat. Cela inclut un manque ou une indisponibilité de personnel, des difficultés d'accès (physique et/ou informatiques), ou tout autre facteur susceptible d'influencer, positivement ou négativement, la bonne exécution du Contrat. Toute information pertinente doit être communiquée au plus vite et avec diligence, conformément aux dispositions de la Section § 10.5 "Contact; Notification".
- **Contrôle du matériel livré selon les délais et termes du Fabricant :** sous réserve de la délégation de cette obligation à keyIT, le client s'assure de contrôler le bon état et le fonctionnement du matériel qui lui a été livré, cf. [Section § 3.2 ci-dessous](#).

### 3.2 Vérification des défauts; Réclamation

Le Client doit et s'assure de remplir, pleinement et en temps opportun, les engagements suivants:

- **Vérification et Avis des défauts (Produits):** dès la livraison d'un Produit, vérifier sans délai puis nous notifier (cf. [Section § 10.5](#)) immédiatement toute constatation de défaut. Sur demande et d'entente avec le Client, nous pouvons inclure cette ouverture et vérification d'un Produit dans nos Prestations.

---

*[POINT D'ATTENTION CLIENT] L'examen immédiat et le test des Produits est essentiel pour identifier d'éventuels dysfonctionnements, e.g., "dead on arrival". En l'absence d'Avis des défauts, le Client est présumé avoir irrévocablement accepté la Prestation, respectivement le Produit; nous facturerons toute intervention ultérieure de notre part en tant que Prestation, selon nos modalités usuelles.*

---

- **Vérification et Avis des défauts (Services):** dès la livraison d'un service, vérifier au plus vite puis nous notifier (cf. [Section § 10.5](#)) toute constatation de défaut dans les meilleurs délais à compter de celle-ci
- **Réclamation:** nous notifier tout manquement, problème ou insatisfaction sans délai et en tout état dans les 14 (quatorze) Jours à compter de la fin de la Réalisation de notre Prestation;

### 3.3 Licences et droits liés

Le Client s'engage à utiliser les licences que keyIT lui a fournies en lien avec le Contrat uniquement pour l'usage prévu.

Si le Client met lui-même des licences à disposition de keyIT pour l'exécution du Contrat, il lui incombe de veiller à leur acquisition en bonne et due forme pour les logiciels utilisés, conformément au contrat de licence et aux dispositions d'utilisation de l'Éditeur concerné.

En cas de modification de l'Infrastructure IT, l'organisation des licences doit en principe être reconsidérée; et il revient au Client d'engager les démarches nécessaires à toute mise à jour des licences qu'il a mises à disposition découlant de la modification.

## 4. HONORAIRES (KEYIT); PRIX (ÉDITEURS); MODALITES DE FACTURATION; CONDITIONS DE PAIEMENT

### 4.1 Honoraires et Frais de Fonctionnement; Unités de facturation; Modalités de facturation; Modifications [pour keyIT]

#### 4.1.1 Honoraires; Frais de Fonctionnement

Nous calculons nos honoraires sur la base de Tarifs Horaires, de Tarifs Journaliers, voire de forfaits, selon des modalités de calcul détaillées dans notre Proposition Commerciale. Nos Propositions Commerciales sont par principe en CHF, hors taxes (HT). Nous indiquons les Frais de Fonctionnement en complément, de manière distincte.

En cas d'augmentation de nos Tarifs et/ou Frais de Fonctionnement, la [Section § 4.2 ci-dessous](#) s'applique.

#### 4.1.2 Unités de facturation (Tarifs Horaires)

Lorsque nous fournissons nos Prestations sur une base 'Tarifs Horaires', nous enregistrons et facturons par unité de temps de 5 (cinq) minutes pour nos interventions HelpDesk, à 15 (quinze) minutes (pour nos Interventions à distance, selon notre fonctionnement par défaut, cf. §2.1 ci-dessus) ou de 120 (cent vingt) minutes (pour une Intervention sur site). Pour les interventions sur site, la première unité de temps est de 120 minutes, puis la facturation se fait par tranche de 15 (quinze) minutes. Nous majorons nos Tarifs Horaires si nous travaillons en dehors des Heures Ouvrées, selon [Annexe 12.2](#).

#### 4.1.3 Modalités et échéances de facturation

Nous facturons par principe selon deux modalités:

- **Prestations en Tarifs Horaires / Journaliers ou en forfait:** nous facturons **mensuellement** et indiquons les délais d'échéance (à compter de la date de facturation) sur la facture.
- **Prestations annuelles:** pour tout service managé (cf. [Section § 1.2](#)), nous facturons annuellement et indiquons d'éventuelles modalités de paiement sur la facture.

## Conditions Générales keyIT v.2.1

### 4.1.4 Acomptes keyIT; Paiement du Prix

Nous requérons en principe le paiement d'une partie du coût du Contrat (pour nos Prestations keyIT) – en marge ou peu après sa signature, en tout état préalable à notre Intervention, respectivement à la livraison de Produits – pouvant aller jusqu'à 50% (cinquante pourcent) du prix convenu pour nos Prestations keyIT (le "**Acompte keyIT**"), notamment en cas d'Acompte Éditeurs (cf. Section § 4.2 ci-dessous). Le solde doit être payé selon les modalités agréées entre nous et le Client.

### 4.2 Prix (y.c. modification) des Éditeurs

Nous dépendons des prix que les Éditeurs fixent de manière indépendante pour les Produits et nous réservons ainsi de reporter, respectivement d'intégrer toute évolution du prix des Éditeurs sur le prix de nos Prestations.

Nous requérons en principe le paiement d'une partie du coût du Contrat (pour les Produits d'Éditeurs) – en marge ou peu après sa signature, en tout état préalable à notre Intervention, respectivement à la livraison de Produits – pouvant aller jusqu'à 100% (cent pourcent) du prix convenu pour les Produits des Éditeurs (le "**Acompte Éditeurs**"), notamment si des Éditeurs sollicités en lien avec l'exécution du Contrat le requièrent.

A défaut de paiement du Prix conforme par le Client, celui-ci devra nous restituer, à ses frais, les Produits non-payés; et, s'ils sont endommagés, s'acquitter du prix intégral du Produit .

## 5. PRODUITS DE TIERS; GARANTIE DE TIERS; GESTION PAR KEYIT

Lorsque nous fournissons des Produits d'Éditeurs tiers – tels que des logiciels (*software*) et/ou du matériel (*hardware*) établis, ou toute autre société tierce<sup>1</sup> – dans le contexte du Contrat, le Client bénéficie exclusivement des garanties légales ou contractuelles offertes par ces sociétés tierces. Nous informons et transmettons à la demande du Client toutes les informations utiles à la bonne compréhension de la garantie liée aux Produits; et ne fournissons en revanche aucune garantie propre sur ces Produits.

---

---

*[POINT D'ATTENTION CLIENT] Le Client confirme avoir reçu de notre part toutes les informations qu'il souhaitait et est réputé avoir identifié, compris et pleinement accepté les termes et conditions – y compris les limitations et exclusions – de la garantie de l'Éditeur tiers lors de la signature du Contrat. E.g., les constructeurs excluent en principe la garantie si le Client intervient sur le Produit sans notre accord ou collaboration, ou utilise des consommables non agréés par l'Éditeur.*

---

---

En cas de défectuosité d'un Produit, nous vous remplacerons celui-ci, conformément à la garantie légale, et vous assurerons une solution temporaire de remplacement, dans la mesure du possible et sous réserve d'un éventuel Contrat de Maintenance.

## 6. CONFIDENTIALITE; PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

### 6.1 Confidentialité

Les Parties s'engagent à garder toute la confidentialité nécessaire en marge de leur relation contractuelle (les "**Informations Confidentielles**"), durant la durée du contrat, à l'exception d'informations d'ores et déjà accessibles au public ou connues préalablement par la Partie récipiendaire. Les Parties limitent en outre le partage d'Informations Confidentielles à leurs seul.e.s collaborateurs.trices, selon définition sous 12.1 ci-dessous, impliqués directement ou indirectement sur le Contrat et dûment informé.e.s de leur nature confidentielle au sens de cette clause §6 (Confidentialité) (les "**Collaborateurs.trices Autorisé.e.s**") et prennent toutes les mesures organisationnelles, techniques et/ou contractuelles adéquates pour assurer et conserver la confidentialité des Informations Confidentielles, telles qu'une restriction d'accès, un stockage distinct, un cryptage / chiffrement, un accord de confidentialité (*non disclosure agreement*). Toute communication par l'une des Parties d'Informations Confidentielles à d'autres personnes que les Collaborateurs.trices Autorisé.e.s requiert l'accord préalable écrit de l'autre Partie.

En tout état, chacune des Parties peut révéler les Informations Confidentielles, dans le respect d'une stricte proportionnalité et nécessité:

- en cas d'obligation légale de communiquer;
- si elles deviennent publiques, sans aucune violation du Contrat;
- avec le consentement préalable écrit de la Partie concernée.

Chacune des Parties s'engage à restituer, anonymiser ou détruire les Informations Confidentielles reçues sur demande écrite de l'autre Partie; ceci s'entend sous réserve d'obligation légale de conservation propre à la Partie sollicitée.

### 6.2 Protection des données personnelles

Nous sommes extrêmement sensibles à la sphère privée, respectivement à l'autodétermination informationnelle des personnes physiques

---

<sup>1</sup> Cf. notre page [Partenaires](#) consultable sur notre site internet.

## Conditions Générales keyIT v.2.1

dont nous traitons les données personnelles, et nous efforçons de tout mettre en œuvre pour déployer notre activité commerciale de manière conforme aux exigences en matière de protection des données personnelles, en particulier la loi fédérale sur la protection des données personnelles ([RS 235.1, LPD](#)).

Nous informons sur nos modalités de traitement des données personnelles des personnes concernées dont nous traitons les données par l'intermédiaire de notre déclaration en matière de protection des données, remises en lien avec le Contrat et disponible en tout temps [ici](#) ([www.keyit.ch/declaration-de-protection-des-donnees](http://www.keyit.ch/declaration-de-protection-des-donnees)). Nous accueillons toute communication ou demande en la matière à [pdp@keyit.ch](mailto:pdp@keyit.ch).

## 7. TRANSFERT DES RISQUES; RESPONSABILITE DE KEYIT; GARANTIE (LIMITATION ET EXCLUSION) DE KEYIT

### 7.1 Transfert des risques (Hardware / Software)

Le Client assume tous les risques liés au Hardware à compter de la Livraison; e.g., les risques de perte ou d'endommagement passent au Client dès la Livraison.

Le Client assume tous les risques liés au Software à compter du moment où nous les avons installés et paramétrés sur le système IT du Client, Dans les deux cas (Hardware et Software), ceci s'entend sous réserve de l'exercice par le Client d'un Avis des défaut (cf. §3.2 ci-dessus)

### 7.2 Responsabilité de keyIT (exclusion & limitation)

#### 7.2.1 Principe; Exclusion de responsabilité

Nous répondons uniquement des dommages causés par une faute intentionnelle ou grave de notre part. Toute autre responsabilité est exclue.

Nous excluons toute responsabilité en cas de faute ou négligence du Client, notamment en cas de transmission d'informations erronées, d'utilisation inadéquate de nos Prestations, de non-respect de nos recommandations, ou d'une formation insuffisante de ses collaborateurs.

#### 7.2.2 Limitation de responsabilité

Pour autant que notre responsabilité soit engagée, nous en limitons la portée au seul dommage direct (à l'exclusion de tout dommage indirect / réflexe ou subséquent, de toute perte de gain, de réclamations de tiers, d'arrêt de production, de perte / non-acquisition de clientèle, de dommage réputationnel (tort moral compris)). Dans toute la mesure légale permise, nous excluons ainsi notre responsabilité pour un dommage indirect, un dommage corporel ou un dommage économique.

Par ailleurs, nous limitons le montant de notre éventuelle réparation du dommage à une somme correspondant au maximum aux honoraires que le Client a payés, TVA comprise, pour nos Prestations durant les 12 (douze) mois précédant la survenance du dommage.

### 7.3 Garantie (exclusion / limitation)

---

---

*[POINT D'ATTENTION CLIENT] Même si nous mettons tout en œuvre pour fournir le meilleur service possible, avec diligence, nous excluons et/ou limitons notre garantie dans les cas suivants et attirons expressément l'attention du Client à cet égard par souci de transparence.*

---

---

En conséquence, sous réserve de notre responsabilité selon Section §7.2.1 ci-dessus,

- nous ne pouvons garantir et excluons ainsi toute garantie que ces systèmes IT fonctionneront sans aucune interruption, perturbation, panne et/ou autre dysfonctionnement, que ceux-ci relèvent du Client ou d'un tiers tel que le fournisseur du réseau de communication ou d'électricité du Client; le Client assume ce risque, lequel est par principe inhérent à un système IT;
- nous excluons toute garantie absolue de confidentialité, intégrité et disponibilité des données, d'infaillibilité, de fonctionnement discontinu (non-interruption) du système IT sur lequel nous intervenons de quelque manière que ce soit, e.g., un système IT que nous créons intégralement, que nous modifions, que nous auditons, sur lequel nous effectuons des tests d'intrusion; nous attirons l'attention du Client sur le risque de faille inhérent à tout système d'information;
- nous limitons toute responsabilité découlant – directement ou indirectement – d'interruptions nécessaires au fonctionnement du système IT, e.g., pour dépanner, maintenir, développer, améliorer, introduire de nouvelles technologies;
- nous excluons toute garantie en cas d'atteinte à des droits de propriété intellectuelle de tierce partie dont nous n'aurions pas connaissance;
- nous excluons toute garantie propre de keyIT pour des actes ou matériel de tierces parties telles que des fabricants ou éditeurs de Software / Hardware qui sont parfaitement indépendants de nous et sur lesquels nous n'exerçons aucun contrôle;
- nous excluons toute garantie en cas de propagation de Software nuisible ou inadapté et/ou de virus dans le système IT du Client, sous réserve que nous l'ayons introduit dans le système.

### 7.4 Réparation / Correction par keyIT

En cas de mauvaise exécution ou d'inexécution du Contrat de notre part, nous pouvons à notre libre choix (i) corriger notre Prestation et exécuter

## Conditions Générales keyIT v.2.1

Le Contrat de manière conforme à ses termes et modalités avec l'accord du Client, ou (ii) déduire le montant de la Prestation concernée de la facture sur laquelle elle apparaît.

### 8. SOUS-TRAITANCE

Nous nous réservons le droit de mandater un prestataire de services tiers, à notre discrétion, et de lui déléguer tout ou partie de l'exécution de la Prestation. Si nous requérons à une telle sous-traitance, nous nous engageons à choisir, superviser et instruire le prestataire de services tiers de manière diligente, dans l'intérêt du Client et du Contrat, conformément à notre obligation de mandataire.

Nous nous engageons à indiquer les sous-traitants connus au moment de la signature du Contrat. En outre, nous informerons le Client de toute évolution de la liste initiale des sous-traitants.

A la demande du Client, nous l'informerons de la mise en place d'une telle sous-traitance; sauf accord spécifique contraire, le Client ne peut s'opposer à une sous-traitance.

### 9. DUREE DU CONTRAT; RENOUVELLEMENT; RESILIATION

#### 9.1 Durée du Contrat

La durée du Contrat dépend des Prestations. La Proposition Commerciale détermine cette durée.

---

---

*[POINT D'ATTENTION CLIENT] Interactions avec les durées de tierces parties. Les éditeurs, fabricants, producteurs tiers – tels que Microsoft, dont les termes du Microsoft Cloud Services prévoient des durées minimales en fonction des différentes éditions – peuvent adopter, prévoir et imposer des périodes, durées et dates minimales / maximales qui leur sont propres et s'appliquent ainsi au Client indépendamment de celles de keyIT.*

---

---

#### 9.2 Renouvellement automatique

Tout Service Annualisé se renouvelle selon les termes du Contrat, sous réserve de résiliation dans le sens de la section § 9.3 ci-dessous.

#### 9.3 Résiliation

Le Client peut résilier le Contrat:

- par défaut, moyennant un préavis écrit de 3 (trois) mois préalable à l'échéance du Contrat.
- en cas de notification de modification du prix (cf. § 4.2 ci-dessus) dans un délai de 30 (trente) Jours à compter de la date de la notification de modification.

---

---

*[POINT D'ATTENTION CLIENT] Nous réservons spécifiquement toute modification des prix au terme de la Durée Initiale du Contrat, pour la période contractuelle suivante.*

*Dans un tel cas, nous notifions le Client dans le meilleur délai et à tout le moins 2 (deux) mois avant l'entrée en vigueur du nouveau prix, auquel cas le Client dispose d'un droit de résiliation selon cette section § 9.3 ci-dessus; à défaut d'exercice de ce droit, le Client est réputé accepter le nouveau prix.*

---

---

Toute résiliation du Client hors de ces délais (i.e., tardive) est automatiquement reportée à l'échéance contractuelle suivante, sauf accord contraire écrit des Parties.

### 10. AUTRES ENGAGEMENTS

#### 10.1 Propriété intellectuelle

Par défaut, chacune des Parties conserve l'intégralité de ses droits de propriété intellectuelle en lien avec le Contrat; en particulier nous conservons notre propriété intellectuelle sur nos Prestations. Nous accordons au Client un droit – non-cessible (y compris par le biais d'une sous-licence ou tout autre mécanisme similaire) et non-exclusif – d'utiliser nos Prestations durant la période du Contrat. Nous réservons et pouvons utiliser – en tout ou partie – les mêmes outils, méthodes, documents, techniques et/ou savoir-faire que ceux que nous déployons sur le Contrat pour nos besoins propres et/ou les besoins de clients tiers. Ceci s'entend naturellement dans le respect de nos engagements de confidentialité selon le Contrat, en particulier les sections §§ 6 ci-dessus et 10.4 ci-dessous.

## Conditions Générales keyIT v.2.1

---

---

*[POINT D'ATTENTION CLIENT] Le Contrat, en particulier les Dossiers de Réalisation et d'Exploitation ainsi que la mise en œuvre de Produits de type "Chatbot" sont confidentiels. Leur communication par le Client à un Tiers présuppose notre accord préalable écrit, à notre discrétion, pendant deux (2) ans à compter de la signature du Contrat.*

---

---

### 10.2 Démarchage

Chacune des Parties s'interdit de démarcher, d'engager ou de faire travailler – directement ou indirectement – un.e collaborateur.trice de de l'autre Partie durant la durée du Contrat et 12 (douze) mois à compter de son terme. La violation de cet engagement par une Partie déclenche le droit, pour l'autre Partie, de requérir le paiement d'une indemnité conventionnelle correspondant à la rémunération annuelle brute du collaborateur.trice concerné.e, établie sur la base de la moyenne des certificats de salaire des 12 (douze) mois précédant son départ.

### 10.3 Cession, transfert

Sous réserve d'un accord préalable écrit entre elles, les Parties s'interdisent toute cession, transfert ou autre mécanisme similaire de tout ou partie du Contrat, respectivement des droits et obligations associés.

### 10.4 Marketing; Publicité

Toute utilisation du nom et/ou du logo de l'autre Partie, toute mention de l'existence du Contrat et/ou description des Prestations par une Partie à des fins marketing / publicitaires ou de communication commerciale requiert l'accord préalable écrit de l'autre Partie.

### 10.5 Contact; Notification; Signatures

Les Parties s'adressent toute Notification par écrit (y compris courriel, sauf avis contraire exprès), aux personnes et aux coordonnées mentionnées dans la Proposition Commerciale. Les Parties reconnaissent et acceptent (i) les scans de signatures manuscrites de même que (ii) toutes les catégories de signatures électroniques au sens de la Loi fédérale sur la signature électronique, SCSE ([RS 943.03](#)), y compris la signature électronique simple (SES).

## 11. FOR ET DROIT APPLICABLE; MEDIATION

Les présentes CG et toute relation contractuelle en découlant sont régies et interprétés conformément au droit suisse.

En cas de litige, différend ou réclamation découlant de ou en relation avec les présentes CG, y compris, mais sans s'y limiter, leur validité, leur interprétation, leur exécution, les parties conviennent de **tenter de résoudre le différend à l'amiable**, puis si nécessaire par la voie de la **médiation** avant d'engager toute procédure judiciaire. La médiation sera conduite par un.e médiateur-trice répertorié.e sur le site <https://www.search.mediation-ch.org/>.

Si le différend n'est pas résolu par la médiation dans un délai de 180 (cent quatre-vingt) Jours suivant la nomination du médiateur, chaque partie sera libre de poursuivre ses droits en justice.

Tout litige découlant de ou en relation avec les présentes CG sera soumis à la juridiction exclusive des tribunaux compétents du canton de Fribourg, Suisse.

## 12. ANNEXES

### 12.1 Définitions

Les termes utilisés qui débutent par une majuscule ont les définitions suivantes à travers tout le Contrat:

<b>Avis des défauts</b>	Délai pour que le client notifie keyIT des défauts ou de la défectuosité ensuite de la livraison et de la vérification.
<b>Circonstance(s) Exceptionnelle(s)</b>	Tout événement imprévu, indépendant de la volonté des Parties, qui rend temporairement impossible ou significativement difficile l'exécution des obligations d'une Partie. Cela inclut notamment des événements tels que des incidents de transport (par exemple, annulation ou retard de train ou trafic bloqué sur l'autoroute de plus de 30 min.), des urgences familiales, des incidents personnels affectant gravement la disponibilité d'une Partie ou tout autre événement de nature similaire. Ces circonstances sont de nature temporaire et justifient une suspension de quelques heures ou jours des obligations contractuelles.
<b>Client</b>	Toute personne morale ou physique ayant conclu un contrat avec keyIT dans l'optique de recevoir des Prestations telles que sous-décrites; ceci inclut toute personne physique ou morale agissant sous la responsabilité du Client telle qu'un.e employé.e, un.e mandataire.
<b>Collaborateur-trice</b>	Toute personne impliquée chez le client, en raison d'un contrat de travail, de mandat ou de toute autre forme de collaboration avec keyIT. Cette définition inclut, sans s'y limiter, les employés, les sous-traitants, les représentants, les consultants, et toute autre personne fournissant des services au client pour le compte de keyIT.
<b>Contrat</b>	Désigne l'ensemble des documents qui régissent la relation contractuelle, signés par les Parties, soit <b>en particulier</b> et si applicable la Proposition Commerciale, le Dossier de Réalisation, le Dossier d'Exploitation, le Bilan de Projet, les Conditions Générales et les Conditions de service applicables, ainsi que tout éventuel avenant.. Le terme "Documentation Contractuelle" est synonyme de Contrat.
<b>Contrat de Maintenance</b>	Le Client peut opter pour la garantie supplémentaire de l'Éditeur et/ou un service managé de keyIT, en parallèle de la garantie légale de l'Éditeur.
<b>Délai de Vérification</b>	Délai pour que le client vérifie le bon fonctionnement des Produits, après leur livraison.
<b>Délai d'Exécution</b>	Désigne conjointement les délais d'Intervention et de Réalisation.
<b>Dossier de projet</b>	Désigne le document préparatoire indiquant comment nous comptons réaliser le projet, y compris une description des difficultés opérationnelles et les options proposées.
<b>Dossier de réalisation</b>	Désigne le document qui sert de base d'action commune à tous les intervenants dans le projet et en définit le cadre général sur les plans technique et organisationnel. Il décrit, entre autres : la planification générale du projet ainsi que les principales règles; les dispositions concernant la gestion documentaire retenue par le projet (gestion de la configuration); les points de décisions et résultats à livrer; l'organisation du projet et les responsabilités associées; toutes autres informations utiles pour le bon déroulement du projet.
<b>Dossier d'Exploitation</b>	Désigne le document que nous remettons au Client à la fin du mandat, contenant les mesures opérationnelles et techniques implémentées, telles que les données techniques, numéros de version logiciels, etc.
<b>Durée Initiale</b>	désigne la première durée d'un Contrat, i.e., celle qui court de l'entrée en relation contractuelle initiale jusqu'à la première échéance, avant un éventuel renouvellement.
<b>Éditeur</b>	Désigne toute entité responsable du développement, de la distribution, de la commercialisation ou de la fabrication de solutions logicielles et/ou matérielles. Cela comprend notamment les éditeurs de logiciels, les distributeurs de produits logiciels et matériels, ainsi que les constructeurs de matériel

	informatique.
<b>Force Majeure</b>	Désigne tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux Parties, empêchant l'exécution de leurs obligations respectives selon le Contrat, tel que, des catastrophes naturelles (telles que inondations, tempêtes, glissements de terrains), des actes de guerre, des émeutes, des attentats, des incendies, des épidémies, des pandémies, ainsi que toute décision gouvernementale ou administrative empêchant l'exécution du Contrat. Cet événement doit être d'une gravité telle que même les mesures raisonnables pour en atténuer les effets ne permettent pas la poursuite de l'exécution contractuelle.
<b>Frais Administratifs</b>	Désignent une majoration forfaitaire de nos factures de 1.5% (un pourcent et demi) de sorte à couvrir nos frais d'organisation, de téléphonie, de bureautique, de logistique, etc. ( <i>back office</i> ).
<b>Frais de Fonctionnement</b>	Désignent les frais que keyIT a engagés pour pouvoir correctement mettre à disposition des produits et services spécifiquement pour le Client, y compris les Frais Administratifs, les frais de déplacement, les frais de dédouanement, d'importation et de port, les frais d'assurances, etc.
<b>Hardware</b>	Désigne tout produit, matériel ou équivalent physique destiné notamment à l'infrastructure informatique et/ou le système d'information du Client, à l'exclusion notamment des logiciels ou softwares.
<b>Incident</b>	Désigne toute interruption de service, message d'erreur ou fonctionnalité qui ne se comporte pas comme prévu et qui n'est pas dû à une mauvaise manipulation de l'Utilisateur.
<b>Infrastructure IT</b>	Désigne l'ensemble des éléments matériels, logiciels et réseaux nécessaires pour faire fonctionner et sécuriser le système informatique du Client, y compris les serveurs, stockage et réseaux.
<b>Intervention</b>	Désigne toute action ou assistance technique, réalisée à distance ou sur site, pour répondre aux besoins spécifiques du Client dans le cadre des services convenus.  L'Intervention se distingue de la Réalisation en ce sens qu'elle est une phase préalable et nécessaire à la Réalisation.
<b>Jour de travail</b>	Correspond à huit (8) heures.
<b>Jour(s)</b>	Correspond à un jour calendaire (et non un jour ouvré). Si un délai computé en Jours échoit un Jour non-ouvré ou samedi, un dimanche ou un jour férié, le dernier jour de celui-ci est réputé avoir lieu le premier jour ouvrable qui suit.
<b>KITO</b>	keyIT outsourcing, désigne les services managés par keyIT
<b>Livraison</b>	Moment de la réception par le Client d'un Produit, généralement <i>Hardware</i> dans sa sphère de contrôle par une entreprise de livraison ou un service postal.
<b>Maintenance constructeur</b>	Désigne les prestations que les Éditeurs de produits réalisent afin de fournir des corrections, mises à jour et améliorations de logiciels.
<b>Mise en Service (KITO / Date de ~)</b>	Désigne la date à laquelle le service KITO concerné est opérationnel / déployé; et, en principe, à compter de laquelle nous débutons la facturation de.s service.s concerné.s
<b>Notification</b>	Désigne toute communication d'une Partie à l'autre en lien avec le Contrat, selon §10.5.
<b>Partie(s)</b>	Désigne individuellement, respectivement collectivement notre société (keyIT) et/ou le Client.
<b>Prestations</b>	Désigne l'objet du Contrat, <i>i.e.</i> , les services et/ou les produits que nous proposons et fournissons, tels que le Client et nous les avons agréés.

<b>Prix</b>	Désigne la somme totale hors taxes (HT) telle que prévue sur la Proposition Commerciale, laquelle précise si des Frais de fonctionnement sont compris ou en sus.
<b>Produit(s)</b>	Désigne tout Hardware ou Software que nous livrons ou fournissons.
<b>Proposition Commerciale</b>	Désigne le document ou le groupe de document présentant notre proposition de services, qui comprend notamment les Prestations et Prix y relatifs. → les termes "Devis", "Offre" sont synonyme de Proposition Commerciale.
<b>Réalisation</b>	Désigne toute Intervention ou mise en œuvre / mise en place des besoins du Client. NB : la Réalisation se distingue de l'Intervention, en ce sens que l'Intervention est une phase nécessaire à la Réalisation.
<b>Service Annualisé</b>	Tout service dont la facturation est faite annuellement, telle que les services de maintenance, souscriptions, licence, sous forme d'abonnement, etc.
<b>Services d'Astreinte</b>	Le Service d'Astreinte est une Prestation dédiée de keyIT offrant un service de support à horaires étendus, dont les modalités sont définies dans des Conditions Spécifiques séparées.
<b>Software (Logiciel)</b>	Désigne un programme ou une application immatériel.le conçu.e pour faire fonctionner un appareil informatique ou exécuter des tâches spécifiques, y compris les licences d'utilisation; à l'exclusion des éléments matériels (Hardware) et comprend les licences d'utilisation.
<b>Tarif Horaire</b>	Le tarif (ou le taux) auquel keyIT facture une (1) heure de travail.
<b>Tarif Journalier</b>	Le tarif (ou le taux) auquel keyIT facture une (1) journée de travail; une journée de travail correspond à huit (8) heures de travail.
<b>Tarif(s)</b>	Comprend le Tarif Horaire et le Tarif Journalier, collectivement.
<b>Tiers</b>	Toute personne physique ou morale autre qu'un.e Collaborateur.trice, <i>i.e.</i> , qui n'est pas ou n'a pas été partie à un contrat avec keyIT.
<b>Utilisateur</b>	Désigne la personne utilisant le(s) Produit(s), qu'il s'agisse du Client, un de ses collaborateur ou d'un Tiers.

## 12.2 Horaires de travail et de disponibilité

Une journée de travail correspond à huit heures.

Les horaires d'ouverture de bureau sont 08h00 à 12h00 et de 13h30 à 17h30 du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés officiels du canton de Fribourg. Nous intervenons dans ces horaires, sous réserve d'accord spécifique en matière d'Astreinte.

En tout temps, durant les Heures ouvrées, keyIT est atteignable:

- par téléphone au +41 58 450 20 50
- par courrier électronique à l'adresse [info@keyit.ch](mailto:info@keyit.ch)

Pour les Clients bénéficiant d'un Service d'Astreinte:

- par notre outil de [helpdesk](#)
- par courrier électronique à l'adresse [help@keyit.ch](mailto:help@keyit.ch)
- par téléphone au +41 58 450 20 55

Toutes les prestations effectuées en dehors des heures ouvrées régies par nos CG seront majorées par les taux indiqués dans le Tableau des heures ouvrées ci-dessous.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24
Lundi au vendredi	+ 50 %							Heures ouvrées										+ 50 %						
Samedi	+ 100 %																							
Dimanche et jours fériés	+ 100 %																							