



## Technologies de l'information

# Conditions générales pour l'entretien de matériel informatique et la maintenance de logiciels

### 1. Objet et validité

1.1 Les présentes conditions générales (CG) règlent la conclusion, les termes et l'exécution de contrats relatifs à l'entretien de matériel informatique et la maintenance de logiciels standard et/ou individuels.

### 2. Offre

2.1 L'offre, y compris la démonstration, est gratuite, sauf disposition contraire dans la demande d'offre.

2.2 L'offre est établie sur la base de la demande d'offre de la Poste. Le fournisseur peut soumettre des variantes si celles-ci sont plus avantageuses ou plus respectueuses de l'environnement ou sont, de quelque autre manière que ce soit, dans l'intérêt de la Poste. Si son offre s'écarte de la demande d'offres, le fournisseur doit le signaler expressément.

2.3 Dans l'offre, le fournisseur indique séparément la taxe sur la valeur ajoutée.

2.4 L'offre est ferme jusqu'à l'expiration du délai fixé dans la demande d'offre. À défaut d'une indication correspondante, un délai de trois mois s'applique à compter de la date de réception de l'offre.

### 3. Définitions

3.1 Entretien: services du prestataire de services visant à maintenir en bon état et remettre en état le matériel informatique, y compris les microprogrammes.

3.2 Maintenance: services du prestataire de services visant à maintenir l'utilisabilité des logiciels en fonction des besoins d'utilisation de la Poste, dans la version la plus récente utilisée par la Poste.

3.3 Logiciel standard: logiciel produit à destination d'une majorité de clientes et clients différents, sans tenir compte dans le code d'exigences établies par la Poste.

3.4 Logiciel individuel: logiciel développé pour une finalité spécifique de la Poste, ainsi que modifications et développements de tout type de logiciels qui ont été commandés par la Poste.

3.5 Releases: développements de logiciels standard et individuels, y compris microprogrammes, appelés versions mineures (updates) ou versions majeures (upgrades). Les nouvelles releases présentent de nouvelles fonctionnalités, corrections d'erreurs et/ou prestations améliorées.

3.6 Incidents: pannes en lien avec l'utilisabilité du matériel ou du logiciel. Sont également enregistrées les pannes causées par des tiers, en particulier en raison d'interactions entre plusieurs systèmes ou composants informatiques.

3.7 Patch: lignes de codes destinées à corriger des composants logiciels qui sont ajoutés a posteriori à un programme informatique.

3.8 Workaround: solution de contournement provisoire pour contre-balancer un Incident, sans corriger la cause de l'erreur à proprement parler.

### 4. Entretien du matériel informatique

4.1 L'entretien du matériel informatique comprend son maintien en bon état (entretien préventif visant à maintenir le bon état de fonctionnement) ainsi que sa remise en état (correction de pannes et erreurs, visant à rétablir le bon état de fonctionnement) par la réparation et le remplacement de pièces endommagées, y compris éventuels workarounds, et l'intégration d'améliorations techniques.

4.2 Le prestataire de services est tenu de mettre à disposition du matériel informatique de rechange en état impeccable pendant la durée du contrat ou de pouvoir en fournir dans un délai raisonnable.

### 5. Maintenance logicielle

5.1 La maintenance des logiciels comprend, sauf convention contraire dans le contrat, des prestations correctives (correction d'erreurs), adaptatives (adaptation à l'évolution de la situation) et perfectives (extensions fonctionnelles). Elle comprend donc en particulier la livraison de nouvelles releases et nouveaux correctifs, ainsi que l'éventuelle mise en place de workarounds.

### 6. Support

6.1 Le support fait partie intégrante de la maintenance et de l'entretien et il comprend les conseils et l'assistance à la Poste concernant l'utilisation du matériel informatique ou logiciel qui constitue l'objet du contrat.

6.2 Le prestataire de services s'engage à mettre en place et à disposition une organisation de support efficace. Il est tenu de garantir que la Poste puisse poser des questions par téléphone et par voie électronique. Le prestataire de services informe la Poste des moyens de communication pour les demandes de support et annonce sans délai tout changement des personnes de contact compétentes.

6.3 Le support comprend en particulier (liste non exhaustive):

- La clarification des causes des incidents signalés
- Le soutien à l'installation de correctifs
- L'introduction de nouvelles releases et le soutien à leur installation
- Les conseils et l'assistance «sur site» (on site) ou par accès à distance dans les conditions définies dans le contrat



## **7. Accès à distance**

- 7.1 Si le prestataire de services fournit des prestations par accès à distance, il est tenu de protéger les échanges de données contre tout accès non autorisé de tiers et en particulier de garantir que les obligations prévues aux chiffres 20 et 21 soient respectées.

## **8. Incidents causés par des tiers**

- 8.1 Sur demande de la Poste, le prestataire de services participe à la recherche de la cause d'un incident et à sa résolution, même si celui-ci a pu être causé par l'interaction de plusieurs systèmes ou plusieurs composants. Les parties définissent préalablement la façon dont ces prestations seront indemnisées – pour le cas dans lequel il est avéré que l'incident n'a pas été causé par le matériel informatique entretenu ou le logiciel maintenu par le prestataire de services.

## **9. Heures de permanence, temps de réaction et délai de résolution**

- 9.1 Pendant les heures de permanence définies dans le contrat, le prestataire de services reçoit, par les moyens de communication convenus, des signalements d'incidents et des questions et il fournit ses prestations de maintenance, d'entretien et de support. Sur demande de la Poste et en contrepartie de la rémunération convenue dans un contrat distinct, le prestataire de services fournit aussi ses prestations en dehors des heures de permanence.
- 9.2 Le temps de réaction désigne le délai dans lequel le prestataire de services commence l'analyse et la résolution d'un incident après en avoir été informé.
- 9.3 Le délai de résolution désigne le temps écoulé entre la réception du signalement d'un incident et la bonne résolution de l'incident.
- 9.4 Le temps de réaction et le délai de résolution maximum admissibles sont définis dans le contrat et ils dépendent du niveau de priorité accordé à un incident.
- 9.5 Si le prestataire de services ne respecte pas les heures, temps et délais visés au présent chiffre 9, il est redevable d'une peine conventionnelle selon le chiffre 23.1.

## **10. Documentation et rapports**

- 10.1 Le prestataire de services met à la disposition de la Poste, sous forme électronique ou sous forme papier, une documentation à jour, complète et reproductible (manuel d'installation et d'utilisation) dans les langues convenues et dans la quantité convenue.
- 10.2 La Poste a le droit de reproduire la documentation en vue d'une utilisation conforme au contrat.
- 10.3 Le prestataire de services établit un rapport à l'issue des différents travaux de maintenance et d'entretien, qu'il fait parvenir à la Poste.

## **11. Instruction et information**

- 11.1 Le prestataire de services prend en charge une instruction devant être convenue en fonction de l'étendue et des destinataires en cas de travaux de maintenance ayant une influence sur la manipulation, ainsi qu'en cas de nouvelles releases.
- 11.2 Le prestataire de services explique à la Poste les faits et circonstances qui simplifient considérablement, réduisent, compliquent voire empêchent totalement la maintenance, l'entretien ou le support. Le prestataire de services informe régulièrement la Poste des améliorations techniques du matériel informatique et des nouvelles releases. Il attire l'attention de la Poste sur les éventuelles répercussions de l'utilisation de nouvelles releases sur le matériel informatique concerné et sur d'éventuelles interfaces.

## **12. Emploi de personnel**

- 12.1 Le prestataire emploie uniquement du personnel soigneusement sélectionné et bien formé. Il remplace le personnel qui ne possède pas les connaissances spécialisées requises ou qui entrave ou compromet de toute autre façon l'exécution du contrat. Dans ce contexte, il tient notamment compte de l'intérêt de la Poste à la continuité.
- 12.2 Le prestataire de services n'emploie que du personnel qui dispose des autorisations requises pour la fourniture des prestations.
- 12.3 Le prestataire de services communique à la Poste, sur demande, par écrit, le nom et la fonction des collaboratrices et collaborateurs impliqués dans l'exécution du contrat. Des conventions contraires (en particulier l'obligation de tenir des listes directement chez le prestataire de services) demeurent réservées.
- 12.4 Le prestataire de services ne change le personnel employé, qui a été défini comme personnes clés entre les parties, qu'avec le consentement écrit de la Poste. La Poste ne peut refuser son accord que pour juste motif.
- 12.5 Le prestataire de services s'engage à respecter les directives relatives à l'exploitation, le règlement intérieur et les autres prescriptions réglementaires, en particulier en matière de sécurité de l'information, de protection des données et de sécurité des données de la Poste.
- 12.6 Les dispositions du présent chiffre 12 s'appliquent aussi pour toute autre personne employée par le prestataire de services pour l'exécution du contrat, notamment pour les collaboratrices et collaborateurs libres.

## **13. Recours à des tiers**

- 13.1 Aux fins de la fourniture de ses prestations, le prestataire de services peut avoir recours à des tiers (p. ex. fournisseurs, sous-traitants), après information écrite préalable de la Poste, si celle-ci ne s'y oppose pas. Il demeure responsable de la fourniture conforme au contrat des prestations qu'il confie à des tiers.



13.2 Le prestataire de services transfère aux tiers auxquels il fait appel les obligations formulées au présent chiffre<sup>13</sup> ainsi que les obligations découlant des chiffres<sup>14</sup> (Protection au travail, conditions de travail et parité des salaires entre hommes et femmes), <sup>20</sup> (Confidentialité) et <sup>21</sup> (Protection des données et secret postal).

#### **14. Protection au travail, conditions de travail et parité des salaires entre hommes et femmes**

14.1 Le prestataire de services dont le siège ou l'établissement se trouve en Suisse respecte les dispositions relatives à la protection au travail et les conditions de travail en vigueur en Suisse, ainsi que le principe de la parité des salaires entre hommes et femmes. Sont considérées comme conditions de travail les conditions fixées par les conventions collectives de travail et les contrats-types de travail ou, à défaut, les conditions de travail usuelles dans la localité et la profession. Le prestataire de services domicilié à l'étranger se conforme aux dispositions qui s'appliquent au lieu où la prestation est fournie.

#### **15. Lieu d'exécution et transfert des profits et des risques**

15.1 La Poste désigne le lieu d'exécution. En l'absence d'accord, le site du matériel informatique ou le lieu d'installation du logiciel est le lieu d'exécution.

15.2 Les profits et les risques sont transférés à la Poste après la remise ou l'installation du matériel informatique.

#### **16. Rémunération et facturation**

16.1 La rémunération convenue contractuellement couvre toutes les prestations qui sont nécessaires à la bonne exécution du contrat. La rémunération couvre en particulier les coûts des pièces de rechange et les frais de documentation, toutes les prestations de support, l'instruction et la formation, le transfert/l'octroi de tous les droits, les frais accessoires, les frais d'emballage, de transport, d'assurance et de déchargement ainsi que les taxes publiques (p. ex. taxe sur la valeur ajoutée, taxe d'élimination anticipée, droits de douane).

16.2 Si le matériel à entretenir ou le logiciel à maintenir a été livré par le prestataire de services dans le cadre d'un contrat d'achat, la rémunération due en vertu des présentes est réduite pour la période jusqu'à l'expiration des délais de garantie prévus par le contrat d'achat.

16.3 Le prestataire de services établit ses factures selon le plan de paiement convenu ou après avoir fourni ses prestations. La taxe sur la valeur ajoutée doit figurer séparément sur la facture et ne peut pas être répercutée ultérieurement.

16.4 Les conditions et délais de paiement stipulés dans le contrat s'appliquent.

16.5 Des paiements anticipés ne peuvent être convenus qu'à titre exceptionnel et à la condition que le prestataire de services fournisse à la Poste, à ses frais, des sûretés sous

forme de garantie d'une banque ou d'une société d'assurance de premier ordre.

16.6 Si la Poste et/ou des sociétés de la Poste (participations directes et indirectes à hauteur d'au moins 50%) utilisent des prestations du prestataire de services, les rémunérations correspondantes sont cumulées aux fins du calcul des rabais.

#### **17. Directives sur l'importation**

17.1 Le prestataire de services garantit le respect des éventuelles directives sur l'importation et l'obtention des autorisations nécessaires.

#### **18. Droits de protection et d'utilisation afférents aux logiciels livrés par le prestataire de services**

18.1 Tous les droits de protection (droits immatériels et droits voisins relatifs aux prestations, ainsi que droits en cours de formation y afférents) afférents à des logiciels individuels, y compris releases et correctifs, appartiennent intégralement à la Poste.

18.2 La Poste et ses sociétés (cf. chiffre 16.6) obtiennent un droit d'utilisation illimité, non résiliable, non exclusif et sans limitation géographique sur le logiciel standard, y compris releases et correctifs. Il n'est lié à aucun matériel informatique particulier.

18.3 La Poste et ses sociétés peuvent, à des fins de sécurité et d'archivage, en particulier pour l'exploitation de systèmes redondants, créer plusieurs copies sans rémunération supplémentaire.

18.4 La Poste et ses sociétés sont autorisées à confier l'exploitation du logiciel standard, y compris releases et correctifs, à un tiers (exclusivement à leurs propres fins) dans le cadre d'une externalisation.

18.5 La Poste peut céder des logiciels standard, y compris releases et correctifs, dans la mesure de l'utilisation qu'elle en cède.

#### **19. Violation des droits de propriété**

19.1 Le prestataire de services s'oppose immédiatement, à ses frais et risques, aux prétentions de tiers fondées sur la violation de droits de protection. Il informe immédiatement la Poste par écrit de telles prétentions et ne s'oppose pas à l'intervention de la Poste dans le cadre d'une éventuelle procédure judiciaire. Si le tiers fait valoir ses prétentions directement auprès de la Poste, le prestataire de services se porte partie au litige à la première demande de la Poste, conformément aux possibilités prévues par la procédure judiciaire applicable. Le prestataire de services s'engage à prendre en charge tous les coûts (y compris les dommages-intérêts) occasionnés à la Poste par la conduite du procès et/ou par un éventuel règlement extrajudiciaire du litige. En cas de règlement extrajudiciaire, le prestataire de services n'est tenu de verser au tiers le paiement convenu que dans la mesure où il y a consenti au préalable.

19.2 Si un manquement à des droits de protection est invoqué au motif de travaux de maintenance ou d'entretien



ayant pour effet d'empêcher, en tout ou en partie, l'utilisation des prestations contractuelles, le prestataire de services remplace les parties déterminantes du matériel informatique et/ou du logiciel par d'autres répondant aux exigences du contrat ou achète une licence de tiers à ses propres frais. Si le prestataire de services ne met pas en œuvre l'une de ces options dans un délai raisonnable, la Poste peut résilier le contrat avec effet immédiat. En tout état de cause, le prestataire de services est tenu d'indemniser intégralement la Poste, indépendamment de toute faute.

## 20. Confidentialité

- 20.1 Les parties assurent un traitement confidentiel de l'ensemble des faits et des informations qui ne sont ni notoires, ni librement accessibles. En cas de doute, les faits et informations seront traités de manière confidentielle. Les parties s'engagent à prendre toutes les dispositions préventives économiquement acceptables et réalisables d'un point de vue technique et organisationnel pour empêcher efficacement que des tiers non autorisés aient accès à des faits et informations à caractère confidentiel ou en aient connaissance.
- 20.2 La présente obligation de confidentialité lie les parties avant même la conclusion du contrat et subsiste au-delà de la fin des rapports contractuels.
- 20.3 La communication par la Poste d'informations confidentielles au sein du groupe Poste ou à des tiers mandatés ne constitue pas une violation de l'obligation de confidentialité. Cela s'applique au prestataire de services dans la mesure où la transmission est nécessaire à la réalisation du contrat ou s'il transmet les dispositions du contrat au sein du groupe.
- 20.4 L'obligation de confidentialité est levée en cas d'obligation de divulguer des informations confidentielles suite à un prononcé administratif ou judiciaire, ou sur la base d'une loi d'application impérative. L'autre partie doit être informée au préalable, dans la mesure où la loi le permet. Aucune information préalable n'est nécessaire en cas de communication de la part de la Poste dans le champ d'application du droit des marchés publics.
- 20.5 Sans autorisation écrite, le prestataire de services ne peut pas faire de la publicité sur le fait qu'une collaboration avec la Poste existe ou a existé, et ne peut pas citer la Poste comme référence.
- 20.6 Les parties imposent à leur personnel ainsi qu'à leurs auxiliaires le respect des obligations découlant du présent chapitre 20.
- 20.7 Si l'une des parties viole l'obligation de confidentialité susmentionnée, elle est tenue de verser à l'autre partie une peine conventionnelle selon le chiffre 23.2, à moins qu'elle prouve ne pas avoir commis de faute.

## 21. Protection des données et secret postal

### 21.1 Généralités

Les mesures préventives concernant la protection et la sécurité des données sont conformes à la législation pertinente relative à la protection des données (notamment à la loi fédérale sur la protection des données et à l'ordonnance, ainsi qu'au RGPD le cas échéant). Les parties s'engagent à respecter les dispositions applicables en la matière. Les données personnelles ne doivent être traitées que dans le but et dans la mesure requis pour l'exécution du contrat. Le traitement de données doit se faire selon les principes de proportionnalité, bonne foi et transparence. Le prestataire de services informe la Poste préalablement à toute transmission de données.

En cas de contestation, un éventuel DPA prévaut sur les CG ainsi que sur le contrat sous-jacent, à moins que le DPA lui-même fixe des modalités différentes.

### 21.2 Mesures techniques et organisationnelles

Des mesures techniques et organisationnelles appropriées doivent être mises en œuvre afin de protéger les données personnelles contre tout traitement non autorisé ainsi que contre toute suppression, perte, destruction, modification ou détérioration involontaire. Ceci vise aussi bien des mesures techniques / numériques que la garantie que les locaux où les données sont traitées sont notamment protégés contre l'accès par des tiers non autorisés.

### 21.3 Droits des personnes concernées

Le prestataire de services s'engage à assister la Poste dans la satisfaction des demandes des personnes concernées selon le droit de la protection des données, en particulier en cas de demandes de renseignement, de rectification et de suppression de données, au besoin et dans la mesure du raisonnable, ainsi qu'à informer la Poste chaque fois qu'une personne concernée le contacte directement en lien avec des données de la Poste.

### 21.4 Analyse d'impact relative à la protection des données

En cas de risque élevé pour les données de la personne concernée, en particulier dans les cas prévus par la loi, le prestataire de services est tenu de réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données et de présenter à la Poste la preuve de sa réalisation et les résultats. Le prestataire de services assiste la Poste, chaque fois que cela est nécessaire et raisonnable, dans la réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données pour la Poste, ainsi que dans l'élaboration de toute autre documentation pertinente.

### 21.5 Communication à l'étranger

En cas de communication de données dans un État tiers, le prestataire de services est tenu de prendre toutes les mesures nécessaires. En particulier dans les États tiers n'assurant pas une protection adéquate, il conclut tous les contrats nécessaires, notamment



clauses contractuelles types, et justifie des mesures sur demande de la Poste.

#### 21.6 Secret postal

Dans la mesure où le prestataire de services prend connaissance d'informations sur le trafic des paiements et le trafic postal de la clientèle de la Poste, il s'engage à respecter le secret postal conformément à l'article 321<sup>er</sup> du Code pénal suisse.

#### 21.7 Imposition d'obligations

Les parties imposent à leur personnel ainsi qu'à leurs auxiliaires le respect des obligations découlant du présent chiffre 21.

### 22. Demeure

22.1 Si le prestataire de services ne respecte pas les échéances fixes convenues (prestations à fournir à une date d'échéance), il est immédiatement mis en demeure. Dans tous les autres cas, la mise en demeure intervient par le biais d'une lettre de rappel.

22.2 Si le prestataire de services est mis en demeure, il est tenu de verser une peine conventionnelle selon le chiffre 23.1, à moins qu'il prouve ne pas avoir commis de faute.

### 23. Peines conventionnelles

#### 23.1 Non-respect des délais et échéances

La peine conventionnelle se monte à:

- En cas de dépassement des délais définis au chiffre 9, CHF 1'000 par heure entamée, mais tout au plus une rémunération annuelle par cas.
- En cas de non-respect des échéances selon le chiffre 22, la peine conventionnelle s'élève à 5% par jour de retard, mais au plus à 10% de la rémunération annuelle par cas.

La peine conventionnelle selon le chiffre 23.1 est également due si les prestations sont acceptées.

#### 23.2 Obligation de confidentialité

La peine conventionnelle s'élève à 10% de la rémunération annuelle par infraction, mais au plus à CHF 50'000.– par cas.

23.3 Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas des obligations contractuelles. La peine conventionnelle est due en complément du versement éventuel de dommages-intérêts.

23.4 Le prix fixe convenu pour l'année correspondante constitue la rémunération annuelle. Si aucun prix fixe n'a été convenu, la rémunération due pour l'année précédente est déterminante pour l'évaluation de la pénalité contractuelle; lors de la première année de la relation contractuelle, le calcul se base sur la rémunération due pour l'année en cours.

### 24. Garantie

24.1 Le prestataire de services assure que ses prestations présentent les propriétés convenues, garanties et requises pour une utilisation conforme à l'objectif prévu et sont conformes aux dispositions légales pertinentes. Il assume pour ses prestations une garantie de 24 mois minimum à compter de la remise ou de l'installation du matériel informatique ou du logiciel. Durant le délai de garantie, la Poste peut à tout moment formuler des réclamations au sujet de défauts éventuels. Après expiration du délai de garantie, le prestataire de services reste tenu de satisfaire les réclamations qui découlent des droits pour défauts de la Poste, pour autant que ces défauts lui aient été signalés durant la période de garantie.

24.2 Le prestataire de services garantit qu'il dispose de l'ensemble des droits pour fournir ses prestations conformément au contrat. Il garantit en particulier que les adaptations ou développements du matériel informatique ou du logiciel effectués dans le cadre des travaux de maintenance et d'entretien ne portent pas atteinte à des droits de protection de tiers.

24.3 Si le prestataire de services livre des produits défectueux (p. ex. pièces de rechange selon le chiffre 4.2 ou releases selon le chiffre 5.1), la Poste a le choix d'exiger la réduction de la rémunération à raison de la moins-value, la livraison de produits non défectueux ou une réparation. En cas de défaut majeur, la Poste peut se départir du contrat.

24.4 Si la Poste exige une livraison de remplacement ou une réparation, le prestataire de services corrige le défaut dans le délai imparti et assume tous les frais qui en résultent. Si le prestataire de services n'a pas effectué la livraison de remplacement ou la réparation demandée ou l'a effectuée sans succès, la Poste peut, au choix, réduire la rémunération à raison de la moins-value, prendre elle-même les mesures nécessaires ou les faire exécuter par un tiers aux frais et risques du prestataire de services ou se départir du contrat. Le prestataire de services autorise la Poste ou les tiers mandatés par celle-ci à accéder au code source, pour autant que cela soit nécessaire pour la réparation et qu'il dispose des droits à cet égard. Si le prestataire de services, sur demande, ne remet pas le code source requis dans un délai de 30 jours, la Poste est autorisée à se le procurer elle-même par décompilation ou à le faire obtenir par des tiers.

24.5 En cas de dommage résultant d'un défaut, le prestataire de services est en outre tenu à réparation selon le chiffre 25.

### 25. Responsabilité

25.1 Les parties répondent de tout dommage qu'elles causent à l'autre partie, à moins qu'elles prouvent ne pas avoir commis de faute. La responsabilité pour les dommages corporels est illimitée.





25.2 Les parties répondent des actes de leurs auxiliaires et des tiers auxquels elles font appel (p. ex. sous-traitants, fournisseurs) comme de leurs propres actes.

## 26. Modification des prestations

26.1 Les parties peuvent demander à tout moment par écrit une modification des prestations convenues.

26.2 Si la Poste demande une modification, le prestataire de services lui indique par écrit, dans un délai de 20 jours, si la modification est possible et quelles en seront les répercussions sur les prestations à fournir, sur les délais et sur la rémunération due. Il ne peut rejeter une demande de modification de la Poste si cette modification est objectivement possible et si le caractère global des prestations à réaliser ne s'en voit pas modifié. La Poste décide dans les 20 jours suivant la réception de la communication si la modification doit être effectuée.

26.3 Si le prestataire de services souhaite une modification, la Poste peut accepter ou refuser une demande correspondante dans un délai de 20 jours suivant la réception de la communication.

26.4 Les modifications, en particulier celles concernant l'étendue des prestations, la rémunération et les délais, doivent être consignées par écrit, avant leur exécution, dans un avenant au contrat.

26.5 Pendant l'examen des demandes de modifications, le prestataire de services poursuit ses travaux selon le contrat, à moins que la Poste ne donne des instructions différentes.

## 27. Début et durée

27.1 Le contrat entre en vigueur à la date de signature par les deux parties, sauf si une autre date de début est prévue par le contrat.

27.2 Si un contrat est conclu pour une durée indéterminée, il peut, sauf accord contraire, être résilié par écrit pour la fin d'un mois civil, mais pour la première fois par le prestataire de services pour la fin d'une durée contractuelle de cinq ans. Dans ce contexte, la résiliation peut aussi porter uniquement sur certaines parties du contrat. Sauf accord contraire, le délai de congé s'élève à douze mois pour le prestataire de services, trois mois pour la Poste.

27.3 Le droit de résilier le contrat avec effet immédiat pour de justes motifs demeure réservé en tout temps. Sont notamment considérés comme de justes motifs:

- la survenance d'événements ou de circonstances qui rendent impossible la poursuite des rapports contractuels pour la partie qui résilie, notamment la violation grave ou récurrente des obligations contractuelles;
- la publication officielle d'une ouverture de faillite ou de sursis concordataire de l'une des parties.

## 28. Conséquence de la fin du contrat

28.1 À la fin du contrat, le prestataire de services doit restituer à la Poste ou effacer immédiatement et spontanément l'ensemble des matériels d'exploitation, données et documents qui lui ont été remis dans le cadre de la relation contractuelle et il doit détruire les éventuelles copies. Par ailleurs, le prestataire de services s'engage à présenter l'ensemble des documents et les codes source de logiciels individuels livrés par le prestataire de services produits pour la Poste dans le cadre des relations contractuelles, dans la mesure où ils ne seraient pas déjà en possession de la Poste. La restitution ou la présentation des documents doit intervenir dans les 30 jours suivant le terme du contrat.

## 29. Cession et mise en gage

29.1 Le prestataire de services n'a le droit ni de céder ni de mettre en gage les créances qu'il détient contre la Poste sans l'accord écrit de la Poste.

## 30. Modifications du contrat, divergences et nullité partielle

30.1 Les modifications et compléments apportés au présent contrat requièrent la forme écrite.

30.2 En cas de divergences, les dispositions du contrat prévalent sur celles des conditions générales et les dispositions des conditions générales prévalent sur celles de l'offre.

30.3 Si certaines dispositions du présent contrat devaient s'avérer invalides ou illicites, la validité du contrat dans son ensemble n'en serait pas affectée. Dans ce cas, la disposition concernée sera remplacée par une nouvelle disposition valable se rapprochant le plus possible du but économique poursuivi.

## 31. Droit applicable et for

31.1 Seul le droit suisse est applicable. Les dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (Convention de Vienne) ne s'appliquent pas.

31.2 Le for exclusif est Berne.

La Poste Suisse SA, juin 2024