

Les présentes conditions générales (CG) règlent les relations entre ERPxperts SA (ci-après appelée «ERPxperts») et ses clients (ci-après appelés «Client»).

1. Champ d'application et validité

1.1 Les présentes conditions générales (CG) règlent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats relatifs à l'acquisition de systèmes informatiques complets, à l'élaboration de logiciels spécifiques ainsi qu'à tous autres produits et prestations faisant l'objet d'un contrat d'entreprise.

1.2 Le Client joint à son appel d'offres les CG applicables, qui sont réputées acceptées par ERPxperts au moment où celui-ci présente une offre écrite.

1.3 Toute divergence de l'offre par rapport aux CG doit être indiquée explicitement dans le cahier des charges, respectivement dans l'offre, et doit – sous peine d'invalidité – être mentionnée dans le contrat.

2. Offre

2.1 L'offre et les démonstrations sont gratuites. Les éventuelles maquettes et/ou POC (proof of concept) sont facturés séparément par ERPxperts.

2.2 Si son offre diffère de l'appel d'offres du Client, ERPxperts l'indique expressément.

2.3 Si ERPxperts ne spécifie aucun délai de validité pour son offre, il est lié par celle-ci durant trois mois à partir de la date à laquelle elle a été établie.

2.4 Avant la signature du contrat ou l'acceptation écrite de l'offre (commande), les parties peuvent se retirer des négociations sans frais. Sous réserve du chiffre 2.3.

3. Produits et prestations

Type, étendue et caractéristiques des produits et des prestations correspondent à l'offre telle qu'acceptée ou découlant du contrat. Le contrat peut faire référence à d'autres documents.

4. Exécution

4.1 Le projet est mené à bien en recourant à des méthodes de gestion reconnues. ERPxperts informe régulièrement le Client de l'avancement des travaux et se procure toutes les spécifications requises. Il lui signale par ailleurs les circonstances le conduisant à envisager une modification des prestations convenues pour des raisons d'ordre technique ou économique. Le Client procure en temps utile à ERPxperts toutes les spécifications dont il dispose et qui sont nécessaires à l'exécution du contrat.

4.2 Les parties s'informent réciproquement et immédiatement de tout événement susceptible de compromettre l'exécution du contrat.

4.3 Le Client autorise ERPxperts à accéder à ses locaux en fonction des besoins dictés par l'exécution du contrat. D'entente avec ERPxperts, il se charge de l'alimentation en électricité et des autres raccordements. Il met à disposition la place requise pour l'entreposage du matériel.

4.4 Le contrat précisera de cas en cas les autres obligations éventuelles du Client découlant de son devoir de collaborer avec ERPxperts.

4.5 ERPxperts prend l'engagement, pour lui-même et son personnel, de respecter les directives d'exploitation du Client et en particulier ses règles d'accès, dans la mesure où celles-ci ont été communiquées à ERPxperts avant passation du contrat ou ont été convenues ultérieurement.

4.6 ERPxperts ne fait appel à des tiers qu'avec l'accord du Client. Celui-ci ne peut refuser son accord sans motif valable; en revanche, il n'est pas tenu de divulguer des motifs relevant du secret de fonction. ERPxperts reste responsable, envers le Client, de la fourniture des prestations accomplies par les tiers qu'il a mandatés.

5. Documentation

5.1 Avant le contrôle conjoint effectué par le Client et ERPxperts. Ce dernier remet au Client les instructions nécessaires pour l'installation et l'exploitation des systèmes et logiciels livrés, sous une forme reproductible et utilisable par le Client. Le Client peut spécifier dans son appel d'offres la fourniture d'une documentation relative à l'entretien technique. La documentation destinée aux utilisateurs sera rédigée en français, tandis que celle remise aux informaticiens pourra être en français ou en anglais.

5.2 Pour les applications touchant à la comptabilité, les organes de révision du Client disposent d'un droit de regard sur la documentation du système.

5.3 Le Client peut reproduire et utiliser la documentation aux fins prévues par le contrat.

5.4 Lorsque ERPxperts corrige des défauts, et lorsque cela est nécessaire, il met également la documentation à jour.

6. Formation

6.1 ERPxperts instruit le personnel du Client selon les modalités convenues.

6.2 ERPxperts s'engage à fournir cette instruction durant une période de cinq ans à partir de la réception.

7. Rémunération

7.1 ERPxperts livre ses prestations à prix forfaitaires ou au coût effectif selon le temps consacré et les taux convenus. Il indique dans son offre le genre de coûts et les taux appliqués.

7.2 La rémunération est réputée couvrir toutes les prestations nécessaires à l'exécution du contrat, en particulier les frais d'installation, la documentation et l'instruction, les frais accessoires, les droits de licence, les frais d'emballage, de transport et d'assurance, ainsi que les redevances publiques (p. ex. TVA) à charge de ERPxperts et la taxe de recyclage anticipée, qui peuvent être indiquées séparément.

7.3 Les factures sont établies mensuellement ou selon le plan de paiement convenu. Les factures sont payables dans un délai de 10 jours à dater de leur réception.

7.4 Lorsque le contrat prévoit des paiements partiels (arrhes ou acomptes), le Client peut exiger des garanties de ERPxperts dans l'appel d'offre.

7.5 La rémunération ne sera adaptée au renchérissement que si - et dans la mesure où - le contrat le spécifie.

7.6 Au cas où ERPxperts calculerait sa rémunération sur la base des coûts effectifs, il accompagnera sa facture d'un rapport spécifiant pour chaque jour les prestations et les coûts relatifs à chaque personne affectée au projet.

8. Modification des prestations

8.1 Les parties peuvent demander par écrit – par le biais des responsables désignés conformément à l'organisation du projet – qu'une modification soit apportée aux prestations convenues. S'il faut en attendre des répercussions sur les coûts ou les délais, la modification fera l'objet d'une offre complémentaire de ERPxperts dans un délai à convenir. Cette offre comprendra une estimation de faisabilité, la description des prestations supplémentaires que le changement implique, et précisera les conséquences sur l'ensemble du projet, notamment du point de vue des coûts et des délais. Elle indiquera en outre si le projet doit être partiellement ou entièrement interrompu jusqu'à la décision relative à cette modification, et quels seraient les effets d'une telle interruption sur la rémunération et les délais de réalisation.

8.2 Sauf convention contraire, ERPxperts poursuit ses travaux conformément au contrat pendant l'examen des propositions de modification.

8.3 La modification de la prestation et, le cas échéant, l'adaptation de la rémunération, des délais et d'autres points du contrat sont convenues avant exécution dans un avenant au contrat. L'adaptation de la rémunération se calcule selon le tarif en vigueur au moment où la modification est convenue. Pour les changements qui n'ont pas d'influence notable sur l'étendue des prestations, la rémunération ou les délais, il suffit d'un procès-verbal de modification signé par les responsables du Client et de ERPxperts.

9. Droits concernant les logiciels spécifiques

9.1 Les droits concernant les logiciels élaborés spécialement pour le Client, y compris la description du programme, la documentation, les idées, les procédés et les méthodes sous forme écrite ou sous forme exploitable par le système seront transmis au Client. Les deux parties disposent librement des idées, des procédés et des méthodes non protégés par le droit de la propriété intellectuelle. ERPxperts remet au Client avant le contrôle commun – ou avant d'éventuels paiements partiels si requis – la documentation du logiciel avec un aperçu général, un modèle des données et des fonctions ainsi qu'un descriptif des fonctions et les autres documents.

9.2 La propriété intellectuelle (brevets) des inventions naissant lors de l'exécution du contrat revient :

- au Client pour les inventions faites par son personnel;
- à ERPxperts pour les inventions faites par son personnel ou celui de tiers auxquels il a fait appel;
- au Client et à ERPxperts pour les inventions faites en commun par leur personnel respectif ou par les tiers auxquels ERPxperts a fait appel.

Les parties renoncent à percevoir réciproquement des émoluments découlant des droits de licence. Elles peuvent céder leurs droits ou accorder un droit d'usage à des tiers sans le consentement de l'autre partie.

9.3 Lors de l'exécution de travaux similaires pour d'autres clients, ERPxperts a le droit d'utiliser des idées, concepts et procédés (know-how) ayant pour objet le traitement des données qu'il a développés lors de l'exécution des prestations de services découlant du présent contrat, seul ou conjointement avec le personnel du Client. Les droits du Client découlant de secrets de fabrication ou d'affaires sont réservés.

10. Droits relatifs aux logiciels standards

10.1 Les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels standards restent chez ERPxperts ou à des tiers. Si ces droits sont détenus par des tiers, ERPxperts garantit qu'il dispose des droits d'usage et de distribution.

10.2 Le Client obtient le droit non transmissible et non exclusif d'utiliser et d'exploiter les logiciels standard aux conditions convenues.

10.3 Le Client peut faire des copies des logiciels standards à des fins de sauvegarde et d'archivage.

10.4 En cas de panne du matériel informatique, le Client a le droit d'utiliser les logiciels standards sur un matériel de remplacement sans verser aucune indemnité supplémentaire.

11. Violation de droits de propriété intellectuelle

11.1 ERPxperts garantit que son offre et ses prestations ne portent pas atteinte à des droits de propriété intellectuelle de tiers.

11.2 ERPxperts est tenu de s'opposer, à ses risques et périls, aux prétentions de tiers pour violation de droits de propriété intellectuelle. Le Client communique immédiatement ces prétentions par écrit à ERPxperts; il lui laisse le soin de conduire seul un éventuel procès et de prendre les mesures nécessaires à un règlement judiciaire ou extrajudiciaire du litige. A ces conditions, ERPxperts prend à sa charge tous les frais encourus par le Client et les indemnités imposées à ce dernier.

11.3 Si une plainte pour violation de droits de propriété intellectuelle est déposée ou si une mesure provisionnelle est demandée, ERPxperts peut, à ses frais et selon son propre choix, soit procurer au Client le droit d'utiliser le logiciel litigieux en se dégageant de toute violation de propriété industrielle, soit modifier le logiciel ou le remplacer par un autre répondant aux principales exigences contractuelles. S'il ne choisit pas l'une de ces voies, ERPxperts assumera la responsabilité du dommage causé.

12. Secret et protection des données

12.1 Les parties s'engagent à garder secrets les faits et données qui ne sont pas notoires ou accessibles au public. Cette obligation de garder le secret s'étend aux tiers concernés. Elle s'applique également aux faits et données dont le caractère confidentiel est incertain. Elle prend effet avant même la conclusion du contrat et subsiste après la fin de celui-ci et l'accomplissement de la prestation convenue. L'étendue du secret peut être adaptée aux circonstances spécifiques dans une annexe ou un avenant au contrat. L'obligation légale de renseigner reste réservée.

12.2 ERPxperts a le droit de communiquer l'existence de l'appel d'offres et le contenu essentiel de celui-ci à des tiers dont il est susceptible de requérir les services.

12.3 La publicité et les publications relatives à des prestations spécifiques requièrent l'accord écrit de l'autre partie.

12.4 La réglementation relative à la protection des données doit être respectée. Des dispositions de protection des données et de sécurité particulières sont convenues le cas échéant.

13. Personnel

13.1 ERPxperts n'affecte au projet que du personnel choisi avec soin et bien formé. A la demande du Client, il remplace en temps utile les personnes qui n'ont pas les compétences requises, qui entravent d'une autre manière l'exécution du contrat ou qui ne peuvent plus assumer leurs tâches pour une cause quelconque.

13.2 Les parties conviennent de l'organisation du projet et désignent les personnes responsables.

13.3 L'embauche de collaborateurs ou l'utilisation de services de collaborateurs sous n'importe quelle forme de l'autre partie contractante pendant la durée du contrat et pour encore une année après son expiration, n'est possible que sur la base d'un accord écrit préalable.

14. Contrôle et réception

14.1 ERPxperts s'engage à transmettre uniquement pour la réception des systèmes et des logiciels spécifiques testés. Le Client a le droit d'examiner les procès-verbaux de tests.

14.2 Les parties conviennent des modalités de réception, lesquelles définissent les points suivants: date de la réception, calendrier du contrôle commun, procédure et critères de réception (p. ex. fonctions, disponibilité, caractéristiques), qualification des défauts et obligations du Client en matière de collaboration.

14.3 La réception est précédée d'un contrôle effectué en commun par les deux parties. ERPxperts y invite le Client à temps. Le contrôle et son résultat font l'objet d'un procès-verbal qui est signé par les deux parties.

14.4 Les parties peuvent convenir de réceptions partielles; celles-ci valent sous réserve de la réception finale.

14.5 Si le contrôle ne révèle aucun défaut, le Client accepte la prestation en apposant sa signature au procès-verbal.

14.6 La réception, attestée par le Client par sa signature du procès-verbal, a également lieu si le contrôle révèle des défauts mineurs. ERPxperts élimine dans ce cas les défauts constatés dans le cadre de ses prestations de garantie. Un défaut est considéré comme mineur si les fonctions essentielles du système sont utilisables.

14.7 La réception est reportée en cas de défaut majeur. ERPxperts élimine immédiatement les défauts constatés et invite à temps le Client à participer à un nouveau contrôle. Si ce dernier révèle de nouveau des défauts majeurs sans que les parties puissent s'entendre sur la suite des opérations, le contrat prend fin et tous les versements déjà opérés sont remboursés. Demeure réservée l'action en dommages-intérêts. Est considéré comme majeur tout défaut qui affecte une fonction importante du système considéré.

14.8 Si le Client n'effectue pas le contrôle de réception dans un délai raisonnable après rappel par ERPxperts ou s'il en exploite les résultats sans l'approbation de ERPxperts, la réception sera réputée chose faite.

15. Demeure

15.1 Lorsque les parties n'observent pas les délais fermes convenus dans le contrat, elles sont en demeure sans autre avis. Elles ne sont en demeure pour les autres délais qu'après avoir été interpellées et s'être vu fixer par écrit un délai convenable pour s'exécuter.

15.2 ERPxperts en demeure doit une peine conventionnelle au Client, à moins qu'il ne prouve que lui-même ou un tiers mandaté par lui n'ait pas commis de faute. La peine est égale à un pour mille de la rémunération totale par jour de retard, mais atteint au

maximum 10% de cette rémunération. Elle est due même si les prestations ont été acceptées sans réserve. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas ERPxperts de ses autres engagements contractuels. Demeure réservée l'action en dommages-intérêts, sur lesquels la peine conventionnelle est imputable.

16. Garantie

16.1 ERPxperts garantit que ses produits et prestations présenteront les qualités convenues et celles que le Client peut attendre de bonne foi eu égard à la technologie actuelle.

16.2 En cas de défaut, le Client commencera par en demander la réparation gratuite. ERPxperts corrigera le défaut dans un délai convenable, à ses frais. Le Client aura le droit d'exiger la réalisation d'un nouveau produit si c'est le seul moyen de corriger le défaut constaté.

16.3 Si ERPxperts n'a pas effectué la réparation demandée, l'a effectuée sans succès ou hors délais, le Client peut réduire la rémunération en proportion de la moins-value. En cas de défauts majeurs, il peut résilier le contrat ou réclamer les documents nécessaires, notamment le code source – pour autant que ERPxperts ait le droit de s'en dessaisir – et prendre lui-même les mesures nécessaires ou les faire exécuter par un tiers.

16.4 L'avis des défauts se fera dans les 30 jours à compter de leur découverte. Les droits de garantie se prescrivent par un an à compter de la réception finale. La réparation d'un défaut confère un nouveau délai de garantie sur l'élément en question. Les droits résultants de défauts dissimulés par dol peuvent être exercés pendant dix ans à partir de la réception finale.

16.5 Des prestations de garantie divergentes applicables à des produits tiers doivent être spécifiées dans le contrat.

17. Responsabilité

17.1 Les parties sont responsables des dommages afférents au contrat causés par elles-mêmes ou des tiers qu'elles ont inclus, à moins qu'elles ne prouvent que ni elles-mêmes ni les tiers inclus n'ont commis de faute. Leur responsabilité est engagée à hauteur du dommage effectif.

17.2 La responsabilité pour dommages corporels est illimitée; elle se limite à CHF 5'000'000.- par événement et par année pour les dommages matériels, conformément à l'attestation d'assurance RC de ERPxperts SA.

17.3 Des risques élevés doivent faire l'objet de conventions particulières.

18. Entretien et maintenance

18.1 ERPxperts se charge de l'entretien et la maintenance du logiciel spécifique pendant cinq ans au moins à partir de l'expiration de la garantie en vertu d'un contrat d'entretien convenu.

18.2 Après l'expiration de la garantie, la fourniture des prestations d'entretien et de maintenance de ERPxperts sont facturées en appliquant des tarifs compétitifs.

19. Lieu d'exécution

19.1 Pour autant que les annexes ne prévoient pas expressément d'autres clauses, le domicile du client est considéré comme lieu d'exécution pour toutes les prestations de ERPxperts découlant du présent contrat selon les dispositions qui suivent.

19.2 ERPxperts peut, à son choix, dans l'intérêt d'une efficacité maximale, effectuer les divers travaux nécessaires à l'accomplissement du projet à son siège ou au siège du client.

19.3 Lorsque ERPxperts effectue des prestations chez le client, celui-ci est tenu de lui mettre à disposition un environnement de test ainsi qu'une place de travail informatique complètement équipée.

20. Fin du contrat

20.1 A la fin du contrat, ERPxperts est tenu de remettre spontanément au Client tous documents et résultats reçus de celui-ci sous forme écrite ou exploitable par le système.

20.2 Les parties conviennent d'autres modalités finales en fonction des besoins.

21. Cession, transfert et mise en gage

21.1 Les droits et les devoirs contractuels ne peuvent être cédés, transférés ou mis en gage sans accord écrit préalable de l'autre partie. Cet accord ne sera pas refusé sans motif. Lorsqu'une partie appartient à un groupe de sociétés, ces dernières ne sont pas considérées comme des tiers.

21.2 Au moment de la livraison, les obligations figurant dans les certificats d'importation sont transférées de ERPxperts au Client, pour autant que ERPxperts l'ait mentionné dans son offre.

22. Documents contractuels et ordre de priorités

En cas de dispositions contradictoires entre les documents relatifs à un contrat, le contrat original prime les dispositions des présentes CG; celles-ci priment l'offre, et cette dernière prime le cahier des charges.

23. Droit applicable et for

23.1 Au surplus, le droit suisse s'applique aux contrats conclus conformément aux présentes conditions générales.

23.2 Les dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, conclue à Vienne le 11 avril 1980, ne sont pas applicables.

23.3 Le for pour tout litige au sujet des contrats et leur exécution est à CH 1762 Givisiez.

24. Version originale

Les conditions générales de ERPxperts sont traduites en anglais. En cas de divergences entre les versions, seule la version française fait foi.