

Steel Blue

Conditions générales

Décembre 2019



Les présentes conditions générales sont conclues entre:

- Steel Blue, Sàrl au capital de 20'000 CHF, prestataire de services informatiques, domiciliée Route du Coutset 18, CH-1485 Nuvilly, Suisse, représentée par Emmanuel Dardaine, ci-après dénommée Steel Blue,
- toute personne physique ou morale, particulier ou professionnel, souhaitant disposer de prestations proposées par la société Steel Blue, ci-après dénommée le Client.

1. Généralités

1.a Objet

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations (produits et services) fournies par Steel Blue au Client.

Elles ont pour but de définir les conditions techniques et financières sous lesquelles Steel Blue fournit ces prestations. Elles s'appliquent à toute relation entre le Client et Steel Blue, qu'elle soit contractuelle ou juridique.

Les présentes conditions générales entrent en vigueur dès l'instant où le Client en a eu connaissance dans le cadre d'une offre ou de toute autre façon.

1.b Prestations

Les prestations de service fournies par Steel Blue concernent la vente et la location de matériel informatique, la location d'infrastructures informatiques et de réseau, la réalisation de toutes prestations de services dans le domaine informatique, notamment d'installation, d'exploitation, de maintenance, de support et de formation.

Les prestations de conseil fournies par Steel Blue concernent la réalisation d'audit et de conseil dans le domaine de l'informatique et des télécommunications.

Les prestations détaillées que Steel Blue doit fournir au Client sont décrites dans une offre acceptée par le Client ou dans un contrat, signé par les parties, donnant naissance, dans un cas comme dans l'autre à un accord entre parties ci-après désigné Contrat.

1.c Consultation, modifications

Ces conditions générales sont consultables sur le site Web de Steel Blue (www.steel-blue.ch).

Steel Blue se réserve le droit de modifier à tout moment ces conditions générales, sans autre formalité que d'en informer le Client par un avertissement en ligne et/ou de porter ces modifications dans les conditions générales en ligne. Il incombe au Client de consulter régulièrement les conditions générales. Les conditions générales en ligne prévalent sur les conditions imprimées.

2. Prestations de conseil

2.a Généralités

Les prestations de conseil concernent toutes les prestations ne donnant pas lieu à un abonnement. Les livrables associés à ces prestations sont un rapport d'audit et de conseil, remis au Client, ou tout autre livrable tel que décrit dans le Contrat.

2.b Délais

Les délais de livraison de rapports d'audit ou de conseil sont spécifiés dans le Contrat et sont acceptés par le Client au moment de la commande.

2.c Conditions de paiement

50% à la commande, 50% à la livraison, paiement à 30 jours (sauf mention contraire dans le Contrat).

3. Prestations de service

3.a Généralités

Les prestations de service concernent toutes les prestations de Steel Blue liées à un abonnement. Il s'agit en particulier de la location et de l'exploitation d'infrastructures informatiques et de réseau pour le compte du Client.

3.b Délais

Les délais de mise en service des prestations de service sont spécifiés dans le Contrat. Ils dépendent de la complexité du projet, de la disponibilité des ressources nécessaires à sa réalisation, des besoins et de la disponibilité du Client, et d'autres facteurs qui peuvent être indépendants de la volonté de Steel Blue.

En cas de retard prévisible de mise en service, Steel Blue mettra tout en œuvre pour anticiper ce retard et fixer en accord avec le Client une nouvelle date de mise en service.

3.c Début

En général, l'abonnement à la prestation de service prend effet au moment où la prestation est réputée mise en service.

Lors de la mise en service d'une prestation, le Client valide auprès de Steel Blue la conformité de l'installation avec les spécifications mentionnées dans le Contrat. Cette validation s'opère via la signature d'un procès-verbal de recette de l'installation. Le Client dispose alors de sept (7) jours pour faire connaître à Steel Blue les éventuels dysfonctionnements qu'il aurait constatés. Steel Blue prendra alors de manière diligente les actions correctives qui s'imposent pour remédier à ces dysfonctionnements. Au-delà de ce délai, le Client renonce à toute contestation concernant l'installation en question.

3.d Renouvellement

Par défaut, les prestations de services de Steel Blue sont sans engagement de durée, et facturées de mois en mois. Toutefois, le Client peut opter pour un engagement de 12 ou 36 mois sur les prestations de service.

Que le Client ait souscrit ou non à un engagement de durée, le premier mois démarre à la date d'acceptation de l'installation par le Client, et est facturé à la fin du mois courant. Ainsi, l'échéance des contrats est toujours fixée à la fin d'un mois calendaire. Si aucun engagement de durée n'a été souscrit, le contrat est renouvelé automatiquement de mois en mois, sans terme. Si un engagement de durée a été souscrit, le contrat est renouvelé tacitement pour 12 mois à l'échéance de son terme.

3.e Résiliation

En l'absence d'engagement de durée, la résiliation d'une prestation est effectuée par courrier à l'attention de Steel Blue, pour la fin du mois suivant, sauf délai plus long mentionné par le Client. Lorsqu'un engagement de durée a été souscrit, la résiliation doit être effectuée par courrier à l'attention de Steel Blue, 3 mois au moins avant l'échéance du contrat.

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure (liquidation de la société, catastrophe naturelle ou d'origine criminelle).

En présence d'indices fondés d'une utilisation ou d'un accès contraire au droit, du signalement d'une telle utilisation par une autorité compétente ou de sa constatation par un jugement ayant force de chose jugée, Steel Blue peut exiger du Client une utilisation conforme au droit ou résilier le contrat sans préavis et sans indemnisation en exigeant, le cas échéant, des dommages et intérêts.

En cas d'engagement de durée, le Client peut demander une résiliation anticipée de ses services par courrier, à l'attention de Steel Blue, 3 mois au moins avant la date désirée de résiliation. Dans un tel cas, les sommes correspondant aux mensualités de l'abonnement restent dues et doivent être payées avant la date de résiliation anticipée selon les modalités suivantes :

- 100% des frais d'abonnement de l'année en cours
- 50% des frais d'abonnement de l'année suivante
- 25% des frais d'abonnement des années ultérieures

3.f Suspension

Si le Client ne paie pas ses factures après le premier rappel, Steel Blue pourra suspendre immédiatement la fourniture de ses prestations sans préavis et sans indemnisation. Dans ce cas, le Client sera en outre tenu d'accorder à Steel Blue l'accès aux équipements utilisés, afin de les désinstaller. Faute de règlement de la facture correspondante dans les 30 jours suite à la suspension des prestations par Steel Blue, le Client est rendu attentif aux processus de sauvegarde, transfert, copie et destruction de ses données.

3.g Niveaux de service

Steel Blue s'engage à mettre en œuvre tous les moyens techniques et humains nécessaires à l'exécution des prestations conformément aux standards en vigueur dans l'industrie des services informatiques. Steel Blue s'engage également à prendre toutes les mesures raisonnables possibles pour répondre aux spécifications exigées par le Client, conformément aux termes du Contrat.

Malgré cela, Steel Blue est dépendant de fournisseurs, de fabricants de matériel ou de logiciel dont la défaillance peut entraver la bonne marche des prestations fournies au Client. Dans le cas où un problème indépendant de la volonté de Steel Blue devait survenir, Steel Blue s'engage dans la mesure du possible à fournir les conseils et solutions nécessaires à la bonne marche des prestations du Client, pour autant qu'aucun manquement imputable au Client ne soit constaté.

3.h Disponibilité

Le temps de travail des collaborateurs de Steel Blue est de huit (8) heures par jour ouvrable. Il est accompli pendant les heures de travail usuelles de Steel Blue, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés officiels reconnus sur le lieu de fourniture des prestations.

3.i Incidents

Les incidents relatifs aux prestations de services sont classifiés selon trois niveaux : critique, majeur, mineur. La qualification de la criticité d'un incident est laissée à l'appréciation de Steel Blue, mais respecte généralement les règles suivantes :

- critique : Le service est complètement affecté (exemple : arrêt complet)
- majeur : le service est partiellement affecté (exemple : dégradation de performance)
- mineur : le service n'est pas affecté

Chaque classification donne lieu à une garantie de temps d'intervention (GTI) et un objectif de temps de rétablissement (OTR) du service :

- critique : GTI = 30 minutes, OTR = 2 heures
- majeur : GTI = 1 heure, OTR = 4 heures
- mineur : GTI = 4 heures, OTR = 1 jour

La prise en charge des incidents démarre :

- au moment où le Client mentionne l'incident
- au moment où Steel Blue détecte l'incident dans le cas d'une supervision proactive des services

Le Client fait état des incidents qui le concernent auprès de Steel Blue soit par téléphone, soit par email. Les coordonnées de contact sont mentionnées sur le site Web de Steel Blue (www.steel-blue.ch). Si le Client a souscrit à une supervision proactive de ses prestations par Steel Blue, les demandes d'intervention en cas d'incident sont prioritaires sur les autres. Dans ce cas, les frais de support sont couverts par les frais récurrents du service. Dans le cas contraire, les frais de support sont facturés au Client aux tarifs en vigueur (cf. tarifs, frais d'intervention à distance).

3.j Maintenances

Les maintenances sont conduites par Steel Blue en accord avec le Client. Steel Blue met tout en œuvre pour que les maintenances ne pénalisent pas l'activité du Client, notamment en limitant le temps d'indisponibilité des services ou en sélectionnant des horaires adéquats. Steel Blue s'assure également, dans la mesure du possible, que les maintenances n'affectent pas le bon fonctionnement des services après coup.

Les maintenances sont effectuées soit à la demande du Client, et dans ce cas font l'objet d'une demande écrite, soit à l'initiative de Steel Blue dans le cadre de la maintenance proactive incluse dans les prestations. Le Client a l'obligation de faire connaître à Steel Blue les incompatibilités de son activité avec les maintenances réalisées par Steel Blue avant la mise en service, faute de quoi Steel Blue se réserve le droit de définir les dates et horaires auxquels les maintenances sont réalisées.

3.k Interventions sur site

Les prestations fournies par Steel Blue couvrent les interventions sur site uniquement lors de la mise en service d'équipements fournis par Steel Blue. Les frais d'intervention sont alors compris dans les frais de mise en service facturés au Client.

Steel Blue peut, à la demande expresse du Client, intervenir sur site une fois la mise en service effectuée. Ces frais d'intervention ne sont pas couverts par le Contrat, sauf mention contraire explicite. Ils sont facturés au tarif standard en vigueur (cf. tarifs, frais d'intervention sur site).

3.l Conditions de paiement

- frais d'installation et de mise en service : 50% à la commande, 50% à la livraison, paiement à 10 jours
- frais récurrents mensuels : paiement 100% en fin de mois, paiement à 10 jours

4. Obligations et responsabilités de Steel Blue

4.a Obligations

De manière générale, Steel Blue ne souscrit pas à une obligation de résultats, mais uniquement une obligation de moyens. Ainsi, Steel Blue ne garantit en aucune manière une disponibilité permanente de ses infrastructures, l'absence de coupure ou d'interruption de service, ou l'absence d'altération ou de perte de données. Par ailleurs, Steel Blue ne saura être tenu responsable pour quelque interruption de service liée à la coupure de la connexion Internet du Client.

4.b Limites de responsabilité

Steel Blue protège les données de ses clients selon l'état de l'art de l'industrie informatique. En particulier, Steel Blue propose certaines prestations de sauvegarde de données à ses clients, et apporte un soin particulier à l'exécution et la protection de ces sauvegardes. Toutefois, Steel Blue décline toute responsabilité quant l'altération ou la perte de données du Client, qu'il s'agisse de données en ligne ou de sauvegardes.

Steel Blue ne peut en aucun cas être non plus tenu responsable des conséquences de l'intervention de tiers qu'elle n'a pas elle-même mandatés ou des auxiliaires du Client.

Par ailleurs, Steel Blue exclut toute responsabilité pour des dommages indirects tels que le manque à gagner et la perte de gains, la perte d'exploitation, les économies non réalisées et tous autres dommages consécutifs ou revendications de tiers vis-à-vis du Client. Cette exclusion de responsabilité de Steel Blue est étendue à ses sous-traitants éventuels.

La responsabilité de Steel Blue pour les dommages directs causés dans la réalisation de ses prestations de service est limitée dans tous les cas à la somme facturée pendant trois (3) mois par Steel Blue au Client pour la prestation concernée.

5. Obligations et responsabilités du Client

5.a Modification, entretien

Le Client a l'obligation de ne pas apporter de modifications matérielles ou logicielles aux équipements et services fournis par Steel Blue. Steel Blue dégage toute responsabilité en cas de telles modifications, et notamment exclut toute indemnité en cas de dommage direct ou indirect.

Le Client est tenu de procéder à un entretien régulier des équipements mis à sa disposition par Steel Blue dans le cadre des prestations fournies. Il est également du devoir du Client d'assurer l'entretien et le bon fonctionnement de son réseau lorsque celui-ci n'est pas couvert par une prestation de Steel Blue. Le Client s'engage à connecter les équipements de Steel Blue à un réseau entretenu selon les règles de l'art.

5.b Sécurité

Il revient au Client d'assurer la protection des éléments de sécurité qui lui incombent, tels que mots de passe, certificats, etc. Steel Blue ne saura être tenu responsable des conséquences de la moindre défaillance, interruption, fraude, perte de données, tentative de piratage etc. découlant d'un manquement quant à ces éléments. De même, le Client est tenu d'assurer la protection physique des équipements mis à sa disposition par Steel Blue dans le cadre des prestations qui lui sont fournies, et notamment d'assurer la protection contre le vol, les incendies, les dégâts des eaux et toute autre dégradation.

Le Client assume l'entièvre responsabilité quant aux conséquences liées au contenu et à la gestion de ses données. En particulier, Steel Blue ne saura être tenu responsable d'une quelconque perte ou altération de données suite à une mauvaise manipulation du client.

5.c Support

Si le Client souscrit à une offre de supervision proactive de ses équipements, il bénéficie d'un accès illimité au support Steel Blue, couvrant les demandes de traitement des incidents comme les demandes de modifications et de maintenances. Par illimité, on entend un accès raisonnable aux Services Steel Blue, en rapport avec le nombre des prestations souscrites et le nombre des utilisateurs, tel que constaté sur l'ensemble du reste de la clientèle. En particulier, Steel Blue ne sera pas tenu de fournir la moindre prestation de support pour des prestations qui ne sont pas sous sa responsabilité. En cas d'abus manifeste, Steel Blue se réserve le droit d'attirer l'attention du Client à cet égard, et de prendre toutes les mesures nécessaires afin de rendre cet accès au service raisonnable, y compris une résiliation du service en accord avec les présentes conditions générales.

Si le Client ne souscrit pas à une offre de supervision proactive, chaque intervention du support lui sera facturé au tarif en vigueur. Par son appel au service Clientèle, ou la soumission d'un email au même service, le Client accepte par avance la facturation du service qui lui sera appliquée.

5.d Mise en service

Lors de la mise en service d'une prestation, le Client valide auprès de Steel Blue la conformité de l'installation avec les spécifications mentionnées dans le Contrat. Cette validation s'opère via la signature d'un procès-verbal de recette de l'installation. Le Client dispose alors de sept (7) jours pour faire connaître à Steel Blue les éventuels dysfonctionnements qu'il aurait constatés. Steel Blue prendra alors de manière diligente les actions correctives qui s'imposent pour remédier à ces dysfonctionnements. Au-delà de ce délai, le Client renonce à toute contestation concernant l'installation en question.

5.e Interventions sur site

Chaque intervention sur site donne lieu à un rapport d'intervention co-signé par le Client, sur lequel sont mentionnés l'heure et la date d'intervention, la raison de l'intervention, sa durée, son lieu, le nom de l'intervenant, et les conclusions de l'intervention. La signature du rapport d'intervention par le Client fait office d'acceptation du travail réalisé, ce qui déclenche la facturation. Par sa signature, le Client renonce à toute contestation de cette facture.

Toute interventions sur site donne lieu à :

- une facturation de déplacement
- une facturation d'une (1) heure d'intervention, puis une facturation ultérieure par tranches d'une (1) heure

5.f Maintenance

Les conditions de maintenance sont précisées par le Client avant la mise en service de la prestation en question. Il revient au Client de faire connaître à Steel Blue les contraintes concernant la réalisation de ces maintenances. Steel Blue se soumettra à ces conditions dans la mesure du possible. Il revient au Client de faire connaitre à Steel Blue à tout moment les modifications qu'il souhaite faire apporter sur les contraintes relatives aux maintenances.

6. Tarifs

6.a Généralités

Les tarifs des prestations de service et de conseil sont indiqués dans le Contrat. Sauf indication contraire explicite, ils sont exprimés en francs suisses, hors taxes. Dans le cas de baisses de tarifs, Steel Blue avertira le Client du montant de la baisse, et de la date effective d'application de cette baisse.

6.b Interventions à distance

Si le Client n'a pas souscrit à une supervision proactive de sa prestation de service, les frais de support à distance lui sont facturés conformément aux indications portées dans le contrat. Toute intervention à distance donne lieu une facturation minimum d'une (1) heure, puis une facturation ultérieure par tranches d'une (1) heure. Dans la mesure du possible, dans le cas d'interventions courtes, Steel Blue se réserve le droit de reporter la facturation au mois suivant afin d'agréger plusieurs demandes et de se rapprocher d'une première heure pleine.

6.c Interventions sur site

Les tarifs des interventions sur site sont indiqués au Client sur le bon de commande de l'intervention. La signature du bon de commande implique l'acceptation inconditionnelle de ces tarifs. Ces tarifs peuvent être obtenus auprès de Steel Blue à tout moment et Steel Blue se réserve le droit de les modifier à tout moment.

7. Garanties matérielles, remplacement

Le matériel mis à disposition par Steel Blue est garanti durant toute la période du Contrat du Client.

En cas de panne, Steel Blue s'engage à remplacer le matériel du Client dans les meilleurs délais. Le remplacement est effectué par envoi postal d'un matériel équivalent ou de génération plus récente, dans un maximum de 8 heures ouvrées suivant le diagnostic de la panne. Il revient au Client de procéder au remplacement de l'équipement. Steel Blue assiste le Client à distance dans cette tâche, sans frais supplémentaires. Le Client peut demander une intervention sur site pour ce remplacement. Steel Blue procède à cette intervention en fonction de la disponibilité de ses techniciens. Les frais de déplacement standards sont appliqués dans ce cas.

8. Non-sollicitation de personnel

Le Client s'interdit d'engager directement ou par personne interposée sans l'accord écrit de Steel Blue tout collaborateur de Steel Blue. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat, augmentée d'une durée de douze (12) mois.

En cas de non-respect, le Client devra dédommager Steel Blue en lui versant une somme forfaitaire égale aux honoraires ou aux salaires bruts que ce collaborateur aura perçus de Steel Blue pendant l'année précédent son départ.

9. Restitution

9.a Matériel

Steel Blue reste propriétaire des équipements (matériels et/ou logiciels) fournis dans le cadre de la réalisation des prestations de service. A défaut de paiement total ou partiel, Steel Blue est en droit, sans formalités préalables et indépendamment de toute action judiciaire, d'exiger du Client et à ses frais, sans que celui-ci puisse s'y opposer sous quelle que raison que ce soit, la restitution des équipements fournis. Concernant les logiciels, il est rappelé au Client qu'aucun droit de propriété ne lui est transféré. Le seul droit dont il bénéficie est un droit d'utilisation conformément aux conditions inscrites sur les licences jointes aux logiciels.

La restitution du matériel mis à disposition par Steel Blue est à la charge du Client, par colis postal à l'adresse de Steel Blue. Elle doit intervenir dans les 10 jours suivant la date de fin du contrat. En cas de retard de 1 à 20 jours, une pénalité sera appliquée au Client sur sa dernière facture, d'un montant équivalent à une (1) fois le montant de la prestation mensuelle concernée. Au-delà de 20 jours, le Client se verra facturé le prix public neuf du matériel non restitué, qui lui restera acquis.

9.b Données

Steel Blue assure au Client la réversibilité de ses données. En conséquence, le Client peut à tout moment demander la mise à disposition de ses données sous une forme à convenir (telle que, mais non limitée à : serveur FTP, fichier archive compressé, dump). Steel Blue mettra tout en œuvre pour fournir ces données sous cette forme, sans frais. Steel Blue attire toutefois l'attention du client sur les délais engendrés par la mise à disposition de ces données, afin que la demande et sa réalisation soient effectuées avant l'échéance du Contrat en cas de résiliation. Si la mise à disposition des données devait avoir lieu après l'échéance du

Contrat, Steel Blue se réserve le droit de facturer une extension de la prestation couvrant la date de mise à disposition.

Après l'échéance du Contrat, les données concernées seront réputées ne plus être gérées par Steel Blue, et il appartient au Client de s'assurer qu'il dispose d'une copie originale. Les données qui ne sont plus sous la responsabilité de Steel Blue après l'échéance du Contrat pourront être détruites par Steel Blue, sans qu'aucun recours en la matière ne puisse être intenté par le Client.

10. Données personnelles, confidentialité

Steel Blue assurera la conservation des informations qui lui ont été confiées par le Client, elles seront considérées comme confidentielles et traitées avec discrétion.

Par défaut, et sauf désaccord mentionné préalablement, le Client accepte que ses données personnelles soient utilisées par Steel Blue à des fins de communication et de référence commerciale.

Le Client reconnaît que toutes les informations écrites et verbales relatives au savoir-faire de Steel Blue ont un caractère confidentiel. En conséquence, le Client s'engage à ne pas les utiliser pour son propre compte et à ne pas les divulguer en dehors des besoins de l'exécution des contrats.

Steel Blue s'engage à traiter avec attention les données de ses Clients et à respecter les dispositions sur la protection des données. Steel Blue ne saisit, n'enregistre et ne traite que les données requises pour l'accomplissement des obligations contractuelles, le suivi de la relation Clientèle, la garantie d'une qualité élevée des prestations, la sécurité du fonctionnement et de l'infrastructure, ainsi que pour la facturation. Des données non personnelles du Client, telles que les logs techniques, peuvent être automatiquement mémorisés et conservés en raison du processus technique appliqué et conformément à la législation en vigueur. Selon la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT), il existe une obligation légale de conserver durant au moins six mois certains types de données.

11. For et droit applicable

Les parties s'engagent en cas de litige entre elles à entreprendre de bonne foi tous les efforts nécessaires afin de tenter de le résoudre par la voie amiable.

Les présentes conditions générales et le Contrat souscrit par le Client sont soumis exclusivement au droit suisse. Les parties acceptent la compétence des autorités judiciaires, les parties font élection de for au lieu du siège de Steel Blue pour le règlement de tout conflit qui pourrait naître de l'interprétation et de l'application des présentes conditions générales ou de tout contrat qui y est soumis et qui n'aurait pas pu être réglé par la voie amiable.