

CONTRAT CADRE DE SERVICES PROFESSIONNELS n° **XXX**

(« contrat cadre »)

entre

Etat de Vaud

représenté par

la Direction générale du numérique et des systèmes d'information

(ci-après « **DGNSI** » ou « **client** »)

et

< **Nom complet du fournisseur**>

< Adresse >

(ci-après "**fournisseur**>")

Le *contrat cadre* est conclu entre <nom du fournisseur> et l'Etat de Vaud, représenté par la DGNSI, tous deux ci-après dénommés *Parties principales* ou *Parties*. Il définit les dispositions en vertu desquelles des services professionnels sont fournis à l'Etat de Vaud par le *fournisseur* (tel que défini ci-après) dans le cadre d'un *contrat spécifique* (tel que défini ci-après).

Sauf accord contraire, le présent *contrat* (tel que défini ci-après) s'applique à tout nouveau *contrat spécifique* (tel que défini ci-après) signé à partir de la date d'entrée en vigueur du présent *contrat*.

Les termes en italique ont le sens défini en Annexe A.

TABLE DES MATIERES

1	Structure contractuelle.....	5
2	Offre	8
3	Obligations générales des parties	9
4	Conditions financières	17
5	Modifications des prestations, des livrables et/ou du projet	19
6	Droits de propriété intellectuelle	20
7	Réception des livrables.....	22
8	Garantie.....	25
9	Maintenance	26
10	Responsabilité.....	27
11	Indemnisation mutuelle	28
12	Entrée en vigueur, durée et résiliation	29
13	Surveillance et droits d'audit	31
14	Incident de sécurité	32
15	Force majeure	34
16	Procédure d'escalade	35
17	Dispositions Générales	35
18	Droit applicable et tribunal compétent	36
	ANNEXE A - DEFINITIONS.....	39
	ANNEXE B - GRILLE TARIFAIRE	42
	ANNEXE C - CONTRAT SPECIFIQUE : SERVICES INFORMATIQUES ET CONSULTING	44
1	Dispositions générales.....	44
2	Objet du contrat.....	44
3	Organisation de projet.....	46

4	Rapport	46
5	Protection des données personnelles	47
6	Modalités financières	47
7	Modifications des prestations, des livrables et/ou du projet	48
8	Dérogations au contrat-cadre	48
9	Annexes	48
10	Signatures	48
	ANNEXE D - CONTRAT SPECIFIQUE : SERVICES DE DEVELOPPEMENT	50
1	Dispositions générales	50
2	Objet du contrat	51
3	Organisation de projet	52
4	Rapport	52
5	Standards	53
6	Temps de réponse	53
7	Protection des données personnelles	53
8	Formation des utilisateurs	55
9	Modalités financières	55
10	Modifications des prestations, des livrables et/ou du projet	56
11	Dérogations au contrat-cadre	56
12	Annexes	56
13	Signatures	57
	ANNEXE E - CONTRAT SPECIFIQUE : SERVICES DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE	58
1	Dispositions générales	58
2	Définitions	58
3	Obligations du fournisseur	60
4	Modalités financières	65

5	Dérogations au contrat-cadre	65
6	Annexes	66
7	Signatures	66
	ANNEXE F - ACCORD DE TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES (ATDP)	68
	ANNEXE G - ACCORD DE CONFIDENTIALITE	69
	ANNEXE H – ORGANISATION DE PROJET	70
1	Comité de pilotage	70
2	Chef de projet, intervenants et travailleurs clés	70

Document	Version	Date	Etat	Auteur	Validé par	Visa
CC_Services professionnels_V1.1	V1.1	12.02.2024	Finalisé	PoJu	DGNSI	CTR

1 STRUCTURE CONTRACTUELLE

1.1 Objet, champ d'application et validité

1.1.1 Le présent *contrat cadre* a pour but de définir les conditions dans lesquelles le *fournisseur* s'engage à réaliser des *prestations de services* au profit du *client*. Le *contrat cadre* se compose des sections suivantes :

Texte principal de l'accord	Le texte principal de l'accord contient les conditions générales relatives aux <i>prestations de services</i> et à leur utilisation par le <i>client</i> .
Annexe A Définitions	Contient une liste de la signification des termes écrits en italique dans le contrat.
Annexe B Grille tarifaire	Définit le tarif horaire ou journalier applicable en fonction du rôle des <i>intervenants</i> du <i>fournisseur</i> pour les <i>services</i> devant être effectués en régie ou pour déterminer un prix au forfait aux termes d'un <i>contrat spécifique</i> .
Annexe C Contrat spécifique : services informatiques et de consulting	Modèle de <i>contrat spécifique</i> ayant trait à la commande par le <i>client</i> de services informatiques et de consulting à une <i>entité du fournisseur</i> .
Annexe D Contrat spécifique : services de développement	Modèle de <i>contrat spécifique</i> ayant trait à la commande par le <i>client</i> de services de développement à une <i>entité du fournisseur</i> .
Annexe E Contrat spécifique : services de maintenance et de support	Modèle de <i>contrat spécifique</i> ayant trait à la commande par le <i>client</i> de services de support et de maintenance à une <i>entité du fournisseur</i> .
Annexe F Accord de traitement de données personnelles (ATDP)	Détaille les engagements, instructions, droits et obligations relatifs au traitement des données personnelles conformément à l'ATDP.
Annexe G Chartes de confidentialité	Chartes de confidentialité devant être signé par le <i>fournisseur</i> et les <i>intervenants</i> du <i>fournisseur</i> (ou <i>entité du fournisseur</i>) appelés à exécuter des services en faveur du <i>client</i> .
Annexe H Organisation de projet	Désigne les participants au comité de pilotages, les chefs de projets, intervenants et travailleurs clés.

1.1.2 Le *contrat cadre* est un élément constitutif de tout *appel d'offres* (si applicable) lancé par l'Etat de Vaud, qui est réputé accepté par le *fournisseur* au moment où ce dernier fait une *offre*, et de tout *contrat spécifique* auquel le *client* est partie en matière informatique.

1.1.3 Toute modification apportée au *contrat cadre* nécessite un *avenant* signé par les Parties. Le *client* est susceptible de solliciter la modification du *contrat cadre* suite à de nouvelles exigences législatives, de conformités réglementaires ou de processus internes. En cette hypothèse, le refus pour le *fournisseur* de signer l'*avenant* y relatif entraîne le droit pour le *client* de résilier le *contrat cadre* et les *contrats spécifiques* en découlant moyennant un préavis

de trois (3) mois, donné par écrit, ce sans entraîner sa responsabilité de quelque manière que ce soit.

1.1.4 Le présent *contrat cadre* n'impliquant à lui seul aucune obligation de nature pécuniaire, les montants figurant sur chaque *contrat spécifique* sont seuls pertinents pour déterminer si les règles relatives à l'attribution des marchés publics au sens de l'Accord intercantonal sur les marchés publics du 15 novembre 2019 (AIMP ; BLV 726.19) trouvent application.

1.1.5 Interdiction est faite au *fournisseur* d'exécuter quelque prestation de services que ce soit avant qu'un *contrat spécifique* relatif au *projet* n'ait été dûment exécuté entre les Parties.

1.2 Prestations de services

1.2.1 Contrat spécifique

1.2.1.1 Le *fournisseur* exécutera ses obligations envers le *client* pour les *prestations de services* commandées aux termes d'un *contrat spécifique* dûment exécuté. Les références ultérieures au « *fournisseur* » remplissant une obligation ou exécutant des *services* seront réputées renvoyer à *l'entité du fournisseur* qui a signé le *contrat spécifique*. Dans la mesure où le *fournisseur* ayant signé le *contrat cadre* n'est pas *l'entité du fournisseur* devant fournir les *services* conformément au *contrat spécifique* signé par cette dernière, le *fournisseur* se portera garant de toutes les obligations et de l'exécution de tous les *services* fournis par cette autre *entité du fournisseur* et par tout *sous-traitant* auquel il recourrait pour exécuter ces *services* et demeurera responsable vis-à-vis du *client* aux côtés de *l'entité du fournisseur* ayant signé le *contrat spécifique*.

1.2.1.2 Le *fournisseur* s'engage à se déterminer le plus vite possible sur toute demande d'offre du *client* portant sur des *prestations de service* aussi longtemps que le *contrat cadre* est en vigueur entre eux et au plus tard dans un délai de quinze (15) *jours ouvrables* après avoir reçu dite demande.

1.2.1.3 Le *fournisseur* traitera chaque demande de *prestations de service* sur les mêmes bases contractuelles et tarifaires que pratiquées jusqu'alors avec le *client* pour une *prestation de service* similaire, mais en tous les cas au prix maximum convenu pour les *prestations* facturées en régie en Annexe B.

1.2.2 Etendue des services

1.2.2.1 Les *services* qui seront fournis dans le cadre du présent *contrat cadre* et des *contrats spécifiques* en découlant sont des services informatiques et de consulting, de développement ou de support, tels que définis à la Clause 1.2.3.

1.2.2.2 Toute modification demandée ou suggérée à un *contrat spécifique* existant sera sujette au processus prévu dans la Clause 5.

1.2.3 Services

1.2.3.1 En vertu du présent *contrat cadre*, le *client* et le *fournisseur* peuvent convenir de la fourniture de :

1.2.3.2 « services informatiques et de consulting », c'est-à-dire la réalisation de services en matière informatique et de missions de conseil par un ou plusieurs travailleurs individuels dans le cadre d'un *contrat spécifique* prenant généralement la forme figurant en Annexe C.

1.2.3.3 « services de développement », c'est-à-dire toute *prestation de services* impliquant la rédaction de code de manière spécifique pour le *client*, en particulier en ce qui a trait à un *logiciel spécifique* ou à des *prestations* relatives à de l'interfaçage dans le cadre d'un *contrat spécifique* prenant généralement la forme figurant en Annexe D.

1.2.3.4 « services de maintenance et de support », c'est-à-dire la fourniture de prestations de maintenance en relation avec un ou plusieurs *logiciels spécifiques* ou développement dédié

au *client* dans le cadre d'un *contrat spécifique* prenant généralement la forme figurant en Annexe E.

- 1.2.3.5 Le *client* et le *fournisseur* peuvent convenir de la fourniture d'autres types de *services*, ou de combinaisons de *services*, aux termes d'un ou de plusieurs *contrats spécifiques*.
- 1.2.4 Migration
- 1.2.4.1 Pour les cas où le *projet* exige la migration des données du *client*, le *fournisseur* s'engage à soutenir le *client* et à mettre à disposition toute la documentation nécessaire pour lui permettre de préparer la migration de manière autonome.
- 1.2.4.2 Lorsque des *prestations* de migration de données du *client* doivent être effectuées par le *fournisseur*, le *client* et le *fournisseur* signent un *contrat spécifique* y relatif, qui respecte les principes de la présente clause.
- 1.2.4.3 Le *projet* de migration de données du *client* devra être mené en même temps que le *projet*.
- 1.2.4.4 Le *fournisseur* doit en particulier :
- a) Prévoir une phase d'identification et de description technique des données à reprendre ;
 - b) Décrire les règles et algorithmes de correspondance des données dans le nouveau système informatique ;
 - c) Définir les *spécifications* détaillées des interfaces nécessaires pour recevoir les données, les charger et les intégrer à l'ensemble des données, le chargement devant être fait par groupe de données cohérentes ;
 - d) Fournir au *client* une planification détaillée de cette phase du *projet* qui doit être synchronisée avec le calendrier de mise en production du *livrable* ;
 - e) Prévoir un plan de retour à la situation antérieure si la migration ne peut se dérouler comme prévu ; ce retour doit être possible après avoir convenu d'un délai d'exécution avec le client et ceci sans perte de fonctionnalités ni de données.
- 1.2.4.5 En cas de décomposition en lots différents entre ceux prévus par le *client* et ceux organisés par le *fournisseur*, il conviendra de prévoir des périodes transitoires pendant lesquelles les

données du *client* seront simultanément mises à jour dans l'ancien et le nouveau système informatique.

- 1.2.4.6 Pour les migrations, le *client* dispose de quarante-cinq (45) jours ouvrables dès l'installation pour signaler au *fournisseur* d'éventuels *défauts*. Le *fournisseur* est obligé de corriger les *défauts* constatés à ses frais dans le délai convenu entre les Parties.

1.3 Signataires des contrats

- 1.3.1 Tous les *contrats cadres* entre le *client* et le *fournisseur* sont établis en deux exemplaires paraphés et signés par le *fournisseur* et le *client* par délégation du Conseil d'Etat.
- 1.3.2 Tous les *contrats spécifiques* sont établis en deux exemplaires paraphés et signés par le *fournisseur* et par le représentant autorisé du *client*, respectivement de l'Etat de Vaud.
- 1.3.3 La conclusion ou la modification des *contrats cadres* et des *contrats spécifiques* doit revêtir la forme écrite et être signés par les représentants autorisés des deux parties.
- 1.3.4 Tous les *contrats cadres* et *contrats spécifiques* doivent être signés par des représentants autorisés du *fournisseur*, qui devra produire un extrait récent du registre du commerce et, le cas échéant, une procuration attestant des pouvoirs de représentation des signataires.

1.4 Documents contractuels

- 1.4.1 Les *prestations* sont exclusivement régies par les documents contractuels suivants classés par ordre de valeur juridique décroissante :
- 1.4.1.1 Le *contrat cadre* et ses annexes.
- 1.4.1.2 Le *contrat spécifique*.
- 1.4.1.3 Le *cahier des charges* ou *l'appel d'offres* du client.
- 1.4.1.4 L'*offre* du fournisseur.
- 1.4.2 En cas de conflit entre les termes prévus dans un *contrat spécifique* et le *contrat cadre*, les termes du *contrat cadre* prévaudront, à moins que le *contrat spécifique* n'identifie expressément la clause du *contrat cadre* à laquelle il est dérogé.
- 1.4.2.1 En cas de conflit entre l'Accord de traitement de données personnelles (ATDP - [Annexe E](#)) et un autre document contractuel tel qu'énoncé à la Clause 1.1.1, l'ATDP prévaudra en tant que le conflit a trait à une question de protection des données couverte par ledit annexe.
- 1.4.3 Les documents contractuels expriment l'intégralité des obligations des parties et annulent et remplacent tout contrat, arrangement ou communication écrite ou orale antérieure, ayant le même objet que les présentes pour tout nouveau *contrat spécifique* signé à partir de la date d'entrée en vigueur du présent *contrat*.
- 1.4.4 Aucune autre condition générale ou spécifique communiquée par le *fournisseur* ou à laquelle il est fait référence sur l'un des documents contractuels susmentionnés ne pourra être opposée au *client*.
- 1.4.5 Tous les documents contractuels sont rédigés en français exclusivement.

2 OFFRE

2.1 Coûts et durée

- 2.1.1 L'*offre* du *fournisseur* et les coûts y relatifs sont gratuits.
- 2.1.2 Toute *offre* du *fournisseur* reste en vigueur pour une durée minimale de trois (3) mois si elle fait suite à une demande de devis effectué de gré à gré, respectivement de douze (12) mois

dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres. Tout délai supérieur offert par le *fournisseur* est réservé.

2.2 Divergences

2.2.1 Toute divergence de l'*offre* par rapport au *contrat cadre* doit, sous peine d'invalidité, être explicitement mentionnée dans le *contrat spécifique* et identifier la disposition contractuelle à laquelle il est dérogé. Elle ne lie le *client* que si cette dérogation est ensuite retranscrite par le *contrat spécifique* qui fait suite à cette *offre* et est signé par les Parties.

2.3 Procédure

2.3.1 Les détails des *prestations* du *fournisseur* se trouvent d'une part dans le cahier des charges établi par le *client* et valant *appel d'offre* (si applicable), d'autre part dans l'*offre* du *fournisseur* qui lui fait suite. Nonobstant une éventuelle lacune ou une absence du cahier des charges, le *fournisseur* veillera à établir une *offre* complète prenant en compte tous les points nécessaires à la bonne réalisation du *projet*, et à requérir cas échéant toute information utile complémentaire auprès du *client*.

2.4 Silence de l'offre

2.4.1 En cas de silence de l'*offre* sur un point particulier requis par le cahier des charges, l'*offre* est réputée complète et correspond en tous points aux exigences fixées dans le cahier des charges.

3 OBLIGATIONS GENERALES DES PARTIES

3.1 Secret de fonction

3.1.1 Le *fournisseur* s'engage à prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer le respect du secret de fonction ancré à l'art. 320 CP, auquel les parties sont toutes deux soumises, le *fournisseur* en tant qu'auxiliaire du *client*. Le *fournisseur* ne peut à aucun moment donner accès aux, ou autrement communiquer ces données d'une façon qui enfreindrait le secret de fonction. Il s'engage en particulier à :

- a) Former les *intervenants* et *entités du fournisseur* appelés à intervenir dans le cadre de l'exécution des *services* sur le secret de fonction auquel ils sont tenus et sa signification ;
- b) Prendre les mesures contractuelles nécessaires au respect dudit secret avec les susnommés ;
- c) Prendre à ses frais dans la limite du raisonnable les mesures techniques et organisationnelles que le *client* juge essentielles pour assurer le respect du secret de fonction.

3.1.2 Le *fournisseur* s'assure également du respect effectif du secret de fonction par ses *sous-traitants*.

3.1.3 Le *fournisseur* comprend que toute violation du secret de fonction par ses soins ou soupçon d'une telle violation dûment documentée et non réfutée de manière convaincante par le *fournisseur* entraîne le droit pour le *client* de résilier avec effet immédiat le *contrat* au sens de la Clause 12.3.1.1, sans que le *client* encoure quelque responsabilité que ce soit de ce fait. Le *fournisseur* s'engage en cette hypothèse à rembourser au *client* tous les montants qui auraient été prépayés pour la période faisant suite à cette résiliation.

3.1.4 Si le *fournisseur* fait l'objet d'une action ou d'une procédure légale tendant à la communication d'une information soumise au secret de fonction, ou si le *fournisseur* reçoit un ordre basé sur des dispositions légales ou réglementaires de procéder à une telle communication, le

fournisseur informera immédiatement le *client* de ces circonstances, et, à la demande du *client*, coopérera avec le *client* pour s'opposer à cette communication.

3.2 Obligations de confidentialité

3.2.1 Généralités

- 3.2.1.1 Les parties s'engagent à ne pas divulguer à des tiers toutes les *informations confidentielles* qu'elles pourraient obtenir dans l'exécution du *contrat* ou de tout *contrat spécifique* en découlant et de ne les exploiter que pour l'accomplissement légitime des *services*.
- 3.2.1.2 Le *fournisseur* s'engage à :
- prévenir en particulier ses *intervenants* et autre personnel, y compris les *sous-traitants*, de leurs obligations de garder secrètes les *informations confidentielles* et les obliger à respecter leur confidentialité ;
 - ne pas utiliser les informations de quelque manière que ce soit pour son propre compte ou ses intérêts, ou pour le compte ou les intérêts d'un tiers ;
 - ne pas communiquer publiquement sur le *contrat* et son objet conclu avec le *client*, sauf s'il a obtenu l'accord écrit préalable du *client* ;
 - de toujours respecter ses politiques et procédures de sécurité, y compris les exigences prévues dans l'ATDP (Annexe F).
- 3.2.1.3 Les obligations de confidentialité s'étendent aux *intervenants* du *fournisseur* affectés au *projet*, obligations que le *fournisseur* s'engage à leur faire respecter, en particulier par la mise en œuvre de la Clause 3.2.2.
- 3.2.1.4 Les dispositions légales, en particulier celles stipulées dans la loi fédérale sur la protection des données personnelles du 25 septembre 2020 (LPD – RS 235.1), la loi vaudoise sur la protection des données personnelles du 11 septembre 2007 (LPrD-VD – BLV 172.65) et la loi vaudoise sur l'information du 24 septembre 2002 (LInfo-VD – BLV 170.21), sont réservées.
- 3.2.1.5 Les obligations en matière de traitement confidentiel ne sont cependant pas applicables aux *informations confidentielles* (i) dont la partie destinataire avait déjà connaissance avant de les recevoir et dont elle avait la libre disposition, (ii) qui ont été développées par une partie sans utilisation d'*informations confidentielles* de l'autre partie, (iii) qui ont été obtenues par une partie de la part d'un tiers non tenu par une obligation de confidentialité ou (iv) qui sont tombées dans le domaine public sans violation des présentes obligations de confidentialité.
- 3.2.1.6 Ces obligations de confidentialité débutent avant même la conclusion des *contrats* et subsistent après la fin de ceux-ci et l'accomplissement des *services*.
- 3.2.1.7 Le *fournisseur* ne peut en aucun cas transmettre, communiquer ou divulguer des *informations confidentielles* hors du territoire suisse et la consultation de ces *informations confidentielles* depuis l'étranger est interdite.
- 3.2.1.8 Si le *fournisseur* fait l'objet d'une action ou d'une procédure légale tendant à la communication d'une *information confidentielle*, ou si le *fournisseur* reçoit un ordre basé sur des dispositions légales ou réglementaires de procéder à une telle communication, le *fournisseur* informera

immédiatement le *client* (dans la mesure permise par la loi) de ces circonstances, et, à la demande et aux frais du *client*, coopérera avec le *client* pour s'opposer à cette communication.

3.2.2 Charte de confidentialité

3.2.2.1 Le *client* peut demander au *fournisseur* de signer, respectivement de faire signer à ses *intervenants* ou sous-traitants impliqués l'exécution du *contrat*, une charte de confidentialité (Annexe G).

3.2.2.2 La signature de ces chartes de confidentialité est une condition préalable à tout accès aux locaux, aux applications informatiques ou aux données du *client*.

3.2.3 Recours

3.2.4 Les Parties principales, respectivement chaque Partie prenant part à un *contrat spécifique* reconnaissent que la violation de la présente *clause* peut causer des dommages irréparables à l'autre Partie et que le seul octroi de dommages-intérêts pourrait constituer un remède insuffisant. Ainsi, les Parties conviennent qu'en cas de violation ou de menace de violation de la présente *clause* par le co-contractant, la Partie concernée sera en droit de solliciter l'octroi d'une mesure injonctive par voie d'extrême urgence ou provisionnelle, de conclure à une exécution en nature ou tout autre voie de droit similaire accordée par un tribunal compétent.

3.2.5 Peine conventionnelle en matière de confidentialité

3.2.5.1 Si le *fournisseur* ou un *intervenant* viole une obligation de confidentialité, le *fournisseur* devra s'acquitter d'une peine conventionnelle en mains du *client*, à moins qu'il ne prouve que lui-même ou ses *intervenants* n'ont commis aucune faute.

3.2.5.2 La peine s'élève à dix pourcents (10%) du coût total des *prestations* du *fournisseur* HT, par cas, mais au maximum de CHF 200'000.- HT.

3.2.5.3 Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas le *fournisseur* de ses obligations de confidentialité. Demeure réservée l'action en dommages et intérêts, sur lesquels la peine conventionnelle dûment reçue par le *client* est imputable.

3.3 **Diligence**

3.3.1 De manière générale, le *fournisseur* aura en ce qui a trait aux *services* qu'il s'engage à fournir la responsabilité de :

- déployer des ressources appropriées en personnel (que ce soit en termes de nombre ou de niveau de compétences requis, y compris en assurant la redondance des ressources susceptibles de devoir être remplacées), méthodes et outils requis ;
- garantir un haut niveau de normes professionnelles et de gestion du *projet* ;
- répondre aux exigences en matière de prestations et de délais qui sont définies dans le *contrat spécifique* correspondant.

3.3.2 Dans l'hypothèse où les *services* convenus impliqueraient la réalisation de *livrables* spécifiques, le *fournisseur*, sans déroger à ses autres responsabilités et obligations en vertu du *contrat*, aura la responsabilité de :

- gérer et contrôler la bonne exécution et réalisation de ces *livrables* ;
- garantir la qualité des *livrables* ;
- répondre aux spécifications et aux critères d'acceptation convenus par les Parties pour ces *livrables*, la procédure d'acceptation étant régie par la Clause 7; et
- respecter les dates prévues pour la réalisation de ces *livrables*.

3.3.3 Le *fournisseur* s'assure avant d'intervenir qu'une sauvegarde appropriée des données a été effectuée en obtenant une confirmation écrite du *client*. Il communiquera au *client* les mesures

qu'il met en œuvre pour garantir en particulier la confidentialité, intégrité et disponibilité des données du *client* dans le cadre du *projet* et ses procédures habituelles en la matière.

- 3.3.4 Les Parties s'engagent à ne communiquer entre elles qu'au travers des responsables de projet identifiés pour chaque *contrat spécifique*. En cas d'intervention du *fournisseur* sur appel d'un collaborateur du *client* non habilité à requérir ses services, le *fournisseur* s'expose à ne pas pouvoir facturer son intervention. En cas de changement de personnes, le *fournisseur* doit informer le *client*.

3.4 Devoirs d'information et de collaboration

- 3.4.1 Les Parties reconnaissent que la nature des *prestations* requiert une coopération active, positive et respectueuse du planning et de la répartition des charges convenues, ainsi qu'un climat de confiance mutuelle.
- 3.4.2 Les Parties s'informent réciproquement et immédiatement de tout événement susceptible de compromettre l'exécution des *prestations*.
- 3.4.3 Le *client* et le *fournisseur* s'informent mutuellement et demandent toute information qu'ils estiment nécessaire pour exécuter les *prestations*.
- 3.4.4 Le *fournisseur* s'engage à communiquer au *client* immédiatement et par écrit (le courriel valant écrit) toutes les difficultés qu'il rencontre au cours de l'exécution du *projet* et qui seraient susceptibles d'avoir un impact sur les engagements contractuels, en particulier sur les *prestations*, les délais, le prix ainsi que sur le déroulement du *projet*. Les Parties discuteront de l'impact de ces difficultés en comité de pilotage dont les décisions seront protocolées par écrit.
- 3.4.5 Par défaut, le *fournisseur* participe à l'analyse diagnostique d'un dérangement, même si celui-ci survient lors de l'exploitation conjointe de plusieurs systèmes ou composants.
- 3.4.6 Le *fournisseur* s'engage en particulier à collaborer avec des tiers dans le cadre d'une cellule de crise lorsque l'un de ses *livrables* pourrait être à l'origine d'un dysfonctionnement d'un système du *client*, mais qu'il n'est pas possible d'en déterminer de prime abord l'origine, même en l'absence d'un contrat de maintenance. En l'absence d'un tel contrat, le *fournisseur* sera cependant en droit d'être rémunéré pour une telle intervention selon le tarif horaire convenu pour la personne disposant du niveau de compétence adéquate selon l'Annexe B.

3.5 Organisation du projet

3.5.1 Contrat spécifique

- 3.5.1.1 Le *contrat spécifique* mentionne au minimum le début d'exécution du *projet* et la date de remise du *livrable* final au *client*.
- 3.5.1.2 Chaque chef de projet est responsable du *projet* pour le compte de la partie qu'il représente et rapporte de ses activités au comité de pilotage.
- 3.5.1.3 Chaque partie devra indiquer, dans une annexe au *contrat spécifique* « organisation du projet » (Annexe H), l'identité de la personne qui dirigera le *projet* pour son compte ainsi que les personnes qui seront assignées au *projet* (nombre, fonction et profil).

3.5.2 Comités de pilotage

- 3.5.2.1 Par défaut, le processus de décision est organisé autour de comités de pilotage auxquels les parties participeront et dont la périodicité sera fonction de ces mêmes enjeux. Le *contrat spécifique* et ses annexes pourront préciser la composition des comités, leur rôle et la partie

en charge de la rédaction des procès-verbaux, ainsi que les règles de leur approbation. Les procès-verbaux ne pourront modifier un *contrat spécifique*, sauf par un *avenant*.

- 3.5.2.2 Dans l'hypothèse où le *contrat spécifique* ne comporterait pas encore de définition précise des jalons et délais de *recettes* d'acceptation pour les différents *livrables* devant permettre l'exécution du *projet*, notamment en raison du recours à des méthodes agiles, il incombe au comité de pilotage de les définir et les documenter tout en assurant le respect de la date de remise du *livrable* final tel qu'indiquée dans le *contrat spécifique*.
- 3.5.2.3 La progression des tâches qui relèvent du *projet* et les problèmes qui surviennent sont discutés et des solutions sont proposées par le *fournisseur* durant les réunions des comités de pilotage.
- 3.5.2.4 Le *client* prendra les décisions qu'il jugera nécessaires, en particulier à partir des éléments recueillis dans le cadre des comités de pilotage.
- 3.5.2.5 Lorsque l'importance du *projet* ne justifie pas la mise en place d'un comité de pilotage, les parties restent tenues de s'informer régulièrement à travers les chefs de projets de la situation et de l'état d'avancement du *projet*, ainsi que de tout retard prévisible ou constaté par rapport au calendrier établi, afin de prendre les mesures nécessaires pour y pallier.

3.5.3 Rapports

- 3.5.3.1 Un rapport sur l'avancement du *projet* et les *prestations de service* du *fournisseur*, dont la forme est définie d'un commun accord entre les parties, est adressé régulièrement par le *fournisseur* au *client*, mais au moins une fois par mois.

3.6 Erreurs de traitement des informations

- 3.6.1 En cas d'erreurs de traitement des informations causées par le *fournisseur*, le *fournisseur* devra la corriger rapidement après en avoir été informé par écrit par le *client* (le courriel valant écrit), sans frais supplémentaires pour le *client*. En cas d'erreurs de traitement causées par l'envoi de données inexactes ou incomplètes par le *client* ou un tiers (excluant un *sous-traitant*) ou par d'autres causes dont le *fournisseur* n'est pas responsable, le *fournisseur* devra rapidement corriger ces erreurs après en avoir été informé par écrit par le *client* et aux frais raisonnables du *client*.

3.7 Echancier du projet

- 3.7.1 Les parties s'entendent sur un calendrier des étapes du *projet*, lesquelles devront être clairement identifiables et mesurables et appelées à s'achever par la *réception des livrables*.
- 3.7.2 Le calendrier du *projet* est défini dans le *contrat spécifique* qui indique au minimum les dates de début d'exécution du *projet* et de remise du *livrable* final.
- 3.7.3 Le calendrier du *projet*, susceptible d'être défini en un second temps par le comité de pilotage conformément à la Clause 3.5.2.2, devra indiquer les périodes de tests et de *recettes* des *livrables*.
- 3.7.4 Les Parties, soit le comité de pilotage si l'importance du *projet* justifie la création d'une telle cellule, effectuent des contrôles périodiques de l'état d'avancement de la mission par rapport aux échéances prévues. En particulier, la fin de chaque étape est formalisée par la tenue d'un procès-verbal sous forme écrite et signé par les Parties.
- 3.7.5 Le procès-verbal de chaque étape indique les retards constatés et identifie s'il y a lieu la partie qui en est responsable, en précisant si elle l'est de manière exclusive ou si cette responsabilité est partagée par les Parties. Lorsque des éventuels retards ne sont imputables à aucune des Parties, les délais d'exécution au regard du calendrier du *projet* sont prolongés en

conséquence. Lorsqu'une partie est la principale responsable d'un retard constaté, les délais imposés à l'autre partie sont décalés d'autant et ne sont pas imputés à cette dernière.

- 3.7.6 Le *fournisseur* ne peut en aucun cas arguer d'un retard du *client* dans la réalisation de ses propres tâches pour renoncer à exécuter ses *prestations* dans le cadre du *projet*.

3.8 Intervenants

- 3.8.1 Le *fournisseur* s'engage à mettre en œuvre les moyens humains nécessaires pour permettre la bonne exécution des *services*, ce au travers d'*intervenants* qualifié eu égard au niveau requis, ainsi qu'à maintenir en permanence cet effectif y compris pendant les périodes de congés, les absences pour maladie ou formation du personnel affecté.
- 3.8.2 Les *intervenants* du *fournisseur* restent en toutes circonstances sous son autorité hiérarchique. À ce titre, il veille notamment à ce que ses *intervenants* respectent les prescriptions d'hygiène et de sécurité applicables au sein du *client*, et à faire en sorte que ses *intervenants* respectent toute instruction qui serait communiquée à cet égard par le *client*.
- 3.8.3 Le *fournisseur* s'engage à tenir à jour les compétences de ses *intervenants* par une formation et une information régulière par rapport à l'exécution des *prestations*.
- 3.8.4 A la demande du *client*, le *fournisseur* fait tout son possible pour remplacer dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les cinq (5) jours ouvrables, les *intervenants* qui n'ont pas les compétences requises, qui entravent l'exécution du *contrat*, ne présentent pas un comportement adéquat ou qui ne peuvent plus assumer leurs tâches, ce quelle qu'en soit la cause.
- 3.8.5 Les *intervenants* doivent être en règle au regard de la législation sur le travail du lieu d'exécution des *prestations*. Le *fournisseur* conserve sa qualité d'employeur ou de mandant à l'égard des *intervenants*.
- 3.8.6 Le *fournisseur* s'engage à informer le *client* de l'identité de chaque *intervenant* appelé à jouer un rôle dans le cadre de l'exécution des *services* et à faire signer à chacun d'entre eux une charte de confidentialité conforme à l'Annexe E.
- 3.8.7 Le *fournisseur* doit obtenir l'accord préalable et écrit (le courriel valant écrit) du *client* avant de remplacer un *intervenant*, hypothèse dans laquelle il s'engage à faire signer à tout nouvel intervenant un accord de confidentialité conforme à l'Annexe E.
- 3.8.8 Sur demande du *client*, le *fournisseur* lui remet, pour chaque *intervenant* sur site, une copie de son CV, pièce d'identité, ainsi qu'un extrait du casier judiciaire de moins de trois (3) mois ainsi que l'attestation de consentement dûment complétée et signée par l'intervenant donnant l'autorisation à la DGNSI de s'adresser à la Police Cantonale Vaudoise afin d'obtenir l'accréditation police. Le *fournisseur* s'engage à communiquer immédiatement au *client* toute modification du casier judiciaire de ses *intervenants* dès qu'il en a connaissance.
- 3.8.9 Le *client* peut exiger que les *intervenants* du *fournisseur* suivent des formations internes relatives à l'exécution des *services*. Ces formations couvrent des sujets généraux tels que le secret professionnel, la sécurité, la protection des données personnelles, la confidentialité, etc., ainsi que des sujets spécifiques aux *services* concernés. Les accès aux systèmes/environnements du *client* peuvent être conditionnés à la réussite de ces formations internes.
- 3.8.10 Le *fournisseur* et le *client* peuvent convenir d'identifier certains travailleurs comme étant essentiels à l'exécution des *services*, dits « travailleurs clés » dans le cadre d'un *contrat spécifique*. Le *fournisseur* fera tout son possible pour éviter de changer les *travailleurs clés*.
- 3.8.11 Si un changement de *travailleurs clés* est inévitable, le *fournisseur* en informera le *client* par écrit trente (30) jours à l'avance et fournira des détails sur les travailleurs de remplacement proposés, qui devront avoir la formation et les compétences nécessaires pour répondre aux

exigences requises. Le *client* sera en droit de refuser tout travailleur de remplacement proposé, à condition que ce refus soit raisonnable. Tout travailleur de remplacement devra être mis en œuvre dans un délai de trente (30) jours après avoir été approuvé par le *client*. Tous les coûts éventuels résultant d'un tel changement seront supportés par le *fournisseur*.

3.9 Sous-traitance

3.9.1 Définition

3.9.1.1 Doit être compris comme « sous-traitant » au sens du présent *contrat* toute personne morale ou physique, *entité du fournisseur* ou entité tierce qui apporte une contribution déterminante à l'exécution du contrat. Est ici réservée la notion de sous-traitance au sens du droit de la protection des données personnelles telle que prévue dans l'Accord de traitement de données personnelles (ATDP – Annexe F).

3.9.2 Sous-traitance de deuxième et troisième niveau

3.9.2.1 Le recours à la *sous-traitance* de troisième niveau est interdit.

3.9.2.2 Le recours à la *sous-traitance* de deuxième niveau (*sous sous-traitant*) doit être justifié par des justes motifs de nature technique, organisationnelle ou de compétence.

3.9.2.3 La présente Clause 3.9 s'applique entièrement par analogie à tous éventuel *sous-traitant* de deuxième niveau (*sous sous-traitants*).

3.9.3 Obligations et responsabilités

3.9.3.1 Le *fournisseur* fera uniquement appel aux *sous-traitants* préalablement annoncés et approuvés par écrit par le *client*, avant de débiter l'exécution des prestations.

3.9.3.2 Tout changement de *sous-traitant* doit reposer sur des justes motifs. Le nouveau *sous-traitant* doit disposer des mêmes compétences et qualifications que le précédent *sous-traitant* proposé et répondre aux conditions d'*appel d'offres* (si applicable). Le nouveau *sous-traitant* doit également être annoncé et approuvé par écrit au *client* avant de débiter l'exécution de ses prestations.

3.9.3.3 Le *fournisseur* reste pleinement responsable envers le *client* de la fourniture des *services* accomplis par des *sous-traitants*.

3.9.3.4 Le *fournisseur* assume l'entière responsabilité des actions réalisées par lui-même, par les *entités du fournisseur*, par ses *sous-traitants*, ainsi que par leurs employés respectifs

3.9.4 Choix du sous-traitant

3.9.4.1 Le *fournisseur* sélectionnera ses *sous-traitants* avec tout le soin nécessaire en s'assurant que chaque *sous-traitant* dispose des compétences nécessaires, d'un personnel qualifié et travaille dans le respect des exigences posées en matière de confidentialité, de protection des données personnelles et du secret de fonction auquel le *client* est lié, ce dont le *fournisseur* s'assurera par la mise en place de mesures techniques, organisationnelles et contractuelles qu'il juge nécessaires, respectivement que le *client* peut exiger de sa part.

3.9.4.2 Le *fournisseur* veillera à ce que tous ses *sous-traitants* travaillent dans le respect des exigences posées par l'Accord de traitement de données personnelles (ATDP - Annexe F), ainsi que dans le respect du cadre réglementaire applicable, notamment en ce qui a trait aux données personnelles et au secret de fonction.

3.9.4.3 En cas de *sous-traitance*, le *fournisseur* s'engage à fournir :

- a) Le nom et le siège de tous les *sous-traitants* en suisse et à l'étranger ;
- b) La nature des travaux sous-traités ;
- c) Des preuves de l'aptitude du *sous-traitant* et possibles références avec lesquelles le *client* sera en droit de prendre contact.

3.9.5 En cas de violation

3.9.5.1 La violation de la présente Clause donnera le droit au Client de mettre fin au Contrat et/ou au Contrat Spécifique avec effets immédiats au sens de la Clause 12.3.1.1.

3.10 **Conditions de travail, protection des travailleurs, égalité de traitement entre hommes et femmes, protection de l'environnement**

3.10.1 Pour les prestations fournies en Suisse, le *fournisseur* s'engage à respecter les dispositions relatives à la protection des travailleurs au sens de l'art. 3, let. e AIMP, les conditions de travail en vigueur au sens de l'art. 3, let. d AIMP, les obligations en matière d'annonce et d'autorisation au sens de la loi fédérale du 17 juin 2005 sur le travail au noir (LTN ; RS 822.41), ainsi que les dispositions relatives à l'égalité de traitement salarial entre femmes et hommes.

3.10.2 Le *fournisseur* s'engage à respecter les dispositions relatives à la protection de l'environnement et à la préservation des ressources naturelles en vigueur au lieu de prestation.

3.10.3 Pour les prestations exécutées à l'étranger, le *fournisseur* s'engage à respecter au minimum les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail mentionnées à l'annexe 3 de l'AIMP.

3.10.4 Si le *fournisseur* fait appel à des sous-traitants, pour l'exécution du contrat, il s'assure que ceux-ci respectent toutes les obligations mentionnées aux paragraphes qui précèdent, en les surveillant et en organisant des contrôles à cet effet. Le *fournisseur* oblige par contrat ses sous-traitants à respecter les obligations susmentionnées.

3.10.5 Pour chaque violation par le *fournisseur* ou par l'un de ses *sous-traitants* de l'une des obligations mentionnées aux paragraphes qui précèdent, le *fournisseur* doit payer au *client* une peine conventionnelle s'élevant à

- pour les *contrats* inférieurs à CHF 250'000.- HT : 10% du prix total prévu dans le *contrat spécifique* par violation ;

- pour les *contrats* entre CHF 250'000.- et 500'000.- HT : un montant fixe de CHF 25'000.- HT par violation ;

- pour les *contrats* supérieurs à CHF 500'000.- HT : 5% du prix total prévu dans le *contrat spécifique* jusqu'à un montant maximal de CHF 100'000.- HT par violation.

3.10.6 Par violation, on entend notamment celle d'une disposition légale, d'une disposition issue d'une convention collective de travail (étendue ou non) ou d'une disposition issue d'un contrat-type de travail (édicte ou non en application de l'art. 360a CO), relative à la protection des travailleurs, aux conditions de travail, aux obligations en matière d'annonce et d'autorisation au sens de la loi sur le travail au noir (LTN), à l'égalité de traitement salarial entre femmes et hommes, à la protection de l'environnement et à la préservation des ressources naturelles en vigueur au lieu de prestation.

3.10.7 En cas de récidive, le *client* a la faculté de majorer le montant de la peine conventionnelle de 25%. Il y a récidive lorsqu'une ou plusieurs violations ont été sanctionnées par application de la peine conventionnelle et qu'une nouvelle violation intervient. Toute récidive sera en tout cas considérée comme une violation substantielle du *contrat* au sens de la Clause 12.3.1.1, toute autre violation substantielle étant réservée.

3.10.8 La peine conventionnelle est exigible au jour de la violation desdites obligations.

3.11 **Autorisation pour le personnel étranger**

3.11.1 Le Fournisseur a la responsabilité de s'assurer du respect de Loi fédérale du 6 octobre 1989 sur le service de l'emploi et la location de services (LSE ; 823.11) et autres lois en vigueur. Dans le cas contraire, le Fournisseur effectue à ses frais et sous sa seule responsabilité les démarches administratives en vue de l'obtention du permis nécessaire afin d'être en règle avec

les autorités suisses avant le début des activités. La preuve des autorisations reçues sera transmise au Client.

3.12 Heures de travail

- 3.12.1 Le *fournisseur* s'engage à faire en sorte que ses *intervenants* affectés à l'exécution des *services* effectuent leur travail durant les *heures de bureau* et *jours ouvrables*, sauf accord contraire entre les Parties dûment documenté. En tout état de cause, les *intervenants* devront respecter les règles du *client* concernant les horaires d'accès aux locaux.
- 3.12.2 A moins que cela ne soit spécifié dans le *contrat spécifique*, aucun paiement n'est dû au *fournisseur* dans le cadre de *services* dont la facturation est basée en régie durant les périodes suivantes :
- a) absence due à des vacances ou congé ;
 - b) absence pour les activités propres du travailleur, y compris les formations proposées par le *fournisseur* ;
 - c) absence pour maladie ;
 - d) une absence du travail ou d'une non-exécution pour toute autre raison, qu'elle soit acceptée ou non par le *client*.
- 3.12.3 Tout congé ou absence, y compris pour formation, doit être pris en coordination avec le représentant autorisé du *client*, afin de minimiser l'impact de cette absence sur la bonne exécution des *services* convenus.

3.13 Langue

- 3.13.1 Les *livrables*, en particulier les *livrables* de type documents, sont rédigés en français, sauf convention contraire des parties. Les représentants du *fournisseur*, y compris ses *intervenants*, doivent maîtriser le français.

4 CONDITIONS FINANCIERES

4.1 Coûts

- 4.1.1 Le prix et les modalités financières afférents à un *projet* sont exprimés en Francs suisses, sont définis dans un *contrat spécifique* et se comprennent toutes taxes comprises. Avec l'accord des parties, les prix peuvent être exprimés en Euros ou en Dollars US. Ce coût inclut en particulier les frais de transport, de repas et d'hébergement fixés conformément au *contrat spécifique*.
- 4.1.2 Le prix du *contrat spécifique* est indiqué hors TVA et TVA incluse.
- 4.1.3 Le *fournisseur* ne facturera pas au *client* le temps nécessaire à l'établissement d'une analyse préalable (devis) ou les déplacements effectués à cette fin.
- 4.1.4 Le prix doit être, à la signature du *contrat*, au moins aussi bas que les prix pratiqués par le *fournisseur* pour des *prestations* similaires à d'autres clients. Sur demande du *client*, le *fournisseur* s'engage à informer le *client* que cet engagement a été respecté dans le cadre de transactions dans lesquelles le *fournisseur* a pu s'engager ultérieurement à la date de signature du *contrat*. Si le *fournisseur* n'est pas en mesure de fournir une telle confirmation, le *fournisseur* proposera au *client* un ajustement adéquat du prix du *contrat*. En tous les cas, le *fournisseur* s'engage à proposer ses *prestations* au *client*, pendant toute la durée du *contrat*, à des prix et conditions financières non majorées par rapport à ses tarifs standards en vigueur.
- 4.1.5 Le prix est basé sur la réglementation applicable à la date d'entrée en vigueur du *contrat*. Si, du fait d'une disposition légale obligatoire, survenant après la signature du *contrat spécifique*, et telle que modifiant substantiellement l'équilibre économique du *contrat*, le coût des

prestations s'en trouvant modifié, les parties négocieront de bonne foi un ajustement du prix des *prestations* à la hausse ou à la baisse et signeront un *avenant au contrat spécifique*.

- 4.1.6 Le *contrat spécifique* définit le mode de facturation (au forfait ou en régie, y compris régie plafonnée) et les échéances (liées aux livraisons).
- 4.1.7 Le prix est réputé couvrir toutes les prestations nécessaires à l'exécution des prestations du fournisseur dans le cadre d'un projet. Toute prestation non prévue par le *contrat spécifique* devra être préalablement annoncée et acceptée par écrit par le *client*.
- 4.1.8 Lorsque le *contrat* prévoit des paiements partiels (arrhes ou acomptes), le *client* peut exiger des garanties du *fournisseur* qui seront mentionnées dans le *contrat*.
- 4.1.9 Les termes « journées-homme », « journées-personnes » ou « journées de prestations » sont basés sur des jours de travail selon les horaires du *client* mais au minimum 8 heures par jour.

4.2 Dépenses

- 4.2.1 Toutes les dépenses que le *fournisseur* devrait encourir et qu'il estimerait ne pas être incluses dans les tarifs ou les coûts convenus exigeront l'accord écrit préalable du *client*.

4.3 Taxes

- 4.3.1 Le *client* retiendra toutes les taxes sur les paiements au *fournisseur* si un gouvernement l'exige et paiera ces taxes à l'autorité fiscale appropriée. Le *client* retiendra en particulier tout impôt à la source sur les paiements au *fournisseur* si cela est exigé par un gouvernement et paiera ces impôts à l'autorité fiscale appropriée. Le *client* fera de son mieux pour s'assurer que les taxes retenues sont minimisées dans la mesure du possible en vertu de la loi applicable et fournira tous les documents nécessaires pour permettre au *fournisseur* de demander le remboursement de la retenue d'impôt en vertu du traité fiscal applicable, le cas échéant. Le *fournisseur* fournira des efforts raisonnables pour récupérer cette retenue d'impôt. Si une partie de la retenue d'impôt n'est pas récupérable (y compris la compensation de la retenue d'impôt avec l'impôt payé par le *fournisseur*), les Parties conviendront de bonne foi du partage du coût fiscal qui en résulte.
- 4.3.2 Aux fins de la présente clause, les retenues à la source sont définies comme étant toute retenue à la source ou autres déductions et obligations imposées par toute autorité légale, gouvernementale ou autre aux paiements effectués par le *client* au *fournisseur*.
- 4.3.3 Chaque partie est responsable du paiement des impôts affectant ses bénéficiaires, les charges sociales de ses *intervenants* et des impôts sur les biens ou le matériel qu'elle possède ou loue.

4.4 Facturation au forfait

- 4.4.1 Le montant facturé inclut tous les coûts liés à l'exécution des *prestations* et les frais y relatifs, en particulier les frais de transport, de repas et d'hébergement.
- 4.4.2 Le *fournisseur* fournit au *client* le détail du calcul de l'offre l'ayant conduit à proposer ledit prix forfaitaire.
- 4.4.3 Le prix est ferme et fixe de telle sorte qu'il ne sera pas possible d'en dépasser le montant tel que convenu dans le *contrat spécifique*, réserve étant faite d'un changement de périmètre ou de modifications convenues conformément à la Clause 5.

4.5 Facturation en régie ou en régie plafonnée

- 4.5.1 Le montant facturé correspond au temps effectif consacré par les *intervenants* à l'exécution des *prestations*, sous réserve de la validation par le *client* du rapport d'activités que l'*intervenant* remettra au *client* selon les termes convenus. Le rapport d'activités doit être

soumis au *client* avant l'envoi de la facture et doit spécifier les *prestations* de chaque *intervenant* affecté au projet. Le temps de déplacement n'est pas facturé.

- 4.5.2 Le *fournisseur* indiquera pour chaque travailleur le tarif horaire ou journalier convenu entre les Parties conformément à la *grille tarifaire* figurant en Annexe B. Ces tarifs ne peuvent être modifiés sans l'accord écrit préalable du *client*.
- 4.5.3 Dans l'hypothèse où le prix convenu serait fixé en régie plafonnée, le *fournisseur* s'engage à informer le *client* lorsqu'il atteint le 80% du plafond convenu pour discuter de la suite à donner au *projet* et convenir le cas échéant d'un plafond supplémentaire.
- 4.5.4 Le prix des *prestations* facturées en régie (ou régie plafonnée) n'est pas indexé.
- 4.5.5 Le *fournisseur* joint à sa facture le rapport d'activité relatif à la période achevée et spécifiant les *prestations* de chaque *intervenant* affecté au *projet*.

4.6 Modalités de paiement

- 4.6.1 Le *fournisseur* établit ses factures selon les modalités de paiement convenues dans le *contrat spécifique*.
- 4.6.2 Les factures sont payables à trente (30) jours dès réception de la facture correctement libellée, pour le montant non contesté. La forme des factures émises par le *fournisseur* doit être approuvée par le *client* et doit comporter les informations raisonnablement précisées par le *client*.

4.7 Retard

- 4.7.1 Le *fournisseur* doit informer le *client* des retards de paiement, qui seront réglés à l'amiable entre les Parties, sans donner au *fournisseur* le droit de suspendre l'exécution des *services*.

5 MODIFICATIONS DES PRESTATIONS, DES LIVRABLES ET/OU DU PROJET

5.1 Principe

- 5.1.1 Les parties conviennent qu'il pourra être nécessaire d'examiner au cours du *projet* d'éventuels ajustements ou modifications des stipulations contractuelles, en particulier pour ce qui est du périmètre des *services* ou des *spécifications* des *livrables*.
- 5.1.2 Il est précisé que toute demande de modification ou un ajustement d'un *livrable* ne pourra être examinée que si la demande est effectuée avant la date de *livraison* du *livrable* et dans un délai compatible avec le calendrier général.
- 5.1.3 Toute modification des *prestations* de même que toutes les adaptations qui en découlent doivent faire l'objet d'un *avenant* au *contrat spécifique*.

5.2 Procédure

- 5.2.1 Une demande de modification ou d'ajustement de dispositions contractuelles fera l'objet d'une étude d'impact fonctionnel, technique, budgétaire et calendaire.
- 5.2.2 Au vu des résultats de cette étude, le *client* pourra décider de donner suite ou non à la demande de modification ou d'ajustement. Si le *client* accepte le principe de modification, le *fournisseur* établira une proposition de modification ou d'ajustement qu'il soumettra au *client* pour approbation.
- 5.2.3 L'étude d'impact, comme la proposition de modification, ne donnera pas lieu, en principe, à facturation supplémentaire si elle est absorbable par les *intervenants* du *fournisseur* et, en pratique, inférieure à cinq (5) *jours ouvrables*. Par contre, si elle est supérieure à 5 (cinq) *jours ouvrables*, les études détaillées et les travaux consécutifs seront engagés après accord entre

les Parties sur la base d'un devis accepté par le *client* et donneront lieu à facturation supplémentaire.

- 5.2.4 Si la proposition de modification ou d'ajustement correspond à une diminution du périmètre des *prestations*, l'étude d'impact, comme la proposition de modification, ne donnera pas lieu, en principe, à une diminution de facturation si elle est inférieure à cinq (5) jours ouvrables. Par contre, si elle est supérieure à cinq (5) jours ouvrables, les études détaillées et les travaux consécutifs seront engagés après accord entre les parties sur la diminution de facturation.
- 5.2.5 Sauf convention contraire, le *fournisseur* poursuit ses travaux conformément au *contrat spécifique* pendant l'examen des propositions de modification.

6 DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

6.1 Logiciel standard et documents antérieurs

- 6.1.1 Sous réserve de dispositions contraires contenues dans un *contrat spécifique*, le *fournisseur* ou, le cas échéant, un partenaire du *fournisseur*, détient les droits de *propriété intellectuelle* sur les *logiciels standard* et documents antérieurs à la conclusion du *contrat* utilisés en relation avec l'exécution des *services*.
- 6.1.2 Si les droits de *propriété intellectuelle* sur lesdits *logiciels standards* et documents sont détenus par des tiers, le *fournisseur* garantit qu'il détient tous les droits d'usage et de distribution nécessaire pour permettre au *client* de les exploiter dans toute la mesure nécessaire.
- 6.1.3 Le *fournisseur* octroie au *client* une licence non-exclusive, perpétuelle et irrévocable d'utiliser et d'exploiter ces *logiciels standards* et documents antérieurs dans le cadre de ses activités opérationnelles. Cette licence sera entièrement cessible et pourra faire l'objet de sous-licences par le *client*.
- 6.1.4 Le *client* est en droit de faire une copie de *logiciels standard* et documents antérieurs à des fins de sauvegarde et d'archivage.

6.2 Livrables

- 6.2.1 Sous réserve de la Clause 6.1 et de dispositions contraires prévues dans un *contrat spécifique*, le *fournisseur* cède au *client*, au fur et à mesure du paiement des *livrables* concernés et validés par le *client*, tous les droits de *propriété intellectuelle* sur lesdits *livrables* (y compris en ce qui a trait au code source concernant les *logiciels spécifiques*), ainsi que sur tout document et résultat de travail tangible y relatif créés par le *fournisseur*, y compris ses *intervenants*.
- 6.2.2 Si, pour quelque raison que ce soit, le *fournisseur* ne peut pas céder la propriété des droits de *propriété intellectuelle* au *client*, il accordera au *client* une licence mondiale, irrévocable et perpétuelle, entièrement payée, d'utilisation dans la plus large mesure possible, y compris en ce qui a trait à d'éventuelles modifications sur ces droits de *propriété intellectuelle* ou obtiendra l'octroi d'une telle licence de la part de tout tiers auprès du ou desquels une telle licence devrait être obtenue. Cette licence sera entièrement cessible et pourra faire l'objet de sous-licences par le *client*.
- 6.2.3 Dans le cas où le *client* souhaiterait confier la maintenance des *logiciels spécifiques* à un prestataire tiers, ce dernier aura un droit d'utilisation sur lesdits *logiciels spécifiques* et documents y relatifs dans la mesure nécessaire à la réalisation de ses *prestations*.
- 6.2.4 Le *fournisseur* s'assurera que ses *intervenants* ont cédé au *fournisseur* tous les droits que ces *intervenants* sont susceptibles d'avoir sur ces *livrables*, afin que le *fournisseur* puisse pleinement exécuter la Clause 6.2.1 ou 6.2.2.
- 6.2.5 En conséquence des Clauses 6.2.1 et 6.2.2, interdiction est faite au *fournisseur* d'exploiter les *livrables* de quelque manière que ce soit, notamment en les diffusant ou réutilisant auprès de

tiers, et de les conserver à l'expiration du *contrat*, le *fournisseur* s'engageant de surcroît à faire en sorte que cette obligation soit respectée par ses *intervenants*.

- 6.2.6 Les parties peuvent disposer librement des idées, des procédés et des méthodes non protégés par le droit de la *propriété intellectuelle*.

6.3 Indemnisation

- 6.3.1 Le *fournisseur* garantit que son *offre*, ses *services* et les *livrables* en découlant ne violent pas, et que leur utilisation par le *client* ne violera pas les droits de *propriété intellectuelle* de tiers, respectivement qu'il dispose de tous les droits nécessaires obtenus de la part des tiers concernés pour ce faire.

- 6.3.2 Dans l'hypothèse où le *fournisseur* recourrait à du contenu appartenant à des tiers pour exécuter les *services* (images, vidéos, bande sons, etc.), il s'engage à faire en sorte d'obtenir auprès desdits tiers les droits nécessaires pour assurer la bonne exécution de la Clause 6.1. Si cette obtention ne devait pas être possible ou seulement de manière limitée, le *fournisseur* a le devoir d'en informer le *client* avant de signer quelque engagement que ce soit avec ledit tiers, de manière à pouvoir préalablement informer le *client* quant aux restrictions apportées et obtenir son aval quant aux termes de la licence convenue.

- 6.3.3 Le *fournisseur* devra mettre hors de cause le *client*, le défendre et l'indemniser à ses frais de toute *perte* résultant d'une prétention, action ou allégation (« *réclamations* ») d'un tiers à son encontre dans la mesure où la *réclamation* découle d'une allégation de violation des droits de *propriété intellectuelle* de ce tiers en raison de l'utilisation par le *client* des *services*, à condition toutefois que le *client* : (i) informe rapidement le *fournisseur* de cette réclamation ou allégation, (ii) permette au *fournisseur* d'assumer le contrôle des procédures et leur défense ou leur règlement en accord avec le *client*, et (iii) fournisse une assistance raisonnable au *fournisseur* à la demande de celui-ci pour résoudre ces affaires, le tout aux seuls frais et dépens du *fournisseur*. En cas de condamnation finale au paiement dommages et intérêts résultant de l'une de ces *réclamations*, le *fournisseur* paiera ces dommages et intérêts, ainsi que tous les frais, dommages ou montants d'indemnisation auquel le *client* se verrait le cas échéant condamné, mais ne sera responsable d'aucun règlement effectué sans son consentement écrit préalable.

6.4 Réclamation

- 6.4.1 Pour le cas où une action civile ou pénale pour violation des droits de *propriété intellectuelle* serait déposée ou des mesures provisionnelles demandées, le *fournisseur* peut, à ses frais et selon son choix proposer les options suivantes au *client* :

- 6.4.1.1 Procurer au client le droit d'utiliser le livrable en se dégageant de toute violation de *propriété intellectuelle*.

- 6.4.1.2 Modifier sans délai le livrable de façon à ce qu'il ne viole plus les droits de *propriété intellectuelle* de tiers ou

- 6.4.1.3 Remplacer sans délai le livrable par un autre livrable de même qualité ou de qualité supérieure répondant aux exigences contractuelles et ne violant pas les droits de *propriété intellectuelle* de tiers.

- 6.4.2 Si le *client* ne choisit pas l'une des options susmentionnées ou si le *fournisseur* ne peut proposer aucune des options susmentionnées, le *client* est en droit de résilier le *contrat spécifique* au sens de la Clause 12.3.1.1, le cas échéant une partie du *contrat spécifique*, et le

fournisseur doit rembourser les montants payés par le *client* dans ce cadre, les dommages et intérêts que le *client* serait fondé à réclamer du fait du préjudice subi étant réservés.

- 6.4.3 Pour tout logiciel imposé par le *client*, aucune garantie d'éviction ne peut être exigée de la part du *fournisseur*.

6.5 Contenu du client

- 6.5.1 Le *client* peut également détenir des droits ou être au bénéfice d'une licence sur du contenu préexistant que le *fournisseur* est amené à utiliser pour l'exécution des *services*, y compris en ce qui a trait à des données appartenant au client. Dans la mesure où le fournisseur a besoin d'utiliser un tel contenu pour exécuter les *services*, le *client* lui accorde une licence d'utilisation de ce *contenu* uniquement aux fins de l'exécution des *services* et uniquement pour la durée prévue par le *contrat spécifique*.

7 RECEPTION DES LIVRABLES

7.1 En général

- 7.1.1 Les présentes dispositions sur la *réception* des *livrables* et documentation peuvent être complétées par des dispositions contenues dans des *contrats spécifiques*.
- 7.1.2 Le *contrat spécifique* doit contenir un calendrier des étapes du *projet*, y compris concernant la procédure de *réception* des *livrables* et documentation.
- 7.1.3 Les opérations de *réception* sont dirigées et exécutées par le *client*, dans les locaux indiqués par le *client* avec, le cas échéant, l'assistance du *fournisseur*.
- 7.1.4 Si nécessaire, les parties s'accordent sur un contrat d'entiercement.

7.2 Réception de livrables de type documents

- 7.2.1 Le *fournisseur* soumettra à la validation du *client* tout *livrable* de type documents résultant des *prestations*.
- 7.2.2 Sauf accord convenu, le *client* disposera d'un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de la remise des *livrables* pour émettre ses réserves. Le *fournisseur* corrigera les documents afin de lever ces réserves dans un délai de cinq (10) jours ouvrables à compter de la notification des réserves.
- 7.2.3 Si le *fournisseur* ne s'exécute pas dans le délai imparti, le *client* enverra un rappel par écrit au *fournisseur* (le courriel valant écrit) fixant un délai raisonnable supplémentaire. Ce délai passé, le *client* sera alternativement et à son choix en droit soit de résilier le *contrat* et se voir rembourser l'intégralité des montants versés au *fournisseur*, hypothèse dans laquelle le *client* devra alors retourner les *livrables* concernés au *fournisseur*, soit de mandater un tiers de son

choix aux frais exclusifs du *fournisseur* afin de fournir le *livrable*, toutes prétentions en dommages et intérêts du *client* étant réservées.

7.2.4 Les documents seront validés par le *client* à la levée des réserves.

7.3 Réception de livrables impliquant la rédaction de code

7.3.1 Le *fournisseur* notifiera au *client* dans un délai convenu, mais au moins trente (30) *jours ouvrables* à l'avance, la date de livraison du *livrable*.

7.3.2 Le *fournisseur* s'engage à soumettre chaque *livrable* à des tests unitaires, d'intégration et de non-régression conformément aux règles de l'art avant d'inviter le *client* à lancer la procédure d'acceptation dudit *livrable*.

7.3.3 Les *livrables* feront l'objet de tests visant à vérifier leur bon fonctionnement et la conformité du *livrable* au regard des *spécifications*.

7.3.4 Le *fournisseur* assistera le *client* dans la préparation des plans de tests décrivant les critères et les procédures de *réception* de chaque *livrable*.

7.3.5 Les tests ne pourront être réalisés que si la documentation couvrant l'intégralité du *livrable* a été remise en français par le *fournisseur* au *client*, tant sous forme papier qu'au format électronique éditable (word et non .pdf) au plus tard cinq (5) jours ouvrables avant le début des tests de *recette*. La documentation technique et la documentation des produits standards et des librairies de tiers peuvent être remises en anglais.

7.3.6 Sous réserve d'un accord contraire, cette documentation, qui sera mise à jour au fur et à mesure de l'évolution du projet sous une forme complète, modifiable et reproductible, sera composée comme il suit :

- a) Un document sur les *spécifications* (fonctionnalités, écrans, architectures fonctionnelle et technique, modèle de classes d'analyse, modèle physique des données, états, traitements de masse).
- b) Un document de conception (architecture applicative, interfaces, solutions d'implémentation).
- c) Un code dûment commenté de façon à permettre à un professionnel tiers d'en reprendre la gestion.
- d) Un manuel d'utilisation.
- e) Un manuel d'exploitation et un manuel de support (pour le *HelpDesk* niveau 1).
- f) Un manuel d'installation.

7.3.7 Les tests par le *client* utiliseront les données du *client*.

7.3.8 Le *client* conduira les tests.

7.3.9 À l'issue des tests, le *client* notifiera au *fournisseur* les résultats obtenus par le *livrable* au regard des *spécifications*.

7.3.10 Dans le cas où le *livrable*, à l'issue des tests, fonctionne et est conforme en totalité aux *spécifications*, les parties signeront un procès-verbal de *recette*.

7.3.11 Le *client* effectue le contrôle de réception dans les trente (30) *jours ouvrables* qui suivent la livraison et communique sa prise de position au *fournisseur* par écrit dans les dix (10) *jours ouvrables* suivants. Si ces délais ne sont pas respectés, sauf accord convenu, ou si le logiciel

réalisé par le *fournisseur* est mis en exploitation avant d'avoir subi le contrôle de réception, les prestations du *fournisseur* sont considérées comme acceptées.

- 7.3.12 Dans le cas où le *livrable*, à l'issue des tests, s'avère ne pas être conforme aux *spécifications*, le *client* établira la liste des *défauts* constatés, qui seront classés comme il suit :
- 7.3.12.1 Cat. A : défauts importants et empêchant l'acceptation (typiquement : les fonctions de base du système ne sont pas garanties comme p.ex. données formulaires et transmission de données).
- 7.3.12.2 Cat. B + C : Défauts non-pertinents qui n'empêchent pas l'acceptation (typiquement : thèmes « cosmétiques ») ; les priorités sont fixées en les classant dans les Cat. B et C (les défauts de la Cat. B seront réparés avant ceux de la Cat. C).
- 7.3.13 Le *fournisseur* s'engage à remédier aux *défauts* de Cat. A dans un délai convenu d'entente entre les Parties. Dans l'hypothèse où le *fournisseur* s'avérerait incapable de remédier au *défaut* constaté nonobstant l'octroi de deux délais pour ce faire, le *client* sera en droit de résilier le *contrat* sans responsabilité de sa part, ce avec effet immédiat. Dans cette hypothèse, le *fournisseur* s'engage à rembourser les montants d'ores et déjà versés par le *client*, le *client* ayant alternativement le droit de mandater un tiers de son choix aux frais exclusifs du *fournisseur* afin de fournir le *livrable*, toutes prétentions en dommages et intérêts du *client* étant réservées.
- 7.3.14 Le *fournisseur* s'engage pour le surplus à remédier aux *défauts* de Cat. B et C dans le délai convenu entre les Parties, mais au plus tard dans le mois suivant leur notification s'agissant des *défauts* de Cat. B, respectivement deux mois s'agissant des *défauts* de Cat. C. Dans l'hypothèse où le *fournisseur* s'avérerait incapable de remédier à l'un ou l'autre des *défauts* de Cat. B et C, le client sera en droit de réclamer une réduction de la rémunération, respectivement un remboursement partiel pour la moins-value résultant du *défaut* constaté (équivalent à défaut d'évaluation possible au prix du livrable en cause) ou, alternativement, de mandater un tiers de son choix aux frais exclusifs du *fournisseur* afin de fournir le *livrable*, toutes prétentions en dommages et intérêts du *client* étant réservées.
- 7.3.15 Dans l'hypothèse où le *fournisseur* s'avérerait incapable de remédier aux *défauts* qui lui sont notifiés après une tentative de correction, quelle que soit la catégorie du défaut concerné, les coûts effectifs des tests ultérieurs seront facturés au *fournisseur*; au minimum, le montant facturé sera de CHF 8'000 TTC.
- 7.3.16 Les parties signeront un procès-verbal de *recette* à condition que les *défauts* de Cat. A aient été corrigés et que les tests aient pu se dérouler comme planifiés.
- 7.3.17 La Clause 7.3 s'applique également à toute mise à jour du *livrable*, qu'il s'agisse d'un patch, update, upgrade ou d'une nouvelle version.

7.4 Retard

- 7.4.1 Le *fournisseur* s'engage à s'entourer des services d'un nombre suffisant de collaborateurs disposant des compétences adéquates pour lui permettre d'exécuter correctement toutes les obligations mises à sa charge par le présent *contrat* et les *contrats spécifiques* en découlant, en particulier de manière à tenir le calendrier du *projet* et les délais de livraison convenus.
- 7.4.2 En cas de retard dans la livraison des livrables par rapport au calendrier du *projet*, le *fournisseur* est tenu de s'acquitter d'une peine conventionnelle dans la mesure où il ne peut pas prouver que ni lui, ni les tiers mandatés par ses soins, n'ont commis de faute. Cette peine conventionnelle s'élève par délai non tenu et par jour de retard à 1/1000 de la rémunération globale, mais au totale à 10% au maximum de la rémunération globale du contrat en cas de prestation unique ou bien à la rémunération pour 12 mois en cas de prestation périodique. Le règlement de la peine conventionnelle ne libère pas le *fournisseur* de ses autres obligations

contractuelles. Les dommages et intérêts du *client* au titre de la Clause 10 demeurent réservés, auxquelles la peine conventionnelle est imputée.

8 GARANTIE

- 8.1.1 Le *fournisseur* garantit que les *livrables* sont conformes aux exigences figurant dans les *contrats spécifiques*, ce durant une période deux (2) ans à compter de la validation des documents (Clause 7.2.4) ou de la signature du procès-verbal de recette (Clause 7.3.16).
- 8.1.2 La garantie comprend, en particulier, sans frais pour le *client*, la correction des *défauts* et l'assistance téléphonique liée aux corrections qui seront fournies par le *fournisseur* suivant les termes usuels de son contrat de maintenance standard au regard du *livrable* considéré, lesquels termes seront communiqués au *client*.
- 8.1.3 Les *défauts* signalés durant la période de garantie doivent être corrigés gratuitement et sans retard par le *fournisseur*, même si la correction des *défauts* n'est pas réalisée avant l'échéance du délai de garantie, hypothèse dans laquelle le *fournisseur* s'engage également à mettre à jour la documentation y relative en tant que de besoin.
- 8.1.4 Dans le cas de *défauts* de Catégorie A, le *délai de réaction* (tel que défini en Annexe E) du *fournisseur* doit être de quatre (4) heures au maximum durant les *jours ouvrables*, le *délai de réaction* étant de deux (2) *jours ouvrables* dans le cas de *défauts* de Catégorie B ou C.
- 8.1.5 Lors de *défauts* de Catégorie A, le *fournisseur* s'engage à mettre à disposition toutes les ressources humaines qualifiées possibles et tous les moyens nécessaires à la résolution dans un délai de deux (2) jours, étant précisé que le *fournisseur* a en outre l'obligation d'informer régulièrement le *client* sur les actions entreprises, soit au minimum une fois par jour s'agissant des *défauts* de Catégorie A, respectivement tous les deux jours s'agissant des *défauts* de Catégorie B ou C.
- 8.1.6 La période de garantie est suspendue durant le temps consacré à la rectification des *défauts* de Catégorie A jusqu'à ce que le *livrable* soit exempt de *défaut* et prolongée d'autant.
- 8.1.7 Le *fournisseur* est déchargé de ses obligations de garantie des *défauts* pour le cas où le *client* ou un tiers, à l'exclusion des *intervenants du fournisseur*, est exclusivement responsable des *défauts* constatés.
- 8.1.8 Toute prestation de garantie divergente applicable à des produits tiers doit être spécifiée dans le *contrat spécifique*.
- 8.1.9 Le *fournisseur* garantit que les *livrables* ne contreviennent pas aux normes habituelles de sécurité, et qu'ils sont en particulier exempts de tout accès secret aux données de type « porte arrière » (« back door ») ou de tout accès qui serait assuré par un code d'identification programmé en dur (« hardcoded password »). Le *fournisseur* garantit notamment que les *livrables* ne contiennent ni « rootkit » ni « ver » ni « Cheval de Troie » ni fonctions non documentées. La violation de la présente clause sera considérée comme donnant le droit au *client* de mettre fin au *contrat* ou *contrat spécifique* avec effets immédiats au sens de la Clause 12.3.1.1, tous dommages-intérêts étant au surplus réservés.
- 8.1.10 Lorsque la correction des *défauts* exige, en particulier, une nouvelle mise en production et une nouvelle procédure de *réception*, les coûts relatifs à la nouvelle mise en production et à la nouvelle procédure de réception sont à la charge du *fournisseur*.
- 8.1.11 La Clause 8 s'applique également à toute mise à jour d'un *livrable*, qu'il s'agisse d'un patch, update, upgrade ou d'une nouvelle version.
- 8.1.12 Si le *fournisseur* s'avère incapable de remédier à la violation constatée comme mentionnée dans la présente clause 8, cette violation sera réputée substantielle au sens de la clause 12.3.1.1 si les défauts, de l'avis raisonnable du *client*, ont un impact négatif important sur les *services* prévus dans un *contrat spécifique*. Le *client* sera en droit de résilier le *contrat*

spécifique concerné avec effet immédiat et se voir rembourser les éventuels montants prépayés pour la période faisant suite à l'expiration dudit *contrat spécifique*. Tous dommages-intérêts sont réservés.

9 MAINTENANCE

- 9.1.1 Dès la fin de la période de garantie, le *fournisseur* s'engage à maintenir les *livrables* pour une période de 5 (cinq) ans au même prix, pour autant que le *client* contracte un *contrat spécifique* de *maintenance* ayant la forme de l'Annexe E. Les limites temporelles découlant de l'attribution d'un éventuel marché sont réservées.
- 9.1.2 Le présent *contrat-cadre* ne comporte aucune obligation pour le *client* de s'engager à signer un *contrat de maintenance* avec le *fournisseur*.
- 9.1.3 Une éventuelle conclusion d'un *contrat spécifique* de *maintenance* pour une durée de moins de cinq (5) ans ne saurait en aucun cas être interprétée comme une renonciation du *client* à cet engagement du *fournisseur*.
- 9.1.4 Toute adaptation ou perfectionnement du *livrable* mis à disposition du *client* par le *fournisseur* durant la période de *maintenance*, qu'il s'agisse d'un patch, update, upgrade ou d'une nouvelle version, est sujette au processus de réception décrit à la Clause 7.
- 9.1.5 La *maintenance* de *livrables* devra comprendre, en particulier, la suppression des *défauts*, dysfonctionnement ou mauvaise performance des *livrables* (*maintenance corrective*), les améliorations techniques des *livrables* et les adaptations aux évolutions législatives (*maintenance évolutive*) ou l'adaptation du *livrable* aux nouvelles versions des logiciels de base disponibles sur le marché (*maintenance adaptative*), y compris la *documentation*, des *livrables* et le support téléphonique y relatif, selon les termes définis dans le *contrat spécifique*. Le *contrat spécifique* de maintenance initial contiendra la *maintenance corrective* et la *maintenance adaptative*. La *maintenance évolutive* fera l'objet d'un contrat spécifique distinct.
- 9.1.6 Dans ce cadre, le *fournisseur* s'engage en particulier à (1) effectuer annuellement par un contrôleur de code une révision du code ainsi que des librairies pour toutes les applications et *logiciels spécifiques* en lien avec l'exécution de sa prestation, et cas échéant de (2) mettre à jour toutes les librairies utilisées dans le cadre de l'exécution de ses *services*. Le fournisseur s'engage à fournir les preuves de la bonne exécution de cette obligation sous forme d'un rapport. Cette prestation est incluse dans le prix annuel forfaitaire prévu par le *contrat spécifique* de *maintenance*.
- 9.1.7 Le *fournisseur* devra enregistrer les *défauts* constatés et fournir ses *prestations* durant les *heures ouvrables*.
- 9.1.8 Pour les *logiciels standards* de tiers et dans la limite du support fourni par l'éditeur du *logiciel standard*, le support sera disponible pour la dernière version du ou des *logiciels standards* ainsi que pour les deux niveaux précédents de *mises à jour* majeures, qualifiées d'*upgrade*, des

logiciels standards couverts par le présent *contrat*. Pour les *logiciel spécifiques*, cette obligation s'applique uniquement pour les API et les WebServices.

- 9.1.9 A ce titre, les *patches* seront disponibles pour le niveau actuel et au moins deux niveaux précédents de mise à jour majeure des logiciels.

10 RESPONSABILITE

10.1 Principes

- 10.1.1 La responsabilité des Parties en lien avec les données personnelles est réservée et traitée dans l'Accord de traitement des données personnelles (ATDP - Annexe F), si un tel ATDP a été signé entre les Parties.
- 10.1.2 Le *fournisseur* est responsable de toute faute de sa part ou de celle de ses auxiliaires, employés, *intervenants* et *sous-traitants* comme de ses propres actes dans l'accomplissement de ses obligations contractuelles.
- 10.1.3 En cas de retard du fait du *fournisseur* et/ou de ses *intervenants*, les éventuels coûts supplémentaires et dommages y relatifs seront à la charge du *fournisseur*.
- 10.1.4 Aucune des parties ne sera responsable envers l'autre partie pour tout dommage indirect, spécial, consécutif, pour tout manque à gagner, perte de revenus ou perte de données sous réserve de ce qui suit. Le *fournisseur* répond du coût de restauration de données en cas de perte ou de détérioration de celles-ci par sa faute et s'il a débuté ses *prestations* sans s'être enquis auprès du *client* de l'existence d'une sauvegarde exploitable concernant les données susceptibles d'être détruites selon la Clause 3.3.3.

10.2 Dommage et limitation de responsabilités

- 10.2.1 En cas de faute légère, la responsabilité du *fournisseur* est limitée comme suit : lorsque le prix total dû au *fournisseur* dans le cadre d'un *contrat spécifique* est inférieur à CHF 1'000'000.-, la responsabilité est limitée à 25% (vingt-cinq pourcents) du prix total par cas. Lorsque le prix total dû au *fournisseur* dans le cadre d'un *contrat spécifique* est supérieur à CHF 1'000'000.-, la responsabilité est limitée à 20% (vingt pourcents) du prix total par cas, mais au minimum à CHF 250'000.-. En cas de multitude de cas entraînant la responsabilité du *fournisseur*, celle-ci ne peut pas dépasser le montant du *contrat spécifique* concerné considéré dans son ensemble. Les limitations de responsabilité des parties ne s'appliquent pas aux dommages corporels, ni aux dommages résultants d'une violation de droits de *propriété intellectuelle*, d'indemnisation, de confidentialité, du secret de fonction ou de protection des données personnelles au sens de l'Accord de traitement des données personnelles (ATDP - Annexe F).
- 10.2.2 Sous réserve de la clause 10.1.4, la responsabilité du *client* pour toute *perte* subie par le *fournisseur* dans le cadre d'un *contrat spécifique*, sera limitée au montant du *contrat spécifique* concerné considéré dans son ensemble ou au prix annuel payé par le *client* pour un *contrat spécifique* de maintenance.
- 10.2.3 Afin de garantir l'exécution de ses obligations conformément au *contrat* et *contrats spécifiques* en découlant, le *fournisseur* garantit qu'il possède et conservera pour la durée du *contrat* et une période de 12 mois à compter de sa date d'expiration (quelle qu'en soit la cause) au minimum les couvertures d'assurance suivantes, qui couvrent son exécution des obligations et *services* ainsi que celle de toute *entité* du *fournisseur* :
- Responsabilité civile générale (y compris les réclamations contractuelles de tiers) : CHF 2'000'000.-
 - Couverture des crimes et fraudes informatiques : CHF 5'000'000.-
 - Assurance contre les erreurs et omissions professionnelles : CHF 5'000'000.-

Avant la signature du *contrat*, puis à chaque renouvellement de sa période d'assurance, le *fournisseur* devra fournir au *client* les attestations d'assurance correspondant aux garanties énumérées ci-dessus, en cours de validité, et précisant :

- a) La liste des activités couvertes,
- b) Les principales garanties et montants couverts,
- c) Les franchises applicables.

10.3 Obligations de fourniture de prestations - pas d'interruption de service

10.3.1 Le *fournisseur* reconnaît expressément que l'exécution de ses obligations conformément au *contrat* est essentielle au bon déroulement des opérations du *client*. En conséquence, en cas de différend (y compris sur des questions financières), le *fournisseur* s'engage à continuer à se conformer à ses obligations contractuelles de bonne foi pendant la résolution de ce différend et jusqu'au moment où le *contrat* sera, le cas échéant, résilié en conformité avec provisions ou le différend sera résolu, sans avoir le droit de suspendre ses *prestations*.

11 INDEMNISATION MUTUELLE

11.1 Indemnisation par le *fournisseur*

11.1.1 Nonobstant les dispositions relatives à la *responsabilité* prévues dans la Clause 10, le *fournisseur* devra mettre hors de cause le *client*, le défendre et l'indemniser contre toute *perte* subie ou contre toute réclamation, demande, poursuite ou procédure à son encontre, y compris toute amende ou pénalité prononcée par une autorité pénale ou de protection des données personnelles, dans la mesure où le *fournisseur* aurait raisonnablement pu empêcher cette *perte* en respectant ses obligations prévues dans les *contrats*, ce qui lui incombe d'établir.

11.1.2 Cette obligation d'indemnisation s'étend également à toute *perte* subie ou toute réclamation, demande, poursuite ou procédure intentée à l'encontre du *client* par un tiers qui prétend que l'utilisation des *services* par le *client* viole ses droits, en particulier des droits de propriété intellectuelle.

11.1.3 L'indemnisation n'interviendra cependant qu'à la condition que le *client* (i) informe rapidement le *fournisseur* par écrit de la réclamation émise à son encontre, et (ii) apporte au *fournisseur* une assistance raisonnable, aux frais de ce dernier.

11.2 Indemnisation par le *client*

11.2.1 Nonobstant les dispositions relatives à la responsabilité prévues dans la Clause 10, le *client* devra mettre hors de cause le *fournisseur*, le défendre et l'indemniser contre toute *perte* subie ou contre toute réclamation, demande, poursuite ou procédure intentée à son encontre par un

tiers qui prétend que les Données client violent ses droits, notamment des Droits de propriété intellectuelle.

- 11.2.2 L'indemnisation n'interviendra cependant qu'à la condition que le Fournisseur (i) informe rapidement le Client par écrit de la réclamation émise à son encontre, et (ii) apporte au Client une assistance raisonnable, aux frais de ce dernier.

11.3 Recours exclusif

- 11.3.1 La Clause 11 stipule l'entière responsabilité de la Partie qui indemnise envers l'autre Partie pour tout type de réclamation émise par la Partie lésée en relation avec les événements susmentionnés.

12 ENTREE EN VIGUEUR, DUREE ET RESILIATION

12.1 Entrée en vigueur et durée

- 12.1.1 Le *contrat cadre* et les *contrats spécifiques* entrent en vigueur dès leur signature par les parties. Le *contrat cadre* s'applique, sauf accord contraire, à tout nouveau *contrat spécifique* signé à partir de la date d'entrée en vigueur du présent *contrat cadre*. Sauf disposition contraire, le *contrat cadre* est de durée indéterminée ; chaque *contrat spécifique* est de durée déterminée et prend fin à l'issue de la phase de *recette* du dernier *livrable* accepté par le *client*.

- 12.1.2 Le *contrat spécifique de support et de maintenance* (Annexe E) est conclu pour une durée d'une année. En dérogation à la Clause 12.1.1, les Parties conviennent que le *contrat spécifique de maintenance* sera renouvelé de manière automatique d'année en année dans le cadre temporel maximal du marché public adjudgé. Le renouvellement sera confirmé par l'envoi d'un bon de commande émis par le *client* à l'attention du *fournisseur* trois (3) mois avant l'échéance du *contrat spécifique de maintenance*. Si le *client* omet d'envoyer un bon de commande, le *fournisseur* enverra un rappel au *client*. Le *client* aura ensuite quinze (15) jours ouvrables pour envoyer ledit bon de commande ou annuler le renouvellement. En l'absence de réponse dans le délai spécifié, le contrat n'est pas renouvelé automatiquement. Le *fournisseur* aura le droit d'informer le *client* six (6) mois avant l'échéance annuelle qu'il n'entend pas continuer à fournir la maintenance des *logiciels* couverts par le *contrat spécifique*, droit qu'il ne pourra cependant exercer que cinq (5) ans après la mise en production desdits *logiciels* par le *client*.

- 12.1.3 Certaines obligations du *contrat*, en particulier celles relatives à la confidentialité et aux garanties, perdurent au-delà de la fin des relations contractuelles.

12.2 Résiliation ordinaire

- 12.2.1 Le *contrat cadre* peut être résilié par le *client* moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin d'un mois. Le *client* est en droit de résilier moyennant un préavis de trois (3) mois pour la fin d'un mois les *contrats spécifiques* dont l'objet porte sur les *prestations de maintenance*.
- 12.2.2 Le *contrat cadre* peut être résilié par le *fournisseur* moyennant un préavis de douze (12) mois pour la fin d'un mois.

12.3 Résiliation extraordinaire

- 12.3.1 Chaque partie peut résilier sans délai et en tout temps le *contrat cadre* ou un *contrat spécifique* pour des motifs graves. Sont notamment considérés comme graves les motifs suivants :

- 12.3.1.1 La violation substantielle d'une disposition essentielle du *contrat cadre* et/ou d'un *contrat spécifique* par le *fournisseur* (une violation substantielle inclura un événement unique ou une série d'événements mineurs persistants qui, ensemble, ont un impact négatif important sur les *services* prévus dans un *contrat spécifique*) qui n'est pas corrigée dans un délai de trente (30) jours faisant suite à une notification donnée par écrit (le courriel valant écrit) par la partie

lésée. Toute violation en matière de sécurité, secret de fonction, de confidentialité ou de protection des données donnera le droit au *client* de résilier le *contrat* avec effet immédiat, sans que le *client* ne doive impartir un délai de trente (30) jours au *fournisseur* à titre de délai de grâce.

- 12.3.1.2 La retrait ou le remplacement par le *fournisseur* d'un *travailleur clé* identifié dans un *contrat spécifique* sans le consentement écrit préalable du *client*.
- 12.3.1.3 La violation de toute loi ou réglementation applicable au *fournisseur*.
- 12.3.1.4 Le fait pour le *fournisseur* de porter atteinte de manière dûment documentée à la réputation du *client*, notamment lorsque le *fournisseur* est impliqué dans des enquêtes pénales, etc.
- 12.3.1.5 Le non-respect de délai(s) par le *fournisseur* (un retard de vingt (20) jours ouvrables pour la livraison d'un livrable est considéré comme un motif grave), sauf accord(s) contraire(s).
- 12.3.1.6 L'insolvabilité du *fournisseur*, soit le fait qu'il fasse l'objet d'une procédure de liquidation, de faillite, d'un concordat ou d'un arrangement avec ses créanciers en général ou toute autre procédure analogue.
- 12.3.1.7 La qualité des *prestations* est systématiquement ou gravement insuffisante.
- 12.3.1.8 Lorsque le contexte général a subi des modifications telles que le *projet* ou les *prestations* n'ont pas de raison d'être réalisés.
- 12.3.1.9 Les cas supplémentaires expressément visés dans d'autres dispositions du *contrat cadre* ou prévues par les Parties dans un *contrat spécifique*.
- 12.3.2 Le *client* peut en outre résilier le *contrat cadre* ou un *contrat spécifique* avec un délai de deux (2) mois dans les cas suivants :
 - 12.3.2.1 Perte annuelle du *fournisseur* supérieure à la moitié de son capital-actions (y compris les réserves).
 - 12.3.2.2 Réorientation stratégique du *fournisseur* dans des domaines qui ne garantissent plus le strict respect des *obligations résultant du contrat*.
 - 12.3.2.3 Changement de contrôle au sein du *fournisseur*, soit en particulier le cas où le *fournisseur* a (i) cédé au moins cinquante pourcents (50%) des droits de vote ou (ii) perdu le contrôle du conseil d'administration.
 - 12.3.2.4 Le fait que, nonobstant le droit applicable prévu à la Clause 18.1, le *fournisseur* fait l'objet d'une ingérence de la part d'autorités étrangères se prévalant de l'applicabilité d'un droit étranger.
- 12.3.3 A la date de la notification de la résiliation du *contrat*, les parties se rapprocheront afin de fixer la liste et la description détaillée des *prestations* et *livrables* devant être achevés et faire l'objet d'une *réception* par le *client* avant la date de prise d'effet de la résiliation.

12.4 Effets de l'expiration du contrat

- 12.4.1 La résiliation d'un ou de tous les *contrats spécifiques* n'emporte pas la résiliation du *contrat cadre*.
- 12.4.2 Sous réserve d'un accord contraire, la résiliation du *contrat cadre* n'implique pas non plus la résiliation automatique des *contrats spécifiques* alors en cours, lesquels perdurent (dans leur intégralité, clauses du *contrat cadre* incluses) jusqu'à leur pleine et entière exécution pour l'échéance contractuelle prévue, étant cependant précisé que les Parties ne peuvent pas conclure de nouveau *contrat spécifique* à partir du moment où le *contrat cadre* a été résilié et

que les *contrats spécifiques* en cours expireront à leur échéance sans possibilité de les voir renouveler.

- 12.4.3 Dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de l'expiration du *contrat*, ce quelle qu'en soit la raison, le *fournisseur* est tenu de remettre au *client*, respectivement de détruire tous les documents et *informations confidentielles* reçus du *client* ou auxquels le *fournisseur* aurait eu accès.
- 12.4.4 Dans un délai de quarante-cinq (45) jours à compter de l'expiration du *contrat*, ce quelle qu'en soit la raison, le *fournisseur* est tenu de remettre au *client* tous les *livrables* quel que soit leur stade d'exécution et tout document y relatif.
- 12.4.5 Le *client* s'engage à verser au *fournisseur* les montants dus pour les *prestations* effectuées à la satisfaction du *client* au prorata de leur avancement au jour où la résiliation prend effet. Le *fournisseur* s'engage de son côté à rembourser les montants prépayés pour des *services* qui n'auraient pas été exécutés au moment de l'expiration du *contrat*.
- 12.4.6 Dans le cas où les *services* sont fournis sur la base d'un prix fixe, le *fournisseur* recevra les paiements échelonnés dus avant la date effective de la résiliation et une compensation sur la base du temps et des matériaux pour tous les *services* fournis après la date à laquelle le dernier paiement échelonné se rapporte jusqu'à l'expiration du *contrat*, sauf si le *contrat spécifique* en dispose autrement. Le *fournisseur* fera des efforts raisonnables pour redéployer tout travailleur avant l'expiration du délai de préavis, et aucun paiement ne sera dû pour le personnel après un redéploiement réussi.

12.5 Assistance lors de la résiliation

- 12.5.1 Sur demande du Client, le fournisseur continuera à fournir les services de maintenance pendant nonante (90) jours supplémentaires après la date d'expiration du contrat spécifique y relatif (« Période de transition ») en respectant les mêmes conditions et tarifs que ceux appliqués immédiatement avant la date d'expiration pour cette Période de transition.
- 12.5.2 En tant que de besoin, le fournisseur s'engage à apporter sa pleine et entière collaboration en permettant au client de (i) récupérer les données client et les résultats numériques liés à l'exécution des services en une fonction export unique et sous un format lisible convenu au préalable d'entente entre les Parties, respectivement (ii) assurer la migration des données client et des résultats numériques liés à l'exécution des services (si nécessaire) auprès du nouveau fournisseur à la requête du client sans frais supplémentaire, et (iii) pleinement collaborer avec le nouveau fournisseur pour assurer la pleine et entière transition des données client et les services d'ici la fin de la Période de transition au plus tard, ce de manière à assurer une continuité des affaires.

13 SURVEILLANCE ET DROITS D'AUDIT

13.1 En général

- 13.1.1 Sur requête, le *fournisseur* met à disposition du *client* toute information qui serait nécessaire pour établir le respect du *contrat cadre* ou *contrat spécifique*. A la demande du *client*, le *fournisseur* lui fait parvenir ces informations. Notamment, le *fournisseur* documente par écrit les mesures techniques et organisationnelles prises afin de garantir la protection des données et la sécurité de l'information telles qu'applicables selon la loi et le *contrat*.

13.2 Droit d'audit du *client*

- 13.2.1 Le *fournisseur* accorde au *client*, de même qu'à toute personne autorisée par celui-ci, le droit de mener - s'il le souhaite mais au maximum deux fois par an - des audits auprès du *fournisseur* afin de vérifier le respect de ses obligations prévues dans les *contrats* et par les lois applicables. Avant d'entreprendre un tel audit, le *client* tiendra compte des résultats des éventuels derniers audits indépendants. Un tel droit existera en particulier, sans limitation, en

lien avec toutes les procédures et pratiques de sécurité. L'audit concernant les données personnelles au sens de l'Accord de délégation de traitement de données personnelles (ATDP – Annexe F) est réservé.

13.3 Autorités de surveillance

13.3.1 Le *fournisseur* comprend qu'en tant qu'entité publique, le *client* est soumis au contrôle possible des autorités de surveillances que sont l'Autorité de protection des données et à l'information de l'État de Vaud (APDI), le Contrôle Cantonal des Finances (CCF) ainsi que la Cour des comptes (CC) (« Autorités »). Ces contrôles peuvent exiger que le *fournisseur* soit audité pour s'assurer du respect par le *client* de ses obligations. Dans l'hypothèse où une *autorité* déciderait de procéder à un tel audit, le *client* communiquera au *fournisseur* un avis écrit, identifiant le *contrat spécifique* et *services* y relatifs.

13.4 Modalités des audits

13.4.1 Le *fournisseur* assure que ces droits d'audit peuvent valablement et intégralement être exercés envers toute *entité du fournisseur* ou *sous-traitant*. Le *client* s'efforcera dans la mesure du possible de faire en sorte qu'un plan d'audit décrivant la portée, la durée et la date de début de l'audit soit proposé et adressé au préalable au *fournisseur*. L'audit devra également être supervisé par le *fournisseur*, sauf accord écrit contraire. Le client fera en sorte, dans la mesure du possible, à ce que l'audit soit effectué pendant les heures de bureau normales et sans entraîner une interruption importante, déraisonnable ou excessive des activités du *fournisseur*. A l'issue de l'audit, et sauf disposition légale l'interdisant, le *client* remettra au *fournisseur* une copie du rapport d'audit, qui devra être traité comme une *information confidentielle*. Si une lacune est constatée dans le cadre d'un tel audit, le *fournisseur* supportera seul l'entier des coûts subis par le *client* au titre de cet audit. La Clause 13.5 est réservée.

13.5 Recours

13.5.1 Après un audit au sens de la présente Clause, le *client* discutera des résultats avec le *fournisseur* (sauf si une telle divulgation s'avérait contraire aux intérêts du *client*) et, si nécessaire, les Parties conviendront d'un plan (ainsi que d'un calendrier pour le mettre en œuvre) afin de résoudre tout problème identifié dans l'audit, ce aux frais du *fournisseur* et sans préjudice des autres droits du *client*. Si les Parties ne parviennent pas à s'entendre sur un plan de correction, chacune pourra transmettre l'affaire au *niveau supérieur*, conformément à la procédure d'escalade prévue à la Clause 16.

13.6 Peine conventionnelle

13.6.1 Dans l'hypothèse où les résultats de l'audit mené en application de la présente Clause révéleraient des manquements de la part du *fournisseur*, le *fournisseur* devra verser au *client* une peine conventionnelle correspondant à dix pourcents (10%) du coût total par infraction, hors TVA, mais au moins à 3000 francs par cas. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère par le *fournisseur* de ses obligations contractuelles. Demeure réservée l'action en dommages et intérêts sur lesquels la peine conventionnelle dûment reçue par le *client* est imputable.

14 INCIDENT DE SECURITE

14.1 En général

14.1.1 Le *fournisseur* s'engage à notifier immédiatement le *client*, mais au plus tard dans un délai de 48 heures, aussitôt qu'il prend connaissance d'un incident en matière de sécurité susceptible d'avoir un impact sur les données traitées au travers des équipements TIC, que ces données

revêtent ou non un caractère personnel, sans frais supplémentaires pour le *client* et ce y compris lorsque le traitement a été confié (en tout ou partie) à un *sous-traitant*.

14.2 Lorsqu'un ATDP est en vigueur entre les parties et lorsque l'incident a trait à des données personnelles

14.2.1 Lorsque l'incident a trait à des données personnelles et qu'un Accord de traitement des données personnelles (ATDP – Annexe F) est conclu entre les parties, le processus d'annonce d'incident de sécurité décrit dans l'ATDP s'applique.

14.3 Lorsque l'incident a trait à des données ne revêtant pas un caractère personnel ou lorsque les parties n'ont pas signé d'ATDP

14.3.1 Lorsque l'incident a trait à des données qui ne revêtent pas un caractère personnel ou que les parties n'ont pas signé d'Accord de traitement des données personnelles (ATDP – Annexe F), le fournisseur s'engage à collaborer avec le *client* pour :

14.3.1.1 immédiatement mettre en œuvre une enquête raisonnable visant à effectuer une évaluation des risques ainsi qu'une analyse des causes profondes visant à identifier et comprendre les raisons et circonstances de la violation ainsi que de ses conséquences possibles ;

14.3.1.2 indiquer en particulier les attaques tentées ou fructueuses, ainsi que toute compromission technique réelle ou redoutée de systèmes, données ou informations, avec le cas échéant les dommages engendrés ;

14.3.1.3 prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter, contenir et limiter l'impact de la violation de sécurité ;

14.3.1.4 aussitôt que possible, fournir au *client* toutes les informations nécessaires pour lui permettre de respecter toutes ses propres obligations de notification et d'information en lien avec la violation de sécurité conformément à toutes les lois applicables – une telle information doit être donnée dans un rapport écrit adressé au *client* et devrait, dans toute la mesure du possible, inclure les éléments d'information suivants : (i) la description de la violation, y compris (dans la mesure du possible) une référence explicite aux catégories et nombre de personnes affectées par la violation, de même que le nombre d'événements liés à cette violation ; (ii) le nom et les coordonnées de la personne auprès de laquelle des informations supplémentaires sur la violation peuvent être obtenues ; (iii) la description des conséquences possibles de la violation ; et (iv) la description des mesures prises ou à prendre pour remédier à la violation, qui seront documentées de la façon décrite ci-dessus ;

14.3.1.5 documenter dans le détail toutes les mesures prises ou à prendre pour remédier à la violation, ceci d'une façon respectant les exigences usuelles en matière d'admission des preuves ;

14.3.1.6 rassembler et conserver toutes les preuves concernant la découverte, la cause, la vulnérabilité, les mesures prises pour remédier à l'incident et l'impact d'une telle violation, ceci d'une façon respectant les exigences usuelles en matière d'admission des preuves et accorder au *client* un plein accès à l'ensemble des analyses, rapports d'enquête et autres

constatations (documents, données, données du journal, objet, etc.) permettant d'analyser l'incident ;

- 14.3.1.7 si le *client* décide d'ouvrir une enquête concernant la violation de sécurité ou requiert qu'une telle enquête soit ouverte, ou est sujet à une enquête similaire, assister entièrement et coopérer à une telle enquête.

14.4 Assurances

- 14.4.1 Le *fournisseur* s'engage à conclure une assurance responsabilité civile couvrant les cyberattaques et adaptée aux risques de dommages ainsi qu'à prouver, au moment de la conclusion du *contrat*, qu'il possède une couverture d'assurance suffisante.

14.5 Peine conventionnelle

- 14.5.1 Tout incident en matière de sécurité sera présumé imputable au *fournisseur*, qui s'acquittera d'une peine conventionnelle, à moins qu'il ne démontre avoir fait preuve de la diligence exigible de sa part de manière documentée. En cas d'incident, le *fournisseur* devra verser au *client* une peine conventionnelle correspondant à dix pourcents (10%) du coût total par infraction, hors TVA, mais au moins à 3000 francs par cas. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas le *fournisseur* de ses obligations contractuelles. Demeure réservée l'action en dommages et intérêts sur lesquels la peine conventionnelle dûment reçue par le *client* est imputable.

15 FORCE MAJEURE

15.1 Cas de force majeure

- 15.1.1 A supposer que l'une des Parties soit affectée par un *cas de force majeure*, ses obligations seront suspendues et toutes deux seront excusées de leur absence d'exécution.

15.2 Procédure

- 15.2.1 Si l'une des Parties souhaite invoquer la présente Clause 15, elle doit immédiatement en informer l'autre Partie par écrit en fournissant des détails raisonnables du *cas de force majeure*, y compris sa durée et son impact probables. La Partie affectée déploiera tous les efforts raisonnables pour minimiser l'effet d'un *cas de force majeure* et continuer à remplir ses obligations, et en reprendre l'exécution totale dès que possible. Cette Partie devra, en outre, informer l'autre Partie de toute proposition, y compris de tout moyen alternatif raisonnable pour remplir les obligations affectées.

15.3 Conséquences

- 15.3.1 Si le *fournisseur* se trouve dans l'incapacité de fournir les *services* en raison d'un *cas de force majeure*, le *client* ne sera plus tenu de payer les frais jusqu'à ce que le *fournisseur* recommence à fournir l'intégralité des *services*. Le cas échéant, le *client* sera en droit d'obtenir soit un remboursement des montants payés pour la période affectée par le *cas de force majeure*, ou obtenir un crédit équivalant pour la prochaine période contractuelle.
- 15.3.2 Si un *cas de force majeure* empêche ou retarde de manière substantielle l'exécution des *services* nécessaires à la réalisation de fonctions importantes du *client* pendant plus de vingt-quatre (24) heures, le *client* peut, à sa seule discrétion, obtenir les *services* d'une source alternative. Si le *fournisseur* se trouve dans l'incapacité d'exécuter les *services* dans les cinq (5) jours ouvrables, le *client* peut, à sa seule discrétion, résilier immédiatement le présent

accord sans responsabilité envers le fournisseur (et recevoir le remboursement des montants payés d'avance pour la période faisant suite à l'expiration du *contrat spécifique* concerné).

16 PROCEDURE D'ESCALADE

16.1 Premier niveau

16.1.1 En cas de litige relatif à l'exécution du *contrat* et d'un *contrat spécifique* en découlant, les Parties travailleront ensemble de bonne foi pour tenter en premier lieu de résoudre le problème à l'aide de leurs chefs de projets/services respectifs.

16.2 Second niveau

16.2.1 Si le problème ne peut pas être résolu à ce niveau, il pourra être transmis à la Direction du *fournisseur* et à la Direction du *client* (« Niveau Supérieur »).

16.3 Tribunal

16.3.1 Si le Niveau Supérieur ne peut résoudre ce problème dans les dix (10) jours ouvrables à compter du moment où le litige a été porté à son attention, chaque Partie sera en droit de porter le litige devant le Tribunal compétent prévu à la Clause 18.3. Cette disposition (i) ne s'appliquera pas aux litiges impliquant le non-paiement des frais, la confidentialité ou la violation des droits de *propriété intellectuelle* pour lesquels l'une des Parties sera libre d'utiliser d'autres recours disponibles, ou (ii) ne portera pas atteinte au droit de toute Partie de demander des mesures provisoires auprès de tout tribunal compétent pour préserver ses droits.

17 DISPOSITIONS GENERALES

17.1 Solidarité

17.1.1 Le *fournisseur* convient que toute perte subie par le *client* suite d'une violation du *contrat cadre* ou d'un *contrat spécifique* par le *fournisseur*, permettra au *client* d'exercer ses droits directement à l'encontre du *fournisseur* en tant que partie principale, même si le *contrat spécifique* a été signé par une autre *entité du fournisseur*, hypothèse dans laquelle le *client* sera en droit d'agir tant à l'égard du *fournisseur* que de cette entité partie au *contrat spécifique* concerné.

17.2 Relation entre le *client* et le *fournisseur*

17.2.1 Rien dans le présent accord ne pourra être interprété comme créant un partenariat, une société simple, une joint-venture ou une relation employeur/employé entre les Parties. Aucune Partie n'a le pouvoir de représenter l'autre Partie ni de contracter quelque engagement que ce soit contraignant cette Partie.

17.3 Droits exclusifs

17.3.1 Rien dans le présent *contrat* ne doit être interprété comme accordant au Fournisseur des droits exclusifs pour fournir des *services* identiques ou substantiellement similaires aux *services*

souscrit par le *client*. Le *client* peut à tout moment, décider d'obtenir des services comparables auprès de tout tiers, sans encourir quelque responsabilité que ce soit à l'égard du *fournisseur*.

17.4 Cession

17.4.1 Le *fournisseur* ne peut céder, partiellement ou totalement, les droits et obligations contenus dans le *contrat* (même dans le cas d'une opération de fusion) que moyennant l'accord préalable et écrit du *client*.

17.5 Divisibilité

17.5.1 Si certaines dispositions contractuelles du *contrat cadre* ou d'un *contrat spécifique* sont caduques ou nulles, la disposition concernée doit être remplacée par une disposition convenue entre les parties dont le contenu est le plus proche possible de la disposition caduque ou nulle.

17.6 Publicité de la relation contractuelle

17.6.1 Le *fournisseur* ne pourra pas faire état du *projet* et/ou du *contrat* conclu avec le *client* et auprès de ses autres clients potentiels, sauf à obtenir l'accord préalable et écrit du *client*. Aucune communication ou publicité relative à la conclusion ou l'exécution du *contrat*, en particulier à la presse, ne pourra intervenir sans l'accord écrit et préalable des parties.

17.7 Non-renonciation

17.7.1 Le fait qu'une Partie n'ait pas exigé le respect ou l'exécution d'une des dispositions des *contrats* ne signifiera en aucun cas que cette partie ait renoncé au bénéfice de cette disposition, ni n'affectera la validité en tout ou en partie de ces *contrats* ou le droit des Parties de demander l'exécution de chacune de ses dispositions.

17.8 Modifications

17.8.1 Le présent *contrat* ou *contrat spécifique* ne peut être modifié que par un avenant écrit signé par les *parties*. Toute autre condition supplémentaire ou contradictoire, notamment des conditions générales ou d'achat du *fournisseur*, ou toute référence à de tels documents dans un *contrat spécifique* ou tout autre document équivalent seront considérés comme sans pertinence et seront écartés.

17.9 Politique générale de sécurité des systèmes d'information (PGSSI)

17.9.1 Le *fournisseur* confirme avoir pris connaissance et accepté la directive de la DGNSI « Politique générale de sécurité des systèmes d'information (PGSSI) » préalablement communiquée.

17.10 Notification

17.10.1 Toutes les notifications relatives au présent *contrat cadre* et aux *contrats spécifiques* y relatifs devront être écrites et envoyées aux adresses suivantes :

Client : Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) – Avenue de Longemalle 1 – 1020 Renens

Fournisseur :

18 DROIT APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

18.1 Droit applicable

18.1.1 Le *contrat cadre* et les *contrats spécifiques* en découlant sont soumis exclusivement au droit suisse et doivent être interprétés au regard du droit suisse, à l'exclusion de la loi fédérale sur

le droit international privé (LDIP – RS 291) et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, conclue à Vienne le 11 avril 1980 (CVIM).

18.2 Règlement des litiges

18.2.1 En cas de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation du présent *contrat cadre* ou des *contrats spécifiques* et annexes en découlant, les parties s'engagent à résoudre les points litigieux de l'accomplissement du *contrat* en toute bonne foi et d'un commun accord et à n'avoir recours à une voie judiciaire qu'en dernier recours.

18.3 Tribunal compétent

18.3.1 Tout litige découlant directement ou indirectement du *contrat cadre* ou de tout *contrat spécifique* en découlant sera soumis à la juridiction exclusive de la Cour civile du Tribunal cantonal du Canton de Vaud, à laquelle les Parties conviennent ici de se soumettre de manière irrévocable.

Le présent *contrat cadre* est établi en deux exemplaires à Renens.

Chaque partie reçoit un original signé.

Pour le fournisseur :

Pour le client / la DGNSI :

Lieu, Date

....., le

Lieu, Date

Renens, le

(signature et timbre *fournisseur*)

(signature et timbre *client*)

Nom, prénom, fonction

.....

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

(2^e signature)

(2^e signature)



DEPARTEMENT DE LA CULTURE, DES INFRASTRUCTURES ET DES RESSOURCES HUMAINES
(DCIRH)

Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI)

Nom, prénom, fonction

.....

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

MODELE

ANNEXE A - DEFINITIONS

Les termes définis au singulier incluent le pluriel et vice-versa.

<i>Appel d'offres</i>	Désigne une procédure qui permet au <i>client</i> , sur la base d'un cahier des charges, de solliciter des offres de produits ou de services auprès de fournisseurs.
<i>Avenant</i>	Document qui matérialise les modifications intervenues dans un <i>contrat spécifique</i> , dûment signé par les parties.
<i>Client</i>	Désigne la Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) contractant, pour l'Etat de Vaud, avec un <i>fournisseur</i> . En interne de l'administration cantonale vaudoise (ACV), les départements, services, offices, établissements ou autres organismes partenaires sont les <i>clients</i> des <i>prestations</i> de la DGNSI.
<i>Contrat</i>	Désigne le <i>contrat cadre</i> et tout <i>contrat spécifique</i> dûment exécuté qui en découle, y compris les annexes, ainsi que tout <i>avenant</i> convenu entre les parties.
<i>Contrat cadre</i>	Désigne le présent contrat et l'intégralité de ses annexes auquel est lié tout <i>fournisseur</i> appelé à fournir des <i>prestations de services</i> en faveur du <i>client</i> .
<i>Contrat spécifique</i>	Désigne un contrat, faisant référence au <i>contrat cadre</i> auquel il est soumis, signé entre le <i>client</i> et un <i>fournisseur</i> , qui définit le ou les <i>projets</i> devant être exécutés par le <i>fournisseur</i> en faveur du <i>client</i> déterminé(s), selon les conditions propres audit/auxdits projet(s) tel(s) que définie(s) dans le <i>contrat spécifique</i> .
<i>Défaut</i>	S'entend de toute anomalie (ou dysfonctionnement) répétitive et reproductible qui interrompt le fonctionnement d'un <i>logiciel spécifique</i> .
<i>Entité du fournisseur</i>	Désigne le <i>fournisseur</i> et/ou société affiliée du <i>fournisseur</i> ayant conclu un <i>contrat spécifique</i> avec le <i>client</i> . Sera considérée comme une société affiliée du <i>fournisseur</i> toute entité qui contrôle le <i>fournisseur</i> , est contrôlée par lui ou exerce un contrôle commun avec le <i>fournisseur</i> . Par contrôle, on entend toute entité qui possède par la détention d'actions, la possession de droits de vote et/ou en vertu de tout contrat ou autre, directement ou indirectement, le pouvoir de diriger ou de faire diriger la gestion et les décisions de l'autre entité. Ce pouvoir est considéré existant lorsque l'entité contrôlante exerce une propriété ou un contrôle direct ou indirect dans l'entité contrôlée égal ou supérieur à 50% des droits de vote dans l'entité contrôlée.
<i>Force majeure</i>	Événement imprévisible, insurmontable ou impossible à contourner provenant d'une cause extérieure naturelle (terrorisme, guerre, insurrection, sabotage, feu, restrictions gouvernementales, épidémie, pandémie et mesures gouvernementales qui y sont liées, modifications législatives rendant impossible l'exécution des obligations par l'une ou l'autre des parties, interruption du réseau électrique qui ne pouvait pas être anticipée) et indépendante de la volonté des parties, ayant lieu sans faute de leur part et empêchant ou retardant l'exécution de la <i>prestation</i> convenue.
<i>Fournisseur</i>	S'entend de toute entité qui fournit des biens ou des services au <i>client</i> et qui conclut un <i>contrat</i> avec le <i>client</i> .
<i>Heures de bureau</i>	S'entend des heures de bureau ordinaires pendant un jour ouvrable, soit de 8h à 18h.
<i>Informations commerciales</i>	Signifient toute information relative aux affaires de chaque partie, incluant notamment (i) contacts d'affaires, (ii) plans d'affaires, méthodologies ou procédures, (iii) transactions, (iv) contrats, (v) finances, (vi) employés, produits et politique de prix, et (vii) affaires relatives au <i>client</i> ou au <i>fournisseur</i> .
<i>Informations confidentielles</i>	Signifient pour chaque partie (i) ses Informations Commerciales ; (ii) sa <i>propriété intellectuelle</i> ; (iii) ses secrets commerciaux, documents, données en original ou non,

code source, logos, images, plans d'affaires, base de données et statistiques, logiciels, rapports, mémorandum, connaissance ou technologie, ainsi que, plus généralement (iv) toute information à laquelle la partie l'ayant reçu a eu accès ou dont elle a eu connaissance en cours de *projet* et dont toute partie placée en les mêmes circonstances aurait raisonnablement pensé qu'elle revêtait un caractère confidentiel. Ne revêt pas un tel caractère toute information dont la partie qui l'a reçue parvient à démontrer que (a) elle était connue par le public sans que cette connaissance ne soit le résultat d'une violation d'une obligation de non-divulgence par la partie récipiendaire, (b) elle a été développée de manière indépendante par la partie recevant l'information sans recours à l'information confidentielle, (c) elle a été acquise d'une tierce partie, laquelle, à la connaissance de la partie recevant l'information, n'était pas dans une obligation de non-divulgence de l'information avec la partie divulguant l'information.

<i>Intervenants</i>	S'entend du personnel du <i>fournisseur</i> et/ou des sous-traitants (et leur personnel) contractés par ce dernier avec l'accord préalable écrit du <i>client</i> .
<i>Jour ouvrable</i>	S'entend de tout jour ouvrable dans le Canton de Vaud (étant précisé que le samedi n'est pas considéré comme un jour ouvrable).
<i>Livrable</i>	Désigne l'ensemble des travaux, matériels, documents de travail, notes, rapports, présentations powerpoint et autres produits tangibles, qu'ils soient sur support analogique ou numérique, sous forme définitive ou en cours de travail, conçus, développés, écrits ou préparés par le <i>fournisseur</i> et/ou ses <i>intervenants</i> dans le cadre de l'exécution des <i>services</i> , seuls ou conjointement avec le <i>client</i> ou tout autre entrepreneur indépendant, y compris en ce qui a trait à des <i>logiciels spécifique</i> et le code y relatif, tel que défini dans un <i>contrat spécifique</i> .
<i>Logiciel de commerce ou standard</i>	Désigne une application informatique commercialisée sur le marché par un <i>fournisseur</i> sous la forme de licences d'utilisation et qui est destinée à tout client potentiel.
<i>Logiciel spécifique</i>	Désigne une application informatique développée par le <i>fournisseur</i> pour le <i>client</i> .
<i>Mises à jour</i>	Également qualifiées de maintenance évolutive, désigne les versions améliorées et perfectionnées du code du <i>logiciel</i> destinées à une utilisation permanente. Les <i>mises à jour</i> comprennent tout code de ce type, qu'il soit appelé <i>update</i> (mise à jour mineure), <i>upgrade</i> (mise à jour majeure), mise à niveau, nouvelle version ou tout autre nom.
<i>Offre</i>	Désigne l'offre commerciale et technique formulée par le <i>fournisseur</i> sur la base du cahier des charges établi par le <i>client</i> .
<i>Prestation de services</i>	Désigne les services devant être exécutés par le <i>fournisseur</i> en faveur du <i>client</i> en relation avec un <i>projet</i> , telles que décrites dans un <i>contrat spécifique</i> . Qualifie le service fourni par une organisation ou un individu, le <i>fournisseur</i> , en réponse à un besoin exprimé par le <i>client</i> .
<i>Projet</i>	Désigne l'ensemble des ressources, moyens, équipes, méthodes, planning, mis en œuvre pour la réalisation des <i>prestations de services</i> tels que définis dans un ou plusieurs <i>contrats spécifiques</i> .
<i>Propriété intellectuelle</i>	Signifie tous les éléments listés ci-après et détenus ou utilisés par chaque partie dans ses affaires à l'entrée en vigueur du <i>contrat</i> ou postérieurement : (i) brevets et inventions brevetables, (ii) idées, connaissances, découvertes, améliorations et modèles, (iii) marques, qu'elles aient été enregistrées ou non, (iv) processus, <i>logiciels</i> et bases de données (incluant le code source), (v) secrets commerciaux, (vi) les droits d'auteur, (vii) droits sur les designs ainsi que les droits analogues (qu'ils soient enregistrés ou non), (viii) raisons sociales, (ix) noms de domaines et les sites web qui y sont rattachés, (x) tout droit similaire à un droit susmentionné qui pourrait apparaître (soit par l'adoption d'un nouveau droit par la législation soit par tout autre moyen).

<i>Réception</i>	Désigne l'ensemble du processus d'acceptation du <i>livrable</i> dès la <i>livraison</i> jusqu'à la <i>recette</i> afin de déterminer si un <i>livrable</i> est conforme aux <i>spécifications</i> . Pour cela, le <i>client</i> effectue des tests qui se terminent par la <i>recette</i> du <i>livrable</i> .
<i>Recette</i>	Désigne l'issue de la procédure de <i>réception</i> débouchant sur l'acceptation, le refus ou l'acceptation sous réserve du <i>livrable</i> . Une <i>recette</i> peut être partielle ou complète.
<i>Services</i>	Voir sous <i>prestation de services</i>
<i>Spécification</i>	Désigne une description détaillée des attentes du <i>client</i> par rapport aux <i>livrables</i> telle que (i) le <i>client</i> l'a formulée initialement dans le cahier des charges, (ii) précisée dans un <i>contrat spécifique</i> et (iii) réalisée par le <i>fournisseur</i> au fur et à mesure du <i>projet</i> et validée par le <i>client</i> par le biais d'un <i>avenant au contrat spécifique</i> le cas échéant.
<i>Sous-traitant</i>	Doit être compris comme sous-traitant au sens du présent Contrat toute personne morale ou physique, <i>entité du fournisseur</i> ou entité tierce qui apporte une contribution déterminante à l'exécution du contrat. Est réservée la notion de sous-traitance au sens du droit de la protection des données personnelles telle que prévue dans l'Accord de traitement de données personnelles (ATDP – Annexe E).
<i>Sous-traitant de deuxième ou troisième niveau</i>	Doit être compris comme sous-traitant de deuxième niveau le sous-traitant du sous-traitant (sous sous-traitant). Doit être compris comme sous-traitant de troisième niveau le sous-traitant du sous sous-traitant (sous sous-sous-traitant). Est réservée la notion de sous-traitance au sens du droit de la protection des données personnelles telle que prévue dans l'Accord de traitement de données personnelles (ATDP – Annexe E).

ANNEXE B - GRILLE TARIFAIRE

Les tarifs suivants s'appliquent pour toute *prestation de services* dont les Parties conviennent qu'elle doit être exécutée en régie.

Le *fournisseur* s'engage par ailleurs à communiquer au *client* le détail du montant forfaitaire convenu dans un *contrat spécifique* au regard de la présente grille tarifaire.

Cette grille tarifaire s'applique aussi longtemps que le *contrat cadre* demeure en vigueur entre les Parties, réserve étant faite d'un *avenant* convenu entre les Parties et dûment signé.

Rôle	Tarif horaire (CHF HT)	Tarif journalier (CHF HT)

Document	Version	Date	Etat	Auteur	Validé par	Visa

Pour le fournisseur :

Lieu, Date

....., le

(signature et timbre *fournisseur*)

Nom, prénom, fonction

.....

(2^e signature)

Nom, prénom, fonction

.....

Pour le client / la DGNSI :

Lieu, Date

Renens, le

(signature et timbre *client*)

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

(2^e signature)

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

ANNEXE C - CONTRAT SPECIFIQUE : SERVICES INFORMATIQUES ET CONSULTING

N° **XXX_yy.nn**

avec yy: année; nn: numérotation en continue (ligne à supprimer)

soumis au contrat-cadre de services professionnels N° **XXX**

(PO n° **45xxxxxxxx**) Numéro de commande

entre

Etat de Vaud

représenté par

la Direction générale du numérique et des systèmes d'information

(ci-après « **DGNSI** » ou « **client** »)

et

< **Nom complet du fournisseur**>

< **Adresse**>

(ci-après "**fournisseur**>")

Document	Version	Date	Etat	Auteur	Validé par	Visa

1 DISPOSITIONS GENERALES

- 1.1.1 Le présent *contrat spécifique* a pour but de définir les conditions applicables au *projet* [nom du projet], qui consiste en les *prestations* suivantes : [brève définition du projet et son objectif].
- 1.1.2 Les termes en *italique* ont le sens qui leur est donné à l'*Annexe A* du *contrat-cadre* signé entre les Parties.
- 1.1.3 Toute référence à d'autres conditions contractuelles, en particulier celles du *fournisseur*, est exclue et ne sera pas considérée comme applicable.
- 1.1.4 Le présent *contrat spécifique* fait suite à un appel d'offres de la part du *client* :
- Oui – appel d'offres n° : [préciser]
 - Non

2 OBJET DU CONTRAT

2.1 Services informatiques et consulting

- 2.1.1 Dans le cadre du projet, le fournisseur s'engage à effectuer les prestations de service suivantes : ou Les spécifications des prestations de service à fournir sont définies dans le cahier des charges (version Vx.y, du dd.mm.aaaa) figurant en annexe 1. Il convient de spécifier

les prestations de services à fournir avec, au besoin, tous les détails et conditions nécessaires tels que le lieu d'exécution de ces prestations.

2.2 Livrables

2.2.1 Dans le cadre du *projet*, le *fournisseur* s'engage à réaliser pour le *client* le(s) *livrable(s)* suivant(s) :

2.2.1.1 [Livrable 1]

2.2.1.2 [Livrable 2]

2.2.1.3 [Livrable n]

2.2.2 Le *fournisseur* est tenu de fournir ses *prestations* et de réaliser le(s) *livrable(s)* en conformité avec les *spécifications* définies par le *client* dans l'*appel d'offres* (si applicable) et, le cas échéant, lors de l'exécution de ce *contrat spécifique*, telles qu'elles figurent en Annexe 1.

2.2.3 Chaque *livrable* sera soumis à la procédure de réception définie en Clause 7 du *contrat cadre*.

2.3 Durée, échéancier du projet et des livraisons

2.3.1 Le présent *contrat spécifique* entre en vigueur [à la signature /ou/ avec effet rétroactif au jj.mm.aaaa] et se termine à la réception du dernier *livrable* dûment accepté sans réserve par le *client*.

2.3.2 Le *fournisseur* s'engage à livrer au *client* les *livrables* selon l'échéancier suivant :

Livrable	Date de livraison	Date remise documentation	Période de test

3 ORGANISATION DE PROJET

3.1 Comité de pilotage

- 3.1.1 Dans la mesure où le *projet* le justifie, un comité de pilotage est mis en place. Dans le cas contraire, il convient de désigner, au minimum, une conduite de *projet* avec un *chef de projet* et un remplaçant, tant du côté du *client* que du côté du *fournisseur*.
- 3.1.2 Le comité de pilotage se réunit sur un rythme [mensuel], et en cas de besoin, dans les locaux désignés par le *client*.
- 3.1.3 Ce comité de pilotage supervise les aspects techniques, financiers et contractuels du *projet*, organise le déroulement du *projet* et règle, dans la mesure du possible, les conflits potentiels.
- 3.1.4 Chaque réunion du comité de pilotage fait l'objet d'un procès-verbal rédigé par le *client*. Le procès-verbal sera déclaré approuvé par le *fournisseur*, sauf en cas de remarques de sa part dans les trois (3) jours ouvrables suivant réception dudit procès-verbal.
- 3.1.5 Le comité de pilotage est composé des représentants désignés dans une annexe séparé, qui prend la forme de l'Annexe H.

3.2 Chef de projet, intervenants et travailleurs clés

- 3.2.1 Les chefs de projets, intervenants et travailleurs clés sont désignés dans une annexe séparée, qui prend la forme de l'Annexe H.

3.3 Localisation

- 3.3.1 Le *fournisseur* exécutera en principe ses *prestations de services* à [définir l'endroit]. Avec l'accord du *client*, le *fournisseur* pourra toutefois effectuer les *prestations* dans les locaux du *client*, hypothèse dans laquelle il s'engage, respectivement ses *intervenants*, à suivre scrupuleusement les instructions et directives du *client*.
- 3.3.2 Les réunions du comité de pilotage, des personnes de contact et toute autre réunion impliquant des collaborateurs du *client* ont lieu dans les locaux du *client*.
- 3.3.3 Le *client* pourra, sur demande du *fournisseur*, donner accès au *fournisseur* aux informations sur ses systèmes informatiques dans la mesure nécessaire à l'exécution des *prestations* dans le cadre du *projet*. Le planning du *projet* devra, le cas échéant, indiquer les périodes et les systèmes concernés et les délais minima pour les requêtes préalables du *fournisseur*.

4 RAPPORT

- 4.1.1 Le *rapport* concernant l'avancement du *projet* sera présenté au minimum une fois par [mois] par le *fournisseur* et adressé au Comité de Pilotage et/ou au chef de projet, en utilisant, par défaut le document standard du *client* "Suivi et état d'avancement". Il comportera, selon les besoins, les rubriques suivantes :
- Résumé.
 - Livraisons (effectué, reste à faire).
 - Contraintes et hypothèses.
 - Résultat de la planification.
 - Analyse de risques et problèmes rencontrés – Mesures prises / à prendre.
 - Évolutions et anomalies.
 - Suivi de l'effort.
 - Suivi financier.

- i) Contrôle de qualité.
- j) Planification.

5 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

- 5.1.1 Le *fournisseur* est conscient que les *livrables* développés par ses soins assurent le traitement de données confidentielles, en particulier d'éventuelles données personnelles au sens de la Loi fédérale sur la Protection des Données personnelles (LFPD – RS 235.1) ou de la Loi vaudoise du 11 septembre 2007 sur la protection des données personnelles (LPrD – BLV 172.65), y compris ses dispositions d'application. Il s'engage par conséquent à détruire toute copie de telles données qu'il pourrait détenir dès lors que le motif de leur transmission (tests, correction de défauts...) n'existe plus. Il certifie que de telles données ne seront pas stockées dans des machines sises hors de ses locaux professionnels.
- 5.1.2 Le *fournisseur* s'engage à exécuter ses *prestations de services* en conformité avec les exigences de la Loi fédérale sur la Protection des Données personnelles (LFPD – RS 235.1) ou de Loi vaudoise du 11 septembre 2007 sur la protection des données personnelles (LPrD – BLV 172.65), ainsi qu'avec les termes de l'Accord de traitement de données personnelles (ATDP - Annexe F du *contrat cadre*).

6 MODALITES FINANCIERES

6.1 Prix

- 6.1.1 Le prix en faveur du *fournisseur* dans le cadre de ce *contrat spécifique* est fixé comme suit :

Prestations / Livrables	Prix en CHF Hors TVA	Prix en CHF 8.1% de TVA incluse
<p>Au FORFAIT : la rémunération forfaitaire est fixée à un montant total de CHF xxx HT, soit un équivalent jour-homme calculé comme il suit :</p> <p>ou</p> <p>En REGIE : la rémunération se calcule selon le coût effectif établi au regard de la grille tarifaire convenue en <u>Annexe B</u> au <i>contrat cadre</i> assorti d'un plafond comme suit :</p> <p>Tarif horaire ou journalier CHF xxx HT</p> <p>Régie plafonnée à CHF xxx HT</p>		<p>Exemple</p> <p>10'250.50</p> <p>10'500.00</p>
Prix total TTC		10'800.00

- 6.1.2 Le prix ci-dessus couvre la totalité des *prestations* du *fournisseur* par rapport aux *livrables* convenus dans le présent *contrat spécifique*.

Il inclut tous les frais inhérents au *projet*, en particulier les frais de formation, d'achat de logiciels et de matériels, de locaux ou, de documentation, nécessaires à l'exécution des *prestations* par le *fournisseur*.

6.2 Modalités de paiement

6.2.1 Le prix est indiqué hors et avec TVA.

6.2.2 En fonction de la remise des *livrables* et sous réserve du respect des délais y relatifs, les modalités de paiement du prix sont réglées conformément à la directive interne de la DGNSI ayant trait à l'échéancier de paiement soit, s'agissant du *projet* :

a)

b)

6.2.3 Les factures sont payables à trente (30) jours dès réception de la facture correctement libellée, pour le montant non contesté.

6.2.4 Les factures sont à adresser exclusivement à l'adresse suivante : Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) – Avenue de Longemalle 1 – 1020 Renens ; et doivent **obligatoirement mentionner le numéro de commande (PO 45xxxxxxx)**, ainsi que, subsidiairement, la référence du *projet* et le nom du *chef de projet*.

7 MODIFICATIONS DES PRESTATIONS, DES LIVRABLES ET/OU DU PROJET

7.1.1 Les parties peuvent demander par écrit qu'une modification soit apportée aux *prestations* ou *livrables* convenus. La procédure à suivre est décrite à la Clause 5 du *contrat cadre*.

8 DEROGATIONS AU CONTRAT-CADRE

8.1.1 Les Parties conviennent de déroger aux clauses suivantes du *contrat cadre* :

8.1.2 [clauses auxquelles il est dérogé ; indiquer en parallèle la nouvelle clause]

9 ANNEXES

9.1.1 Font partie intégrante du présent contrat spécifique les annexes suivantes :

9.1.2 Annexe 1 : organisation de projet

9.1.3 Annexe 2 :

9.1.4 Autres annexes selon besoins.

10 SIGNATURES

Le présent *contrat spécifique* est établi en deux exemplaires à Renens.

Chaque partie reçoit un original signé.

Pour le *fournisseur* :

Pour le *client* / la DGNSI :

Lieu, Date

Lieu, Date

....., le

Renens, le

(signature et timbre *fournisseur*)

(signature et timbre *client*)

[Empty signature box]

Nom, prénom, fonction

.....

[Empty signature box]

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

(2è signature)

[Empty signature box]

Nom, prénom, fonction

.....

(2è signature)

[Empty signature box]

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

MODÈLE

ANNEXE D - CONTRAT SPECIFIQUE : SERVICES DE DEVELOPPEMENT

N° **XXX_yy.nn**

avec yy: année; nn: numérotation en continue (ligne à supprimer)

soumis au contrat-cadre de services professionnels No **XXX**

(PO n° **45xxxxxxxx**) Numéro de commande

entre

Etat de Vaud

représenté par

la Direction générale du numérique et des systèmes d'information

(ci-après « **DGNSI** » ou « **client** »)

et

< **Nom complet du fournisseur**>

< Adresse>

(ci-après "**fournisseur**>")

Document	Version	Date	Etat	Auteur	Validé par	Visa

1 DISPOSITIONS GENERALES

- 1.1.1 Le présent *contrat spécifique* a pour but de définir les conditions applicables au *projet* [nom du projet], qui consiste en les *prestations* suivantes : [brève définition du projet et son objectif].
- 1.1.2 Les termes en *italique* ont le sens qui leur est donné à l'Annexe A du *contrat-cadre* signé entre les Parties.
- 1.1.3 Toute référence à d'autres conditions contractuelles, en particulier celles du *fournisseur*, est exclue et ne sera pas considérée comme applicable.
- 1.1.4 Le présent *contrat spécifique* fait suite à un appel d'offres de la part du *client* :
 - Oui– appel d'offres n° : [préciser]
 - Non

2 OBJET DU CONTRAT

2.1 Livrables

2.1.1 Dans le cadre du *projet*, le *fournisseur* s'engage à réaliser pour le *client* le(s) *livrable(s)* suivant(s) :

2.1.2 [Livrable 1]

2.1.3 [Livrable 2]

2.1.4 [Livrable n]

2.1.5 Le *fournisseur* est tenu de fournir ses *prestations* et de réaliser le(s) *livrable(s)* en conformité avec les *spécifications* définies par le *client* dans l'*appel d'offres* (si applicable) et, le cas échéant, lors de l'exécution de ce *contrat spécifique*, **telles qu'elles figurent en Annexe 1.**

2.1.6 Chaque *livrable* sera accompagné de la documentation définie à la Clause 7.3.5 du *contrat cadre* et soumis à la procédure de réception définie en Clause 7 du *contrat cadre*.

2.2 Durée, échéancier du projet et des livraisons

2.2.1 Le présent *contrat spécifique* entre en vigueur **[à la signature /ou/ avec effet rétroactif au jj.mm.aaaa]** et se termine **à la réception du dernier livrable dûment accepté sans réserve par le client.**

2.2.2 Le *fournisseur* s'engage à livrer au *client* les *livrables* selon l'échéancier suivant :

Livrable	Date de livraison	Date remise documentation	Période de test

2.2.3 Une fois le *livrable* final accepté par le *client*, la mise en production des *livrables* se déroulera comme il suit :

[définir la phase consacrée à la mise en production avec une planification précise et une coordination avec les utilisateurs et les équipes du client]

3 ORGANISATION DE PROJET

3.1 Comité de pilotage

3.1.1 Dans la mesure où le *projet* le justifie, un comité de pilotage est mis en place. Dans le cas contraire, il convient de désigner, au minimum, une conduite de *projet* avec un *chef de projet* et un remplaçant, tant du côté du *client* que du côté du *fournisseur*.

3.1.2 Le comité de pilotage se réunit sur un rythme [mensuel], et en cas de besoin, dans les locaux désignés par le *client*.

3.1.3 Ce comité de pilotage supervise les aspects techniques, financiers et contractuels du *projet*, organise le déroulement du *projet* et règle, dans la mesure du possible, les conflits potentiels.

3.1.4 Chaque réunion du comité de pilotage fait l'objet d'un procès-verbal rédigé par le *client*. Le procès-verbal sera déclaré approuvé par le *fournisseur*, sauf en cas de remarques de sa part dans les trois (3) jours ouvrables suivant réception dudit procès-verbal.

3.1.5 Le comité de pilotage est composé des représentants désignés dans une annexe séparé, qui prend la forme de l'Annexe H.

3.2 Chef de projet, intervenants et travailleurs clés

3.2.1 Les chefs de projets, intervenants et travailleurs clés sont désignés dans une annexe séparée, qui prend la forme de l'Annexe H.

3.3 Localisation

3.3.1 Le *fournisseur* exécutera en principe ses *prestations de services* à [définir l'endroit]. Avec l'accord du *client*, le *fournisseur* pourra toutefois effectuer les *prestations* dans les locaux du *client*, hypothèse dans laquelle il s'engage, respectivement ses *intervenants*, à suivre scrupuleusement les instructions et directives du *client*.

3.3.2 Les réunions du comité de pilotage, des personnes de contact et toute autre réunion impliquant des collaborateurs du *client* ont lieu dans les locaux du *client*.

3.3.3 Le *client* pourra, sur demande du *fournisseur*, donner accès au *fournisseur* aux informations sur ses systèmes informatiques dans la mesure nécessaire à l'exécution des *prestations* dans le cadre du *projet*. Le planning du *projet* devra, le cas échéant, indiquer les périodes et les systèmes concernés et les délais minima pour les requêtes préalables du *fournisseur*.

4 RAPPORT

4.1.1 Le *rapport* concernant l'avancement du *projet* sera présenté au minimum une fois par [mois] par le *fournisseur* et adressé au Comité de Pilotage et/ou au chef de projet, en utilisant, par défaut le document standard du *client* "*Suivi et état d'avancement*". Il comportera les rubriques suivantes :

- a) Résumé.
- b) *Livraisons* (effectué, reste à faire).
- c) Contraintes et hypothèses.
- d) Résultat de la planification.
- e) Analyse de risques et problèmes rencontrés – Mesures prises / à prendre.
- f) Évolutions et anomalies.
- g) Suivi de l'effort.
- h) Suivi financier.

- i) Contrôle de Qualité.
- j) Planification.

5 STANDARDS

- 5.1.1 Le *fournisseur* s'engage à développer les *livrables* en recourant aux standards technologiques, directives et instructions qui lui seront communiquées au lancement du *projet* par le *client*, respectivement en cours d'exécution dans l'hypothèse où ces standards évolueraient, étant cependant précisé que le *client* ne pourra pas exiger la mise à jour de *livrables* d'ores et déjà acceptés en application du processus décrit à la Clause 7 du *Contrat cadre* au regard de nouveaux standards.
- 5.1.2 Le *fournisseur* s'assure par ailleurs que, lors de sa livraison, chaque *livrable* est constitué des composants suivants, dans leur dernière version :
 - a) Pour le framework Angular ;
 - b) Pour les framework Spring et Spring Boot ;
 - c) Pour le framework Hibernate, la version doit être compatible avec la version Spring Boot. L'application doit être compatible avec le navigateur « Firefox version ESR ».
- 5.1.3 Sous réserve d'une dérogation par le Comité de pilotage, tout *livrable* exécuté avec une version non à jour de plus de six mois sera refusé.
- 5.1.4 Dans l'hypothèse où le *fournisseur* souhaite utiliser un outil de gestion et d'automatisation de production des projets logiciels tel qu'un générateur de code ne faisant pas partie des standards technologiques de la DGNSI, une demande formelle par écrit doit être transmise à la DGNSI pour approbation.
- 5.1.5 En cas d'accord, le *fournisseur* s'engage à faire en sorte que la DGNSI obtienne sans frais supplémentaires un droit d'utilisation des outils susmentionnés nécessaires à la maintenance et à la réalisation du *logiciel spécifique* ou autre *livrable* final, et à communiquer au *client* toutes les informations nécessaires à la maintenance de l'outil.
- 5.1.6 Toute violation de la présente Clause 5 constitue une violation substantielle du *contrat* au sens de la Clause 12.3.1.1 du *contrat cadre*.

6 TEMPS DE REPONSE

- 6.1.1 Les *livrables* devront garantir des temps de réponse suivants dans l'environnement de production du *client* (conditions cumulatives) :
 - a) Temps de réponse moyen par transaction inférieur à deux (2) secondes.
 - b) Temps maximum de réponse par transaction inférieur à cinq (5) secondes.
 - c) Temps maximum d'impression lié à l'activité transactionnelle inférieur à quinze (15) secondes, mesuré entre la demande et l'entrée dans la queue d'impression d'un document.
- 6.1.2 Ces valeurs cibles étant dépendantes de l'architecture déployée, le *fournisseur* informera par écrit le *client* s'il constate qu'il ne peut pas les atteindre en en motivant les raisons.

7 PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

- 7.1.1 Le *fournisseur* est conscient que les *livrables* développés par ses soins assurent le traitement de données confidentielles, en particulier d'éventuelles données personnelles au sens de la Loi fédérale sur la Protection des Données personnelles (LFPD – RS 235.1) ou de la Loi vaudoise sur la protection des données personnelles (LPrD – BLV 172.65), y compris ses dispositions d'application. Il s'engage par conséquent à détruire toute copie de telles données qu'il pourrait détenir dès lors que le motif de leur transmission (tests, correction de défauts...)

n'existe plus. Il certifie que de telles données ne seront pas stockées dans des machines sises hors de ses locaux professionnels.

- 7.1.2 Le *fournisseur* s'engage à développer des *livrables* répondant aux exigences de la Loi fédérale sur la Protection des Données personnelles (LFPD – RS 235.1) ou de la Loi vaudoise sur la protection des données personnelles (LPrD – BLV 172.65), ainsi qu'avec les termes de l'Accord de traitement de données personnelles (ATDP - Annexe F du *contrat cadre*).
- 7.1.3 Il s'engage en particulier à ce que :
- a) Les données personnelles gérées par les *livrables* puissent être traitées (modification, suppression) de manière individuelle et non en paquets, afin de permettre une gestion circonstanciée de chacune d'entre elles.
 - b) Les données personnelles ne puissent pas être consultées par des tiers non autorisés.
 - c) Les accès aux données personnelles permettent de distinguer strictement les accès en lecture seule (simple consultation) des accès en écriture (droit de créer, modifier, supprimer les données).
 - d) Les *livrables* développés prévoient d'associer aux données personnelles qu'ils gèrent, lorsque ces dernières sont destinées à être échangées entre différents offices ou services, l'indication de leur source.
 - e) Les *livrables* développés permettent au *client*, en particulier par des procédures de tri adéquates, de gérer aisément le cycle de vie des données personnelles et de supprimer les données répondant à la notion de « données inutilisées ou inutiles ».

- 7.1.4 Le *fournisseur* informera le *client* au mieux de ses compétences sur les risques prévisibles, en particulier techniques.
- 7.1.5 Le *client* transmettra au *fournisseur*, les exigences concrètes découlant de la Clause 7.1.3 du présent *contrat spécifique* lors de l'élaboration des *spécifications*.

8 FORMATION DES UTILISATEURS

- 8.1.1 Le *fournisseur* forme les utilisateurs du *client* sur les *livrables*.
- 8.1.2 La formation a lieu dans les locaux et sur le matériel du *client*, sur la base de la *documentation* remise au *client* par le *fournisseur*.
- 8.1.3 Trois niveaux de formation sont attendus :
- 8.1.3.1 Une formation utilisateurs comprenant trois modules, à savoir : une formation par domaine, une formation de généraliste et une formation d'administrateur (droit d'accès, identification des incidents...) ou « super utilisateur ».
- 8.1.3.2 Une formation exclusivement destinée aux spécialistes en informatique ou en télécommunication du *client*, portant sur l'architecture technique (installation, dépannage de 1er niveau...). Cette formation peut elle-même être segmentée en différents niveaux.
- 8.1.3.3 Une formation conjointe entre utilisateurs et aux spécialistes en informatique ou en télécommunication, portant sur la formation au *logiciel* et le paramétrage n'est due, quant à elle, que si elle est expressément prévue par un *contrat spécifique*.
- 8.1.4 Le *fournisseur* s'engage à fournir cette *prestation* de formation pendant une durée de 5 (cinq) ans au minimum à partir de l'acceptation du *livrable* par le *client*, ce une fois l'an.

9 MODALITES FINANCIERES

9.1 Prix

- 9.1.1 Le prix en faveur du *fournisseur* dans le cadre de ce *contrat spécifique* est fixé comme suit :

Prestations / Livrables	Prix en CHF Hors TVA	Prix en CHF 8.1% de TVA incluse
<p>Au FORFAIT : la rémunération forfaitaire est fixée à un montant total de CHF xxx HT, soit un équivalent jour-homme calculé comme il suit :</p> <p>ou</p> <p>En REGIE : la rémunération se calcule selon le coût effectif établi au regard de la grille tarifaire convenue en <u>Annexe B</u> au <i>contrat cadre</i> assorti d'un plafond comme suit :</p> <p>Tarif horaire ou journalier CHF xxx HT</p> <p>Régie plafonnée à CHF xxx HT</p>		<p>Exemple</p> <p>10'250.50</p> <p>10'500.00</p>
Prix total TTC		10'800.00

9.1.2 Le prix ci-dessus couvre la totalité des *prestations* du *fournisseur* par rapport aux *livrables* convenus dans le présent *contrat spécifique*.

Il inclut tous les frais inhérents au *projet*, en particulier les frais de formation, d'achat de logiciels et de matériels, de locaux ou, de documentation, nécessaires à l'exécution des *prestations* par le *fournisseur*.

9.2 Modalités de paiement

9.2.1 Le prix est indiqué hors et avec TVA.

9.2.2 En fonction de la remise des *livrables* et sous réserve du respect des délais y relatifs, les modalités de paiement du prix sont les suivantes :

a)

b)

9.2.3 Les factures sont payables à trente (30) jours dès réception de la facture correctement libellée, pour le montant non contesté

9.2.4 Les factures sont à adresser exclusivement à l'adresse suivante : Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) – Avenue de Longemalle 1 – 1020 Renens ; et doivent **obligatoirement mentionner le numéro de commande (PO 45xxxxxxx)**, ainsi que, subsidiairement, la référence du *projet* et le nom du *chef de projet*.

10 MODIFICATIONS DES PRESTATIONS, DES LIVRABLES ET/OU DU PROJET

10.1.1 Les parties peuvent demander par écrit qu'une modification soit apportée aux *prestations* ou *livrables* convenus. La procédure à suivre est décrite à la Clause 5 du *contrat cadre*.

10.1.2 En ce qui concerne un logiciel produit ou maîtrisé par le fournisseur et pour autant que le client n'en possède pas le code source, le fournisseur a l'obligation de fournir une attestation d'un tiers certifiant qu'une copie du code source est déposée auprès dudit tiers. Le fournisseur est tenu de transmettre au tiers dépositaire une copie de toute nouvelle version du code source du logiciel dès que la dite version est mise à disposition du client. Le fournisseur a l'obligation de fournir une attestation d'un tiers certifiant qu'une copie de la version du code source du logiciel standard utilisée par le client est déposée auprès dudit tiers. Le fournisseur est tenu de transmettre au tiers dépositaire une copie de toute nouvelle version du code source du logiciel standard dès que dite version est mise à disposition du client. La signature d'un contrat spécifique d'entierement peut également être convenue entre les *parties*.

11 DEROGATIONS AU CONTRAT-CADRE

11.1.1 Les Parties conviennent de déroger aux clauses suivantes du *contrat cadre* :

[clauses auxquelles il est dérogé ; indiquer en parallèle la nouvelle clause]

12 ANNEXES

12.1.1 Font partie intégrante du présent contrat spécifique les annexes suivantes :

12.1.2 **Annexe 1** : organisation de projet

12.1.3 **Annexe 2** :

12.1.4 **Autres annexes selon besoins.**

13 SIGNATURES

13.1.1 Le présent *contrat spécifique* est établi en deux exemplaires à Renens.

13.1.2 Chaque partie reçoit un original signé.

Pour le *fournisseur* :

Lieu, Date

....., le

(signature et timbre *fournisseur*)

Nom, prénom, fonction

.....

(2^e signature)

Nom, prénom, fonction

.....

Pour le *client* / la DGNSI :

Lieu, Date

Renens, le

(signature et timbre *client*)

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

(2^e signature)

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

ANNEXE E - CONTRAT SPECIFIQUE : SERVICES DE SUPPORT ET DE MAINTENANCE

N° **XXX_yy.nn**

avec yy: année; nn: numérotation en continue (ligne à supprimer)

soumis au contrat-cadre de services professionnels N° **XXX**

(PO n° **45xxxxxxxx**) Numéro de commande

entre

Etat de Vaud

représenté par

la Direction générale du numérique et des systèmes d'information

(ci-après « **DGNSI** » ou « **client** »)

et

< **Nom complet du fournisseur**>

< Adresse >

désigné ci-après « **le fournisseur** »

Document	Version	Date	Etat	Auteur	Validé par	Visa

1 DISPOSITIONS GENERALES

- 1.1 Le présent *contrat spécifique* a pour but de définir les conditions applicables au *projet* [nom du projet], qui consiste en les *prestations* suivantes : [brève définition du projet et son objectif].
- 1.2 Les termes en *italique* qui ne sont pas définis à la Clause 2 ont le sens qui leur est donné à l'Annexe A du *contrat-cadre* signé entre les Parties.
- 1.3 Toute référence à d'autres conditions contractuelles, en particulier celles du *fournisseur*, est exclue et ne sera pas considérée comme applicable.

2 DEFINITIONS

- « *Calldesk* » S'entend du service de réception (par téléphone, fax ou *courriel*, durant les *heures de disponibilité*) et de gestion des appels des utilisateurs ou du *client*.
- « *Helpdesk* » S'entend du support aux utilisateurs du *client* durant les *heures de disponibilité*. Le *helpdesk* assure la *prestation* de *calldesk* ainsi que le traitement des incidents et des demandes de renseignement des *utilisateurs* (*Support Niveau 1*).
- Cas Les utilisateurs requièrent des prestations de support en adressant une demande au *calldesk*. Chaque demande est enregistrée comme un cas. Selon la nature de la demande, il convient de distinguer 3 types de cas:
- Déclaration d'incidents, découpés en différentes catégories.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande de renseignement. ▪ Demandes utilisateur (ordre IMAC, demande d'accès, demande de travaux). <p>La gestion d'un cas implique l'ouverture d'un ticket individuel. Les seules exceptions sont:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Le cas "trouble ticket": relie plusieurs cas annoncés mais provenant de la même source et résolu de manière unique. ▪ Le cas récurrent: incidents répétitifs à cause et solution unique. <p>Les 2 premiers types de cas nécessitent une action non planifiée à exécuter dans les meilleurs délais en fonction de sa gravité et de sa criticité.</p>
Délai de réaction	S'entend du temps s'écoulant entre l'ouverture d'un ticket enregistrant un incident et le début de l'activité du fournisseur, soit en particulier l'établissement d'un début de diagnostic et, d'entente avec client, la mise au point d'un plan de résolution de l'incident.
Délai de résolution	S'entend du temps s'écoulant entre l'ouverture d'un ticket enregistrant un incident du client et la résolution de l'incident par le fournisseur. La résolution peut être soit la solution soit le contournement de l'incident.
Gravité	<p>La gravité est l'indication de qualification d'un défaut sur une échelle de niveau de services; elle est notée gravité majeure (Catégorie A), gravité importante (Catégorie B) ou gravité mineure (Catégorie C).</p> <p>Une gravité est affectée au cas de type incident selon les critères suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La criticité de l'application. ▪ La proportion d'utilisateurs affectés sur le périmètre d'impact de l'incident. ▪ Le caractère bloquant ou non de l'incident (voir incident bloquant). <p>Une définition des niveaux de gravité est donnée à la Clause 3.2.7.2 du présent <i>contrat spécifique</i>.</p> <p>Règle: cinq cas de Catégorie B équivalent à un cas de gravité A. Incident bloquant ou incidents récurrents = un problème.</p>
Maintenance adaptative	S'entend des mesures d'entretien et de maintenance des <i>logiciels spécifiques</i> sous contrat de maintenance permettant l'adaptation desdits <i>logiciels spécifiques</i> aux modifications de l'environnement technique d'exécution, comme les mises à jour ou les changements de systèmes d'exploitation, de bases de données, d'interfaces d'échanges ou plus généralement des composants techniques et bibliothèques logicielles, dans le but d'assurer leur sécurité, leur disponibilité et leur interopérabilité.
Maintenance corrective	S'entend de l'ensemble des activités de détection, d'identification et de suppression des défauts des <i>logiciels spécifiques</i> sous maintenance après leur apparition, incluant les tests et mesures nécessaires au diagnostic, le remplacement des pièces ou des modules défectueux, les réparations et corrections, les réglages et le contrôle de conformité, la restructuration des fichiers, la récupération des sauvegardes et la livraison de <i>patches</i> .
Maintenance évolutive	S'entend de toute amélioration ou évolution fonctionnelle ou législative des <i>logiciels spécifiques</i> sous contrat de maintenance.
Mises à jour	Désigne les versions améliorées et perfectionnées du code du logiciel destinées à une utilisation permanente. Les Mises à jour comprennent tout code de ce type, qu'il soit appelé <i>update</i> (mise à jour mineure), <i>upgrade</i> (mise à jour majeure), mise à niveau, nouvelle version ou tout autre nom.
Patch	Désigne le code du logiciel destiné à résoudre temporairement un dysfonctionnement spécifique. Les <i>patches</i> comprennent tout code de ce type, qu'il soit appelé correctif, correction de bogue, correction ou tout autre nom.

- Support Niveau 1** S'entend de toute activité de résolution d'un incident, d'une demande de renseignement ou d'une demande de travaux normaux nécessitant l'intervention d'un spécialiste. C'est ce niveau qui prend en charge le traitement des demandes reçues par le calldesk. Les supports de niveaux 2 et 3 sont des niveaux d'escalade.
- Support Niveau 2** S'entend de toute activité de résolution d'un incident, d'une demande de renseignement ou d'une demande de travaux complexe nécessitant l'intervention d'un spécialiste.
- Support Niveau 3** S'entend de toute activité de résolution d'un incident, d'une demande ou d'une demande de renseignement très complexe nécessitant l'intervention d'un spécialiste de haut niveau et/ou du fabricant.
- Temps de réponse** S'entend du temps qui s'écoule, dans l'environnement de production du client, entre une saisie du client sur l'équipement TIC objet d'un *contrat spécifique de service de support et de maintenance* avec le fournisseur et le moment où l'équipement TIC en question a exécuté l'opération requise.

3 OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR

3.1 Prestations de maintenance

3.1.1 Les prestations de *maintenance* couvertes par le présent *contrat* sont :

- a) La *maintenance corrective*
- b) La *maintenance adaptative*
- c) La *maintenance évolutive*
- d) Toute autre demande de support formée par le *client*

3.1.2 Les systèmes informatiques et *logiciels* couverts par le présent *contrat* sont :

[nom des systèmes/logiciels]

3.1.3 Le *client* assure le support niveau 1 et 2 et le *fournisseur* assure le support niveau 3.

3.2 Support lié à la maintenance corrective

3.2.1 Sauf accord spécifique contraire prévu dans le présent *contrat spécifique*, le support sera disponible pour la dernière version du ou des *logiciel(s) spécifiques concerné(s)* ainsi que pour les deux niveaux précédents de *mise à jour* majeures, qualifiées d'*upgrade*, des *logiciels spécifiques* couverts par le présent *contrat*.

3.2.2 A ce titre, les *patches* seront disponibles pour le niveau actuel et au moins deux niveaux précédents de mise à jour majeure des logiciels

3.2.3 Le *fournisseur* certifie qu'il dispose d'une permanence téléphonique, d'une assistance de support téléphonique et d'*intervenants* à même de répondre aux besoins du *client*, en particulier quant aux effectifs, à l'organisation et à la possibilité d'intervenir à distance ou sur site dans les délais convenus à la Clause 3.2.7.1.

3.2.4 En cas de non-respect des *temps de réponse* suivants, calculés en utilisant les *logiciels* sous *contrat* de *maintenance* dans l'environnement de production du *client*, chaque non-respect de *temps de réponse* serait qualifié de *défaut* de Catégorie B (Important) :

- a) *Temps de réponse* mensuel moyen par transaction inférieur à 2 secondes.
- b) *Temps de réponse* maximum par transaction inférieur à 5 secondes.
- c) *Temps de réponse* maximum pour l'impression de transactions inférieur à 15 secondes, mesuré entre la demande et l'entrée dans la queue d'impression d'un document.

3.2.5 Les procédures applicables à la *maintenance corrective* en cas de *défauts* sont les suivantes :

3.2.6 Annnonce des incidents

3.2.6.1 Le *client* transmet au *fournisseur* une déclaration d'incident, soit le ticket généré par le *client* dans le cadre du *support niveau 1*, et le *fournisseur* transmet un accusé de réception automatique. Les délais qui suivent s'entendent dès la transmission du ticket au *fournisseur*.

3.2.7 Délais de réaction, délais de résolution et niveaux de sévérité

3.2.7.1 Les niveaux de *prestations* requis sont les suivants:

	Délais de Réaction (= prise en compte)		Délais de Résolution (= livraison du Patch) **		Rapport
	Horaires standard	Horaires étendus *	Horaires standard	Horaires étendus *	
Défauts Cat. A (Majeurs)	1 heure	4 heures	4 heures	8 heures	2 rapports quotidiens et rapport mensuel
Défauts Cat. B (Importants)	4 heures	8 heures	2 jours	3 jours	1 rapport quotidien et rapport mensuel
Défauts Cat. C (Mineurs)	8 heures	16 heures	A définir avec le <i>client</i>		rapport mensuel

*) : si application en disponibilité 24h/24 et 7j/7.

**) : le tableau indique les temps pour résolution ou pour solution de contournement

3.2.7.2 Les niveaux de gravité se définissent comme il suit :

Priorité	Définition
Cat. A. Majeur	<p>S'entend de tout <i>défaut</i> reproductible qui interrompt le fonctionnement du <i>système informatique</i> ou un <i>équipement TIC</i> sans possibilité de solution fonctionnelle de contournement et/ou de la répétition d'un <i>défaut important</i> ou <i>mineur</i>. Un <i>défaut majeur</i> entraîne de façon directe ou indirecte, et pour un utilisateur au moins, une défaillance rendant impossible l'utilisation d'au moins une fonctionnalité importante du <i>système informatique</i> ou de l'<i>équipement TIC</i> ; il s'agit aussi de tout <i>défaut</i> entraînant un manque de stabilité pour une exploitation opérationnelle, une perte de données ou une vulnérabilité de l'intégrité des données, une faille dans la sécurité voire une panne.</p> <p>Le service pour un grand nombre d'utilisateurs est indisponible ou sérieusement altéré. La perte de service a un impact extrêmement élevé sur le processus opérationnel et peut entraîner une situation critique pour le <i>Client</i>.</p> <p>Il n'y a pas d'alternative facilement disponible pour effectuer le travail.</p> <p>Se place au premier rang et au-dessus de toutes les autres activités de prestation de services.</p> <p>L'incident a un impact élevé sur le processus opérationnel. Les conséquences sont clairement visibles mais peuvent être contenues.</p> <p>Par exemple, une défaillance majeure d'un service ayant un effet généralisé, mais qui n'est pas suffisamment critique pour avoir une incidence immédiate sur l'activité (telle que définie ci-dessus).</p> <p>Un incident autrement critique pour lequel des procédures de sauvegarde/de contournement sont en place et fonctionnent, mais pour lequel il existe encore un certain risque de récurrence.</p>

Priorité	Définition
Cat. B Important	<p>S'entend de tout <i>défaut</i> entraînant de façon directe ou indirecte, et pour un utilisateur au moins, une défaillance rendant impossible l'utilisation d'au moins une fonctionnalité secondaire du <i>système informatique</i> ou du <i>logiciel</i> ou empêchant une exploitation normale du <i>système informatique</i> ou de l'<i>équipement TIC</i>. La présence de cinq (5) <i>défauts importants</i> est considérée comme équivalente à un <i>défaut majeur</i>.</p> <p>L'incident a un impact sur le processus opérationnel. Les conséquences sont visibles, par exemple le département est concerné, la perte de service pour plus d'un utilisateur.</p> <p>Défaillance du service affectant un ou plusieurs utilisateurs, bien que non généralisée, pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement adéquate, ou qui a le potentiel de causer un impact majeur sur l'activité si elle n'est pas résolue.</p>
Cat. C Mineur	<p>S'entend de tout <i>défaut</i> qui altère sans l'interrompre une fonctionnalité peu importante du <i>système informatique</i> ou du <i>logiciel</i> ni n'interfère sur la stabilité ou l'intégrité du <i>système informatique</i> ou de l'<i>équipement TIC</i>. L'emploi d'une fonctionnalité n'est pas considéré comme affecté si son utilisation reste possible par le biais d'une procédure de contournement. Un <i>défaut mineur</i> s'assimile à de simples nuisances, en particulier des fautes d'orthographe dans un masque, faux réglage, faux texte d'aide, description incomplète ou manquante de la documentation ou des inscriptions.</p> <p>L'incident a un certain impact sur le processus opérationnel. Les conséquences sont visibles mais il existe une autre façon d'effectuer le travail. La perte de service n'a pas d'impact majeur sur l'activité.</p> <p>Par exemple, incident d'utilisateur où le processus de travail est considérablement entravé. Heures de bureau uniquement.</p> <p>L'incident a un impact sur le processus opérationnel. Les conséquences sont visibles mais il existe une alternative facilement disponible pour effectuer le travail. La perte de service n'a pas d'impact direct sur l'activité.</p> <p>Par exemple, un incident d'utilisateur où le processus de travail est affecté mais pas suffisamment pour l'empêcher.</p>

3.2.7.3 Dans les cas de *défauts* de Cat. A, travail. Le service peut être rétabli temporairement grâce à une solution de contournement jusqu'à ce qu'une solution plus permanente soit trouvée.

3.2.7.4 Le *fournisseur* consultera le *client* si le choix de la méthode de résolution peut affecter matériellement la fonctionnalité, le fonctionnement ou la performance du logiciel

3.2.8 Processus de correction

3.2.8.1 La livraison des résolutions, qu'elles soient temporaires ou définitives, est soumise à l'acceptation du *client*. Le *client* peut rejeter les résolutions si elles ne résolvent pas correctement le *défaut* ou si elles donnent lieu à un autre problème de support. Les livraisons sont considérées comme acceptées si elles ne sont pas rejetées dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la livraison.

3.2.8.2 Le *fournisseur* clôturera provisoirement un *défaut* après acceptation d'une résolution temporaire, le cas échéant, et le clôturera définitivement après acceptation de l'upgrade, l'update ou la nouvelle version, selon le cas.

3.2.8.3 Le *fournisseur* s'engage à livrer le code source et la documentation nécessaire au *Client* pour réinstaller la dernière version stable lorsqu'il n'est pas possible de corriger, dans les trois (3) *jours ouvrables*, les *défauts* de Catégorie A (majeurs) et/ou de Catégorie B (importants)

affectant le *patch* qui vient d'être installé. Le *fournisseur* s'assure que le code de la dernière version stable est toujours disponible et fonctionnel.

3.2.9 Heures de support

3.2.9.1 Sauf accord contraire, l'assistance téléphonique sera disponible comme il suit, jours fériés vaudois exceptés :

Fuseau horaire	Heures et jours ouvrables	Langues
Suisse	08:00/18:00 Lundi-vendredi	français

3.2.10 Rapport d'intervention

3.2.10.1 Le *fournisseur* devra rendre un *rapport* final d'intervention sur ses activités liées à la correction des *défauts* en indiquant en particulier les *intervenants*, la désignation du *logiciel* défectueux, la nature des *défauts* constatés, les mesures prises pour les résoudre, la durée de l'intervention et, cas échéant, le contenu des *patches* (n° du *patch* et de la version applicable et référence à l'ensemble des *défauts* corrigés par les *patches*) ou des autres correctifs apportés.

3.2.10.2 Le *fournisseur* ne sera pas tenu d'accorder son support dans l'hypothèse où le problème de support rencontré serait le résultat de :

- un autre logiciel utilisé par le *client* ;
- une modification d'un système en interface avec un logiciel ;
- une modification de la configuration matérielle du *logiciel spécifique* dont le *fournisseur* n'a pas été informé ;
- toute modification non autorisée du *logiciel spécifique*, sauf si elle est entreprise en raison d'une violation des obligations du fournisseur ;
- toute opération ou utilisation ne tenant pas compte de la documentation du *logiciel spécifique* ou d'autres conseils donnés dans le cadre du support ;
- les dysfonctionnements de l'équipement, les pannes d'électricité ou autres événements indépendants du fonctionnement et de l'utilisation du *logiciel spécifique*;
- toute mauvaise utilisation ou tout dommage accidentel, malveillant ou négligent.

Sur demande, le *fournisseur* corrigera les problèmes de support exclus des présentes en tant que service professionnel soumis à la grille tarifaire prévue en Annexe B au *contrat cadre*.

3.2.10.3 Sauf convention contraire, le *fournisseur* adressera une fois par mois au *client* un rapport sur l'état de ses prestations de *maintenance corrective* comportant les rubriques suivantes :

- Résumé
- Nombre d'interventions selon la gravité.
- Temps de réaction et délais de résolution.
- Nombre d'utilisateurs affectés et durée.
- Rapport succinct sur les causes des incidents de gravité 1, correction apportée.
- Rapport succinct sur les principales causes nécessitant du support.
- Comparaisons mensuelles et annuelles (flottant) des paramètres cités ci-dessus.
- Planification des activités à venir.

- Analyse de risques et problèmes rencontrés – Mesures prises / à prendre.
- Évolutions et anomalies.

3.3 Maintenance adaptative

3.3.1 Le *fournisseur* s'engage à fournir d'office les *prestations de maintenances adaptatives* sur les *logiciels spécifiques* sous *contrat de maintenance*.

3.3.2 Le *fournisseur* s'engage à assister le *client* dans la migration de données exploitées en relation avec un système informatique ou *logiciel* couvert par le présent *contrat* vers un autre système ou *logiciel* informatique. A cet effet, le *fournisseur* doit entre autres pouvoir mettre en tout temps à disposition du client une description actuelle du modèle de données. Un éventuel processus de migration fera l'objet d'un *contrat spécifique* et est pour le surplus soumis à la Clause 1.2.4 du *contrat-cadre*.

3.3.2.1 Le *fournisseur* adressera une fois par mois au *client* un rapport sur la charge de maintenance adaptative.

3.4 Maintenance évolutive

3.4.1 La *prestation de maintenance évolutive* fait l'objet d'un *contrat spécifique* distinct.

3.4.2 Le *fournisseur* s'engage à livrer sans frais supplémentaires le code source et la documentation nécessaire au *Client* pour lui permettre de prévoir un plan de retour à la situation antérieure si l'installation d'une *mise à jour* ne peut se dérouler comme prévu.

3.4.3 Le *fournisseur* a l'obligation de former (i) les utilisateurs et administrateurs du *client* ainsi que (ii) ses informaticiens dans les locaux et sur le matériel du *client*, en particulier dans le cadre de la mise à disposition de *mises à jour*.

3.4.4 Le *fournisseur* s'assurera avant la livraison de *mises à jour* que celles-ci sont compatibles avec la configuration existante ainsi qu'avec l'environnement informatique du *client*.

3.4.5 En parallèle aux *mises à jour*, le *fournisseur* fournira au *client* les éléments suivants :

- Méthodes ou procédures permettant d'éviter ou de contourner les *défauts*.
- Modifications de la documentation du *logiciel spécifique* pour compléter, corriger ou clarifier les instructions d'utilisation et de fonctionnement.
- Des informations sur les *mises à jour* en attente, y compris des informations sur les *défauts* ou les fonctionnalités logicielles manquantes qu'elles sont censées corriger.

3.4.6 Dans tous les cas, la documentation initiale doit être mise à jour et son format initial est à conserver (en général word ou pdf).

3.4.7 Les *mises à jour* seront communiquées au *client* de manière appropriée, en temps utile pour permettre au *client* d'anticiper les effets sur ses opérations avec une planification précise et une coordination avec les utilisateurs et les équipes du *client*.

3.4.8 Le *client* a le droit de renoncer à l'installation de *mises à jour*, étant précisé que le *fournisseur* ne répond pas de *défauts* qui résulteraient ensuite de l'absence d'installation desdites *mises à jour* si le *client* avait vu son attention attirée sur le fait que l'absence d'installation pouvait entraîner un tel *défaut*.

3.5 Protection des données personnelles

3.5.1 Le *fournisseur* est conscient que les *livrables* développés par ses soins assurent le traitement de données confidentielles, en particulier d'éventuelles données personnelles au sens de la Loi fédérale sur la Protection des Données personnelles (LFPD – RS 235.1) ou de la Loi vaudoise sur la protection des données personnelles du 11 septembre 2007 (LPrD – BLV 172.65), y compris ses dispositions d'application. Il s'engage par conséquent à détruire toute

copie de telles données qu'il pourrait détenir dès lors que le motif de leur transmission (tests, correction de défauts...) n'existe plus. Il certifie que de telles données ne seront pas stockées dans des machines sises hors de ses locaux professionnels.

- 3.5.2 Le *fournisseur* s'engage à exécuter ses *prestations de services* en conformité avec les exigences de la Loi fédérale sur la Protection des Données personnelles (LFPD – RS 235.1) ou de la Loi vaudoise sur la protection des données personnelles du 11 septembre 2007 (LPrD – 172.65), ainsi qu'avec les termes de l'Accord de traitement de données personnelles (ATDP - Annexe F du *contrat cadre*).

4 MODALITES FINANCIERES

4.1 Prix

- 4.1.1 Le prix annuel forfaitaire en faveur du *fournisseur* dans le cadre de ce *contrat spécifique* est fixé comme suit :

Prestations / Livrables	Prix en CHF Hors TVA	Prix en CHF 8.1% de TVA incluse
Au FORFAIT : la rémunération forfaitaire est fixée à un montant total de CHF xxx HT		Exemple 10'250.50
Prix total TTC		10'800.00

- 4.1.2 Le prix ci-dessus couvre la totalité des *prestations* du *fournisseur* convenues dans le présent *contrat spécifique*.

Il inclut tous les frais inhérents au *projet*, en particulier les frais de formation, d'achat de logiciels et de matériels, de locaux ou, de documentation, nécessaires à l'exécution des *prestations* par le *fournisseur*.

4.2 Modalités de paiement

- 4.2.1 Le prix est indiqué hors et avec TVA.
- 4.2.2 La facture est adressée au mois de décembre pour l'année suivante et doit être réglée d'ici la fin du mois de janvier de l'année concernée.
- 4.2.3 Les factures sont à adresser exclusivement à l'adresse suivante : Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) – Avenue de Longemalle 1 – 1020 Renens ; et doivent **obligatoirement mentionner le numéro de commande (PO 45xxxxxxx)**, ainsi que, subsidiairement, la référence du *projet* et le nom du *chef de projet*.

5 DEROGATIONS AU CONTRAT-CADRE

- 5.1.1 Les Parties conviennent de déroger aux clauses suivantes du *contrat cadre* :
- 5.1.2 En dérogation à la Clause 12.1.1 du *contrat cadre*, les Parties conviennent que le présent *contrat spécifique* sera renouvelé de manière automatique d'année en année par l'envoi d'un

bon de commande émis par le *client* à l'attention du *fournisseur* dans le cadre temporel maximal du marché public adjugé.

- 5.1.3 Par souci de clarté, il est précisé que l'absence d'envoi d'un bon de commande pour l'année suivante entraînera la fin automatique du présent *contrat spécifique*.
- 5.1.4 Le *fournisseur* aura le droit d'informer le *client* six mois avant l'échéance annuelle qu'il n'entend pas continuer à fournir la maintenance des *logiciels* couverts par le *contrat spécifique*, droit qu'il ne pourra cependant exercer que cinq (5) ans après la mise en production desdits *logiciels* par le *client*.

6 ANNEXES

- 6.1.1 Font partie intégrante du présent contrat spécifique les annexes suivantes :
- 6.1.2 **Annexe 1** :.
- 6.1.3 **Autres annexes selon besoins.**

7 SIGNATURES

- 7.1.1 Le présent *contrat spécifique* est établi en deux exemplaires à Renens.
- 7.1.2 Chaque partie reçoit un original signé.

Pour le *fournisseur* :

Pour le *client* / la DGNSI :

Lieu, Date

....., le

Lieu, Date

Renens, le

(signature et timbre *fournisseur*)

(signature et timbre *client*)

Nom, prénom, fonction

.....

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

(2^e signature)

(2^e signature)



DEPARTEMENT DE LA CULTURE, DES INFRASTRUCTURES ET DES RESSOURCES HUMAINES
(DCIRH)

Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI)

Nom, prénom, fonction

.....

Nom, prénom, fonction

Nom, Prénom, Directeur XXX

MODELE

ANNEXE F - ACCORD DE TRAITEMENT DE DONNEES PERSONNELLES (ATDP)

Cette annexe fait l'objet d'un document séparé.

MODELE

ANNEXE G - ACCORD DE CONFIDENTIALITE

Cette annexe fait l'objet d'un document séparé.

MODELE

ANNEXE H – ORGANISATION DE PROJET

1 COMITE DE PILOTAGE

1.1.1 Le comité de pilotage est composé des représentants suivants :

1.1.2 Pour le *client* :

1.1.2.1 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

1.1.2.2 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

1.1.2.3 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

1.1.3 Pour le fournisseur :

1.1.3.1 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

1.1.3.2 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

1.1.3.3 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2 CHEF DE PROJET, INTERVENANTS ET TRAVAILLEURS CLES

2.1.1 Le *chef de projet* pour le *client* est :

2.1.1.1 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.2 Le chef de projet pour le fournisseur est :

2.1.2.1 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.3 Les intervenants du *client* sont

2.1.3.1 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.3.2 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.3.3 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.4 Les intervenants du *fournisseur* sont :

2.1.4.1 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.4.2 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.4.3 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.5 Les travailleurs clés du *fournisseur* sont :

2.1.5.1 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.5.2 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.

2.1.5.3 Nom, Prénom, Adresse, Fonction, Téléphone et e-mail.