

Les présentes Conditions générales permettent au Client de commander des services gérés, cloud ou autres services (ensemble « Services TIG »), ainsi que des machines ou logiciels de tiers (ensemble « Produits ») disponibles auprès de The IT Guys Sarl (« TIG »). Les détails des Services TIG ou Produits figurent dans d'un contrat, offre, annexe ou commande (« Ordre »). Ces Conditions générales et l'Ordre applicable (ensemble, le « Contrat ») constituent l'intégralité de l'accord entre le Client et TIG.

Services Gérés – Autres Services

TIG fournit des services gérés, de conseils, d'installations, de personnalisations, de configurations et de maintenances ainsi que d'autres services qui sont détaillés dans un Ordre. Toute location de personnel est explicitement exclue.

Les services peuvent être fournis sur le site du Client ou à distance par le réseau internet du Client ou par téléphone. Uniquement si TIG le considère nécessaire, le Client installera un logiciel de support à distance, que TIG procurera alors au Client. Le Client fournira au personnel de TIG un accès à ses sites et ses équipements informatiques pour l'exécution des services. Il assurera aussi que ses collaborateurs et ses tiers coopèrent adéquatement et dans les délais avec le personnel de TIG fournissant les services. Le Client accepte qu'une coopération inadéquate ou retardée dans ses obligations peut résulter dans des efforts additionnels et des frais facturables par TIG aux taux horaires alors applicables.

Le Client sera titulaire des droits d'auteur sur les œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle que TIG développe spécifiquement pour le Client au titre d'un Ordre (ci-après les « Éléments »). Les Éléments excluent toutes œuvres protégées par le droit de la propriété intellectuelle livrées au Client mais non créées au titre de l'Ordre, ainsi que toutes modifications ou améliorations desdites œuvres réalisées au titre de l'Ordre (« Œuvres Existantes »). Certaines Œuvres Existantes sont soumises à un contrat de licence distinct (« Œuvres Existantes sous Licence »). Un logiciel est un exemple d'Œuvre Existante sous Licence et est soumis aux dispositions relatives au logiciel. TIG concède au Client une licence irrévocable (sous réserve du respect par le Client de son obligation de paiement), mondiale et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, réaliser et préparer des produits dérivés des Œuvres Existantes (hors Œuvres Existantes sous Licence). TIG détient une licence irrévocable, mondiale, gratuite et non exclusive pour utiliser, exécuter, reproduire, afficher, effectuer, accorder des sous-licences, distribuer et réaliser des œuvres dérivées des Éléments.

Services Cloud

Un service cloud est une offre TIG hébergée ou/et utilisée pour des services gérés par TIG et mise à disposition via un réseau. Chaque service cloud est décrit dans un Ordre. Lorsque TIG accepte la commande du Client, TIG fournit au Client les droits d'utilisation indiqués dans l'Ordre. Les Services Cloud sont conçus pour être disponibles 24/24 et 7/7, à l'exclusion des périodes de maintenance. Le Client sera notifié des maintenances planifiées.

Le Client pourra accéder au service cloud et l'utiliser dans les limites des autorisations qu'il a acquises. Le Client se conformera aux instructions raisonnables de TIG, et est responsable de l'utilisation des services cloud par toute personne accédant au service cloud en utilisant les droits d'accès au compte du Client. Un service cloud ne pourra pas être utilisé pour du contenu ou des activités à caractère illégal, obscène ou frauduleux, dans aucune juridiction et pour aucun utilisateur, comme, par exemple, un contenu de nature à

contribuer ou à causer un préjudice, interférer ou porter atteinte à l'intégrité ou à la sécurité d'un réseau ou d'un système, le contournement des filtres, l'envoi de messages injurieux, trompeurs ou non sollicités, de virus ou de code malveillant ou la violation de droits de tiers. Dans le cas d'une plainte ou d'une notification de violation, l'utilisation peut être suspendue jusqu'à la résolution du cas, et résiliée si le cas n'est pas résolu dans les meilleurs délais. Sauf disposition contraire expressément stipulée dans un Ordre, le Client n'est pas autorisé à utiliser un service cloud pour fournir des services d'hébergement ou des services partagés à tout tiers quel qu'il soit.

Chaque service cloud est conçu pour protéger le contenu que le Client place dans le service cloud et pour permettre l'accès et l'utilisation dudit contenu uniquement dans le cadre du service cloud. Sauf indication contraire dans un Ordre, TIG limitera le droit d'accès et d'utilisation du contenu du Client aux employés et sous-traitants de TIG qui en ont besoin pour fournir le service cloud. TIG ne divulguera pas le contenu du Client et retournera ou détruira le contenu du Client à l'expiration ou à la résiliation du service cloud, ou à une date antérieure demandée par le Client. TIG pourra facturer certaines activités effectuées à la demande du Client (par exemple, livraison du contenu dans un format spécifique).

La description de chaque service cloud inclut les fonctions et dispositifs de sécurité applicables au service cloud. TIG notifiera au Client tout accès tiers non autorisé au contenu du Client dont TIG aurait connaissance et usera de la diligence raisonnable pour remédier aux vulnérabilités de sécurité identifiées. En cas de perte ou de dommage du contenu du Client, TIG assistera le Client dans la restauration de celui-ci sur la base de la dernière copie de sauvegarde mise à disposition par le Client, dans un format compatible.

La durée et les éventuelles possibilités de renouvellement d'un service cloud sont décrites dans l'Ordre. TIG peut cesser de commercialiser un service cloud moyennant un préavis de 30 jours, sauf indication contraire dans un Ordre. TIG continuera à fournir le service cloud pour le reste de la durée du Contrat ou collaborera avec le Client pour la migration vers un autre Service TIG. TIG pourra interrompre, révoquer ou limiter l'utilisation d'un service cloud par le Client si TIG détermine que le Client a commis un manquement grave à ses obligations, une atteinte à la sécurité ou une infraction à la loi. Les redevances continueront de s'appliquer pour le service cloud pendant une telle interruption. Si la cause de l'interruption peut raisonnablement être résolue, TIG informera le Client des mesures que ce dernier doit prendre pour rétablir le service cloud. Si le Client ne parvient pas à prendre lesdites mesures dans un délai raisonnable, TIG est autorisée à résilier le service cloud.

TIG se réserve le droit de modifier l'environnement informatique utilisé pour fournir un service cloud, sans dégrader ses fonctionnalités ou dispositifs de sécurité.

Produits

Les Produits sont des machines ou des logiciels d'un fabricant ou éditeur tiers autres que TIG, que TIG procure en vue d'une acquisition par le Client. Il est entendu que les machines et les logiciels utilisés par des Services TIG ne sont pas des Produits.

Lorsque TIG accepte un Ordre, TIG transfère la propriété des machines au Client dès le paiement de toutes les sommes dues. En plaçant une commande ou en acceptant un Ordre pour un Produit, le Client accepte les conditions du fabricant ou de l'éditeur des Produits. Celles-ci prévalent sur les présentes Conditions générales.

Garanties

TIG garantit qu'elle fournit les Services TIG de façon professionnelle, par du personnel compétent, conformément à aux dispositions contenues dans l'Ordre applicable, incluant tous les critères d'achèvements, et que les Éléments seront conformes à l'Ordre au moment de la livraison. En dehors de ces dites garanties, TIG ne fournit aucune autre garantie, de quelque nature que ce soit, pour un service et/ou pour un produit. Toutefois, les éventuelles garanties et indemnités qu'un fabricant pour les machines et un éditeur pour les logiciels pourraient fournir sont transférées directement au Client, sans que TIG en soit l'intermédiaire et étant entendu qu'en aucune circonstance une quelconque garantie ou indemnité ne saurait s'appliquer à TIG.

TIG ne garantit pas le fonctionnement ininterrompu et sans erreur d'un Service TIG, ni la correction de tous les défauts, ni ne saurait prévenir des interruptions d'un Service TIG par des tiers ou l'accès non autorisé par des tiers à un Service TIG.

Ces garanties sont les garanties exclusives de TIG et remplacent toutes les autres garanties, y compris les garanties ou conditions implicites de qualité, de valeur marchande, de non-contrefaçon et d'aptitude à l'exécution d'un travail donné. Les garanties de TIG ne s'appliquent pas en cas d'utilisation incorrecte, de modification, de dommage non causé par TIG, de non-respect des instructions fournies par TIG ou selon toutes autres dispositions stipulées dans un Ordre. Les délais ou dates mentionnés ne sont que des estimations.

Redevances, Taxes et Paiements

Le Client s'engage à payer toutes les redevances applicables prévues dans le Contrat, les redevances applicables à toute utilisation au-delà des autorisations, tous droits de douane ou autres impôts, taxes ou contributions imposés par suite des acquisitions par le Client au titre du Contrat, ainsi que les pénalités pour retard de paiement de 8% au prorata de la date de facture jusqu'à la date de réception du paiement. Le Client payera aussi pour les frais de débours raisonnablement encourus (trajet, travail ou temps de trajet en dehors des horaires normaux, parking, etc.). Sauf si spécifiés autrement dans un Ordre, les redevances récurrentes seront dues à l'avance, et les Produits prépayés. Les montants sont exigibles à réception de la facture et payables dans les dix (10) jours de la date de la facture sur un compte spécifié par TIG. Les montants spécifiés dans les Ordres sont mentionnés hors TVA. Les Services prépayés doivent être utilisés dans la période applicable. TIG n'accordera aucun crédit ou remboursement concernant les redevances prépayées, les redevances uniques ou autres redevances déjà exigibles ou payées.

TIG se réserve le droit raisonnable de modifier les redevances périodiques dans le cas où ses coûts venaient à augmenter, les parties en discuteront de bonne foi. Un réajustement ne

s'appliquera pas rétroactivement, mais sera applicable dans tous les cas lors d'une période de renouvellement.

Le Client coopérera raisonnablement dans le cas où TIG ou les auditeurs de ses sous-traitants demandent à vérifier le respect des conditions, notamment des licences et mesures d'utilisation selon la capacité de la partition, et commandera dans les meilleurs délais tout droit d'utilisation requis et paiera les redevances supplémentaires aux prix en vigueur (y compris les utilisations au-delà des autorisations ou droits du Client, ainsi que le support ou la maintenance associés), et toutes autres obligations déterminées par suite de ladite vérification.

Responsabilité

Quelle que soit la nature, le fondement et les modalités d'une réclamation, l'entière responsabilité de TIG pour l'ensemble des réclamations liées au Contrat sera limitée aux montants payés (en cas de redevances périodiques, l'équivalent de 12 mois de redevances périodiques s'applique) pour le Produit ou Service TIG à l'origine de la réclamation. Cette limite s'applique collectivement à TIG, ses sous-traitants et fournisseurs. La responsabilité de TIG ne pourra être engagée en cas d'atteinte à la réputation, de dommages indirects, de préjudice économique et de perte de bénéfice, d'activité commerciale, de valeur, de revenu, de clientèle ou d'économie escomptée.

TIG n'est pas responsable pour les réclamations en contrefaçon fondées, en tout ou en partie, sur des Produits, des éléments non fournis par TIG ou toute infraction à la législation en vigueur ou aux droits de tiers, que ces derniers soient occasionnés - ou pas occasionnés - par l'utilisation, le contenu, la documentation, les conceptions et les spécifications du Client.

Durée et Résiliation

Pour les Services TIG récurrents (comme les services gérés et/ou les services cloud), la durée initiale sera celle mentionnée dans l'Ordre. Sauf lors d'une autre mention spécifique dans l'Ordre, cette durée initiale sera automatiquement prolongée pour une nouvelle période de 12 mois.

Chacune des parties peut résilier le Contrat sans manquement avec un préavis écrit de 90 jours à l'autre partie. Dans ce cas, TIG fournira les Services TIG et le Client paiera les redevances et somme dues jusqu'à la date effective de résiliation. En outre, le Client s'acquittera de ses obligations, du montant spécifié dans l'Ordre pour la résiliation anticipée et les coûts raisonnablement causés à TIG suite à cette résiliation anticipée (comme ceux relatifs aux sous-traitants et à une relocalisation) ; cette disposition s'applique aussi en cas de résiliation par TIG pour manquement grave. TIG prendra les mesures raisonnables pour réduire ces dits coûts. Une commande placée pour un Ordre de Produit est non résiliable par le Client.

Chaque partie peut résilier le Contrat pour manquement grave de l'autre partie à ses obligations auxquelles elle n'aurait pas remédié dans un délai raisonnable suivant notification à la partie défaillante. Toute disposition qui, par nature, survit à la résiliation du Contrat reste en vigueur jusqu'à sa complète exécution et s'applique aux ayants droit et cessionnaires des deux parties.

Lois applicables et Compétence Territoriale

Chacune des parties est responsable du respect : i) des lois et réglementations applicables à ses activités et son contenu dans le cloud, et ii) des lois et réglementations relatives au

contrôle des importations et des exportations ainsi qu'aux sanctions économiques. Le Client est responsable de l'utilisation des Services TIG et Produits.

Les deux parties consentent à l'application du droit Suisse au présent Contrat, nonobstant tout principe de conflit de lois. Les parties conviennent que le for juridique exclusif est à Lausanne. Si l'une des clauses du Contrat est nulle ou inapplicable, les autres clauses resteront en vigueur et conserveront leur plein effet. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas aux transactions objet du présent Contrat.

Dispositions Générales

Les parties ne se communiqueront pas d'information confidentielle sans avoir signé un accord de confidentialité distinct. Si des informations confidentielles sont échangées en relation avec le Contrat, l'accord de confidentialité sera incorporé dans le Contrat et régi par ses dispositions.

La commande, l'enregistrement, l'utilisation ou le paiement d'un Produit ou Service TIG vaut acceptation de l'Ordre applicable. Le Contrat pouvant s'appliquer à de nombreux Ordres futurs, TIG se réserve le droit de le modifier, ces modifications devant être notifiées au Client moyennant respect d'un préavis écrit d'au moins trois mois. Les modifications ne sont pas rétroactives et s'appliquent, à compter de leur date d'effet, uniquement aux nouveaux Ordres et aux renouvellements. Pour les Ordres renouvelables pour une période définie, le Client peut demander à ce que TIG diffère la date d'effet jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours. Le Client accepte les modifications en passant de nouvelles commandes après leur date d'effet ou en autorisant le renouvellement des transactions après la réception de la notification de modification. En cas de contradiction, un Ordre prévaut sur les dispositions des Conditions générales.

Si dans le cadre des Services le Client met des données personnelles à la disposition de TIG, le Client est considéré le seul responsable du traitement du fichier et désigne TIG comme le sous-traitant (selon les termes définis dans la Directive EU 2016/679 telle que modifiée ou remplacée le cas échéant) pour traiter les données personnelles. Le Client n'utilisera pas de Services TIG en relation avec des données personnelles si une telle utilisation était contraire aux lois sur la protection des données personnelles. Sauf disposition contraire dans un Ordre, TIG ne traitera les données personnelles que pour autant que cela soit nécessaire pour fournir le Service TIG conformément aux dispositions de l'Ordre et le Client déclare que ce traitement est conforme à ses instructions. Le Client accepte que TIG utilise des sous-traitants dans le monde entier pour fournir les Services TIG. Quand des sous-traitants traitent des données personnelles du Client, le Client reconnaît avoir reçu suffisamment d'informations sur ces sous-traitants à la date de signature de l'Ordre et TIG informera le Client de tout changement concernant ses sous-traitants.

TIG apportera une coopération raisonnable au Client dans le respect des obligations légales mises à la charge du Client, y compris lorsqu'un accès aux données personnelles est accordé par TIG. Si la loi l'exige, les parties signeront des accords supplémentaires pour la protection des données personnelles.

L'Ordre décrit les mesures de sécurité techniques et organisationnelles que TIG mettra en œuvre pour protéger les

données personnelles. En utilisant un Service TIG, le Client reconnaît qu'il respecte les exigences du Client. TIG retournera ou détruira les données personnelles du Client à l'expiration ou l'annulation des services cloud, d'autres Services TIG, ou à la demande du Client.

Pendant toute la durée du Contrat et pour les 12 mois qui suivent, le Client accepte de ne pas débaucher, ni solliciter, directement ou indirectement un employé de TIG. Dans le cas d'un manquement à cette obligation, le Client paiera à la première demande l'équivalent de 12 mois du salaire brut de l'employé concerné.

TIG est un contractant indépendant, et non un agent, associé à une société simple, partenaire ou fiduciaire du Client et ne se substitue pas au Client dans l'exécution de ses obligations réglementaires et n'assume aucune responsabilité pour les opérations ou activités du Client. Chacune des parties détermine l'affectation de son personnel et de ses sous-traitants, et est responsable de leur direction, contrôle et rémunération.

Le Client est responsable de l'obtention de toutes les autorisations nécessaires pour utiliser, fournir, stocker et traiter du contenu dans le cloud, d'autres Services TIG et concède à TIG les mêmes autorisations. Une partie du contenu du Client peut être soumise à des réglementations ou nécessiter des mesures de sécurité en sus de celles indiquées par TIG dans une offre. Le Client ne saisira ou ne fournira pas ledit contenu sauf si TIG a accepté au préalable par écrit de mettre en œuvre des mesures de sécurité supplémentaires.

Le Client accepte que TIG et ses sous-traitants puissent traiter les coordonnées professionnelles du Client et celles de ses employés et sous-traitants en vue de poursuivre les relations professionnelles entre les parties, conformément aux lois applicables à la protection des données personnelles. Le Client assure avoir obtenu l'accord nécessaire aux fins susmentionnées et TIG se conformera à leurs demandes d'accès, de mise à jour, de correction ou de suppression de leurs coordonnées. TIG pourra utiliser des ressources d'autres locations, ainsi que celles de tiers pour la fourniture de services.

Le Contrat ne peut être cédé, en totalité ou en partie, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie. Est toutefois réservée la cession par TIG des droits à paiement de TIG sans l'accord du Client.

Toute notification au titre du Contrat doit être adressée par écrit à l'adresse mentionnée sur l'Ordre, sauf si une partie indique par écrit une adresse différente. Les parties consentent à l'utilisation de moyens électroniques ou télécopie pour les communications et toute communication par ces moyens équivaut à un document écrit signé. Toute reproduction du Contrat réalisée par des moyens fiables est considérée comme un original. Le Contrat remplace toute transaction commerciale, discussion ou déclaration entre les parties relatives à l'objet du Contrat.

Ni ce Contrat ni aucune transaction qui s'y réfèrent ne créent de droit au profit de tiers. Aucune des parties ne sera tenue responsable de l'inexécution de ses obligations non monétaires en cas de circonstances indépendantes de sa volonté. Avant de formuler une réclamation, chacune des parties accordera à l'autre un délai raisonnable pour remplir ses obligations. Chacune des parties convient de ne pas retarder ou retenir sans motif légitime une approbation, une acceptation, un consentement ou une action similaire qui est requis de sa part au titre du Contrat.