

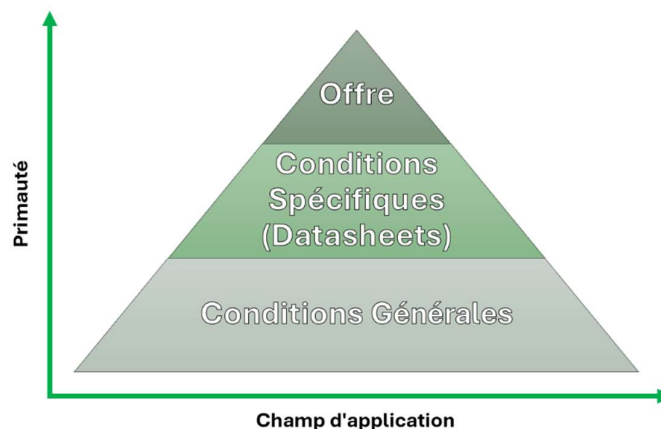
# CONDITIONS CONTRACTUELLES GENERALES (CG)

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 fait foi. Toute dérogation à ces CG doit être expressément décrite, agréée par écrit entre keyIT et le Client de même que signée par le Client et nous (chacun, une "**Partie**"; conjointement, les "**Parties**").

En complément, nous détaillons les termes, modalités et 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 Contractuelles Générales et nos Conditions Spécifiques. 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.

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



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

### 1.1 La Société

**keyIT SA** est une société anonyme dont le siège est Route de l'Ancienne Papeterie 220, 1723 Marly, CHE-435.554.695 ([lien](#)) ("**keyIT**", la "**Société**" 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. **Offre**: Un document détaillant les services proposés et les coûts associés; une Offre est valable 30 (trente) Jours à compter de sa date, sauf indication contraire.  
Pour les projets d'un certain degré de complexité, nous établissons une proposition détaillant les différentes options et propositions envisagées pour mieux répondre aux besoins du Client (la "**Proposition Commerciale**").
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** : 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.
4. **Bilan de Projet** (optionnel): Un rapport final dans lequel nous récapitulons les résultats du projet et les enseignements tirés.

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

## 2. MODALITES D'INTERVENTION

### 2.1 Lieu de l'intervention

## PROJET Conditions Générales keyIT v.2.0

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

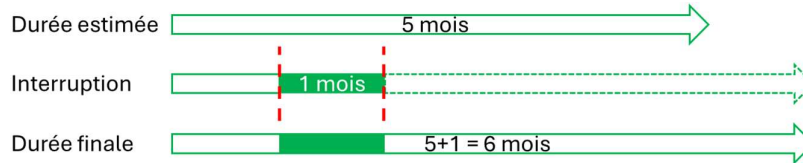
### 2.2 Personne(s) en charge de l'intervention

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. Nos Conditions Spécifiques mentionnent nos délais d'Intervention. L'[Annexe12.3](#) 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 à un cas 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 bien entendu remplir et mettre en œuvre toutes les actions et obligations qui lui reviennent selon le Contrat, durant la durée de celui-ci, voire au-delà.

Comptent notamment au rang de ces obligations celles décrites sous cette Section § 3. Nous attirons l'attention du Client sur le fait que le non-respect de ses obligations nous libère des nôtres dans toute la mesure légalement permise, e.g., le non-respect d'un Délai de Vérification et de Notification contractuel nous libère de notre obligation de remédier à la situation à nos frais.

### 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;
- **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

## PROJET Conditions Générales keyIT v.2.0

du Contrat. Toute information pertinente doit être communiquée sans délai 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 notification de défaut**: dès la livraison d'une Prestation, respectivement d'un Produit, vérifier sans délai puis nous notifier (cf. [Section § 10.5](#)), immédiatement toute constatation de défaut sur la Prestation, respectivement le Produit. 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 de notification de défaut, 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.*

---

---

- **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. TARIFS; MODALITES DE FACTURATION; CONDITIONS DE PAIEMENT

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

#### 4.1.1 Tarifs; Frais de Fonctionnement

Nous facturons selon des tarifs horaires ("**Tarif Horaire**", "**Taux Horaire**", "**En Régie**") ou des forfaits, en fonction notamment de l'objet du Contrat, par principe établi initialement en CHF, hors TVA. Nous ajoutons et mentionnons par ailleurs nos Frais de Fonctionnement de manière distincte. Notre Offre détermine les éventuelles modalités de facturation spécifiques au Contrat.

Sauf accord contraire, e.g., découlant de nos Conditions Spécifiques, nous facturons le temps investi pour identifier un éventuel défaut d'un Produit, y compris si celui-ci est sous garantie (du Tiers).

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). Nous majorons nos Tarifs Horaires si nous travaillons en dehors des Heures Ouvrées, selon [Annexe 12.3](#).

#### 4.1.3 Modalités de facturation

Nous facturons par principe selon deux modalités:

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

#### 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

## PROJET Conditions Générales keyIT v.2.0

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 Tarifs (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 préalablement 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 restituer, à ses frais, les Produits non-payés et nous indemniser pour tout dommage causé auxdits Produits; le Client s'engage en outre à nous accorder un plein accès à ses infrastructures ou son système IT pour nous permettre de récupérer et emporter les Produits concernés.

## 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 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

---

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

## PROJET Conditions Générales keyIT v.2.0

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](http://www.keyit.ch/declaration-de-protection-des-donnees) ([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.

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

#### 7.2.1 Exclusion de responsabilité

Nous excluons notre responsabilité contractuelle, sous réserve de dol ou faute grave de notre part.

Nous excluons toute responsabilité, entièrement, i.e., sans réserve, si le Client cause – en agissant ou omettant d'agir – en tout ou partie le dommage, e.g., si le Client nous fournit des informations erronées ou incomplètes, utilise nos Prestations de manière interdite, illicite ou autrement inadéquate, forme ses Représentants de manière insuffisante ou inadéquate, omet de suivre nos conseils et recommandations, engendre une altération ou perte de données. Il en va de même en cas d'événement dit de "force majeure".

#### 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.*

---

---

- nous engageons nos meilleurs efforts et notre diligence pour réduire les risques de dysfonctionnements des systèmes IT du Client; 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 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 excluons / limitons toute responsabilité découlant – directement ou indirectement – d'interruptions utiles ou nécessaires au fonctionnement du système IT, notamment 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.

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

## PROJET Conditions Générales keyIT v.2.0

### 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.

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; RENOUELEMENT; RESILIATION

#### 9.1 Durée du Contrat

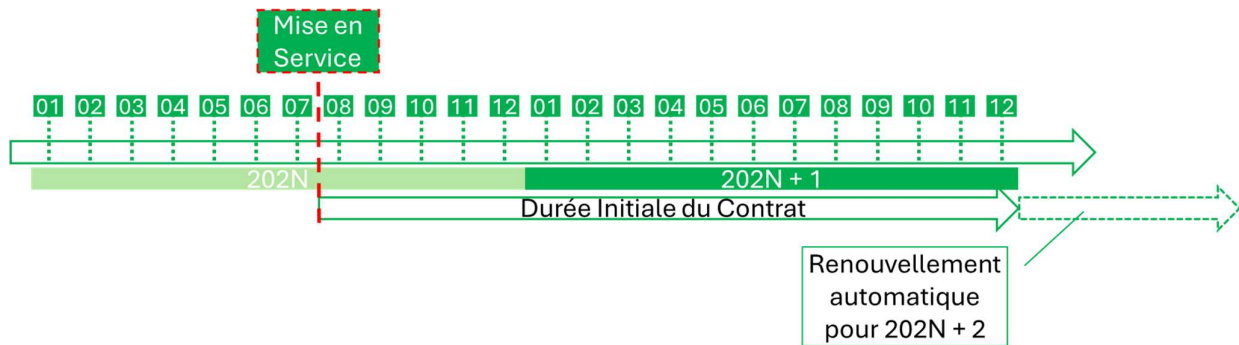
La durée du Contrat dépend des Produits et Prestations; les termes du Contrat, e.g., des Conditions Spécifiques ou de l'Offre font foi.

---

*[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. Nous renvoyons à titre illustratif à la CG-Fiche Microsoft.*

---

S'agissant des services KITO'), le Client souscrit des services KITO pour une durée initiale minimale d'une (1) année pour la fin d'une (1) année civile (Durée Initiale). Si le contrat débute en cours d'année civile 202N, sa Durée Initiale courra ainsi jusqu'au 31 décembre 202N+1; et la période qui va jusqu'au 31 décembre 202N sera facturée au prorata à compter de la Date de Mise en Service, e.g., un contrat signé le 1<sup>er</sup> juin 2024, avec une Date de Mise en Service au 1<sup>er</sup> août 2024 court du 1<sup>er</sup> août 2024 jusqu'au 31 décembre 2025 puis se renouvelle à compter du 1<sup>er</sup> janvier, d'année en année.



#### 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.*

---

## PROJET Conditions Générales keyIT v.2.0

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.

---

---

*[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

Les Parties s'adressent toute Notification par écrit (y compris courriel, sauf avis contraire exprès), aux personnes et aux coordonnées mentionnées dans l'Offre.

### 11. FOR ET DROIT APPLICABLE; MEDIATION

Les présentes conditions générales et toute relation contractuelle en découlant sont régis et interprétés conformément au droit suisse.

En cas de litige, différend ou réclamation découlant de ou en relation avec les présentes conditions générales, 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 conditions générales 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 toute la Documentation Contractuelle, respectivement le Contrat:

<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 importantes, 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>	L'ensemble des documents contractuels, dès l'instant où l'Offre est acceptée et signée par le Client, il s'agit du 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 Notification</b>	Délai pour que le client notifie keyIT des défauts ou de la défectuosité ensuite de la livraison et de la vérification.
<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>Documentation contractuelle</b>	Désigne l'ensemble des documents qui régissent une relation contractuelle, soit en particulier l'Offre de Service, les Conditions Générales et les Conditions de service applicables, ainsi que tout éventuel avenant.
<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>Faute</b>	Toute violation des règles élémentaires de prudence.
<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 qui ont été supportés par keyIT pour pouvoir correctement mettre à disposition des produits et services spécifiquement pour le Client, y compris les Frais Administratifs, les frais de déplacement et les frais de port.
<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, réseaux et outils de gestion.
<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).
<b>Livraison</b>	Livraison, respectivement réception par le Client d'un Produit, généralement <i>Hardware</i> dans sa sphère de contrôle; qu'une entreprise de livraison telle que la Poste, keyIT ou toute autre entreprise qui en assume la livraison. La Livraison précède logiquement l'installation par keyIT du Produit sur le lieu de travail, respectivement le système d'information du Client.
<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 concernés.
<b>Notification</b>	Désigne toute communication, avis, notification d'une Partie à l'autre en lien avec le Contrat, selon §10.5.

<b>Offre (ou Devis)</b>	Désigne le document présentant l'offre ou proposition commerciale que nous faisons, qui comprend notamment les Prestations et Prix y relatifs; les termes "Devis" et "Proposition Commerciale" sont synonyme d'Offre.
<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 que nous proposons et fournissons, tels que le Client et nous les avons agréés.
<b>Prix</b>	Désigne la somme totale, taxes et frais accessoires compris, que le Client s'engage à payer du chef du Contrat; le Prix comprend notamment les Prestations, les Produits, les Frais de Fonctionnement, la TVA, les frais de dédouanement et importation, les frais d'assurances, etc.
<b>Produit(s)</b>	Désigne tout Hardware ou Software que nous livrons ou fournissons.
<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>Tiers</b>	Toute personne physique ou morale 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 Fiche "Microsoft"

Cette fiche a pour objectif de décrire une sélection non-exhaustive des principaux aspects liés à l'utilisation, par le Client, des services et produits que Microsoft propose. Nous proposons ce résumé sélectif dans le seul but de faciliter la bonne compréhension du Client et de l'aider ainsi à discerner et distinguer les éléments contractuels qui lient le Client à Microsoft, à l'exclusion de keyIT.

Nous attirons ainsi l'attention du Client sur les éléments suivants liés à l'utilisation par le Client des services et produits que Microsoft propose et de la relation contractuelle entre le Client et Microsoft qui en découle – et non avec keyIT.

### Quelles prestations Microsoft propose-t-elle?

- la mise à disposition, l'exploitation et l'entretien de l'infrastructure, du centre de données et des prestations d'exploitation de l'application ;
- l'octroi de licence pour le logiciel.

### Comment fonctionne les produits Microsoft?

- <https://www.microsoft.com/microsoft365>
- <https://www.microsoft.com/dynamics365>
- <https://www.microsoft.com/azure>

Dans quels centre de données Microsoft positionne-t-elle ces services? Le Service est mis à disposition dans les centres de données de Microsoft, à l'exception du StreamOne ION mis à disposition dans les centres de données de TDSynnex.

Documents contractuels de Microsoft régissant la relation contractuelle entre le Client et Microsoft. La relation contractuelle entre le Client et Microsoft soumise aux termes contractuels de Microsoft, en particulier le Microsoft Customer Agreement, l'accord de niveau de service de Microsoft, aux termes des produits de Microsoft et aux définitions de Microsoft de la version en vigueur.

Prix Microsoft. Microsoft indique les prix – mensuels et annuels – du produit Microsoft Cloud NCE – Marketplace en francs suisses (CHF), hors TVA.

Engagement du Client auprès de Microsoft	Paiement auprès de Microsoft / Facturation keyIT
Mensuel	Mensuel (majoration de 20% de Microsoft)
Annuel	Mensuel (frais logistiques en sus)
Annuel	Annuel (Recommandé par keyIT)

Il ressort de cette structure de tarification que Microsoft cherche à inciter un engagement, respectivement un paiement annuel. Dans ce contexte, nous recommandons et appliquons par principe et par défaut la version engagement annuel / paiement annuel sauf requête particulière du Client (cf. § 4 "Tarifs; Modalités de facturation; Conditions de paiement).

Si le Client choisit un engagement et paiement "mensuels", nous facturons ces services sur une base mensuelle et ajustons le Prix au prorata du nombre de licences en cas d'évolution de celui-ci. De surcroît, nous ajoutons des frais logistiques en raison des activités de gestion et traitement que le choix du Client génère chez nous.

Si le Client choisit un engagement et paiement "annuels", nous facturons ces services (quantités, prix unitaires) sur une base annuelle; et ajustons le Prix au prorata du nombre de licences en cas d'évolution de celui-ci (vers le haut), sans pouvoir en revanche le réduire durant la période concernée.

### 12.3 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 conditions générales 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 %		