



# CONDITIONS GÉNÉRALES

**AGENTIL SA**

**VERSION**  
2023

## **Article 1 - Cadre général**

Un client peut engager des ressources auprès d'AGENTIL en fonction de ses besoins, dans les secteurs d'expertise décrits ci-dessous et pour les types d'activités décrits dans la proposition commerciale faite au client.

Le Client valide à l'avance par le biais d'une commande l'utilisation des services AGENTIL pour un certain volume de travail, à un tarif horaire basé sur les profils requis et selon un type de facturation des interventions défini.

## **Article 2 - Secteurs d'expertise**

Le portefeuille de services d'AGENTIL Group inclut des services de consultation, d'audit, d'analyse et de mise en œuvre ; d'intégration et d'exploitation dans plusieurs secteurs. La liste des secteurs est donnée à titre indicatif et peut changer en fonction des développements stratégiques d'AGENTIL et de ses partenaires, prestataires de services, fabricants ou éditeurs de logiciels.

Pour tout complément d'information sur nos produits, services et pour nous contacter, nous vous invitons à nous rejoindre sur notre site [www.agentil.com](http://www.agentil.com).

## **Article 3 - Prix des interventions**

Le prix des interventions dépend du type de service, du modèle d'engagement sélectionné, du profil et/ou de l'ancienneté du consultant, ainsi que de la charge de travail contractuelle que le Client a accepté lors de l'achat. La proposition commerciale faite par AGENTIL mentionne le tarif applicable. Le document sur les taux de référence des services fournit des détails sur les prix en fonction du type de service, des frais de déplacement et de l'augmentation des tarifs pour les interventions urgentes, de l'escalade et des interventions en dehors des heures de travail normales.

AGENTIL SA se réserve le droit de modifier ces tarifs avec un préavis de 90 jours (3 mois). Toutefois, le tarif en vigueur à la date de signature du contrat est applicable pour la durée du contrat signé.

## **Article 4 - Intervenants et correspondants**

AGENTIL fournit des services professionnels de haut niveau dans une approche de niveau de service ou de continuité de service. Selon l'évolution du projet et les disponibilités internes, AGENTIL se réserve le droit de modifier l'attribution des ressources allouées au Client. Tout changement important sera d'abord validé avec le client.

Un responsable de compte client est chargé de garantir la qualité du service.

Le client n'est pas autorisé à engager des ressources d'AGENTIL d'une quelconque manière (directe ou sous-traitance). Toute proposition sera d'abord discutée avec la direction d'AGENTIL et peut résulter en un accord financier ou une résiliation du contrat.

## **Article 5 - Modèles d'Engagement de Services**

AGENTIL propose 3 différents modèles d'engagement à ses Clients pendant le processus d'offre pour l'obtention des ressources adéquates et modèles de services d'AGENTIL. Le modèle d'engagement approprié est choisi par notre client pour :

- Clarifier nos modèles de service auprès des deux parties
- Faire en sorte que notre mode de prestation fonctionne de manière sûre, définie et organisée
- Éviter les problèmes liés à la prestation et aux attentes
- Fournir le bon modèle de service attendu
- Assurer notre qualité de service avec des termes contrôlés et explicites
- Viser l'excellence de nos services

Le Client contracte le bon Modèle d'Engagement lors de l'achat et de la commande de nos services afin d'utiliser les employés d'AGENTIL pour une activité de service typique :

### **5.1- Modèle d'engagement 1, Externalisation du Service de Consulting avec les Contractants uniquement**

- Gouvernance : sous la seule responsabilité du client
- Prestation : consulting uniquement
- Gestion de projet : aucun service et responsabilité ne sont couverts
- Contrôle : les services incluant la qualité sont contrôlés par le client, sous la responsabilité unique du client
- AGENTIL : disponibilité, horaire et état des personnes

### **5.2- Modèle d'engagement 2, Externalisation du Service de Consulting avec les services de contrôle qualité projet (PQC – Project Quality Control) :**

- Gouvernance : sous la responsabilité du client, AGENTIL participe uniquement aux activités PQC
- Prestation : consulting et services PQC
- Gestion de projet : non offerte, pas de responsabilité, mais méthodologie et meilleures pratiques PQC
- Contrôle : services contrôlés par le client sous sa responsabilité avec PQC inclus
- AGENTIL : disponibilité des personnes, calendrier et conditions, engagement PQC obligatoire
- 

### **5.3- Modèle d'engagement 3, Externalisation de Services avec des services de Project Management Office (PMO)**

- Gouvernance : sous la responsabilité d'AGENTIL, client impliqué (PQC)
- Prestation : consulting et Services PMO
- Gestion de projet : entièrement offerte avec la gouvernance, la planification, la coordination, la gestion des risques
- Contrôle : client et services contrôlés par AGENTIL avec l'implication obligatoire du client (PQC)
- AGENTIL : organisation PMO, gouvernance, communication

## **Article 6 - Procédures d'Intervention**

Les interventions sont effectuées sur demande expresse et avec avis du Client. Elles sont gérées par les personnes affectées au compte client par AGENTIL.

Les interventions sont réalisées directement sur le site du client ou à distance.

La durée minimale et la facturation sont fixées : a) pour les interventions sur site, à 4 heures (1/2 journée) et b) pour les activités à distance, à 30 minutes.

AGENTIL peut travailler en dehors de la plage horaire entre 7h et 20h. Ces interventions exceptionnelles seront comptabilisées en utilisant les coefficients multiplicateurs appropriés (cf. Art. 13, Conditions Financières) et couvertes par le contrat de support stand-by approprié.

Si nécessaire et si la disponibilité des ressources le permet, AGENTIL peut intervenir en cas d'urgence dans un délai de 1 à 4 heures, en fonction du temps de déplacement, au mieux et sans obligation, ou sur les éléments couverts par l'Accord de Niveau de Service, avec un temps de réponse et des obligations spécifiques. Ces interventions exceptionnelles seront comptabilisées à l'aide des coefficients multiplicateurs appropriés (cf. Art. 13, Conditions Financières).

## **Article 7 - Responsabilités d'AGENTIL**

AGENTIL n'assumera aucune responsabilité dans les cas suivants :

1. Dommages indirects ou consécutifs, perte de profits, perte de production, atteinte aux droits personnels du Client ou dommages causés par un tiers.
2. Dommages causés au Client par une défaillance matérielle ou un dysfonctionnement de quelque type que ce soit du système informatique.
3. Dommages causés au Client par un défaut de logiciel non développé par AGENTIL ou toute société affiliée (même si AGENTIL représente ou distribue ledit logiciel).
4. Dommages causés au Client par l'introduction d'un virus dans le système informatique du Client, tant qu'AGENTIL n'en a pas été la cause.

Pour tout le reste, AGENTIL n'est responsable que dans les cas suivants :

1. Dommages clairs et prouvés subis par le Client et ses affiliés en raison de la négligence ou faute intentionnelle de l'un des salariés d'AGENTIL.
2. Dommages clairs et prouvés subis par le Client et ses affiliés en raison d'un défaut dans la conception de la solution recommandée.

## **Article 8 - Responsabilités du client**

Le Client est responsable de la mise à disposition d'un environnement de travail qui permettra à nos ingénieurs d'accomplir correctement leur mission.

Le Client est responsable du bon fonctionnement de son infrastructure et de ses systèmes informatiques sous sa responsabilité.

Le Client s'engage à travailler de bonne foi avec AGENTIL pour l'accomplissement satisfaisant des services couverts.

Le Client s'engage à planifier les interventions souhaitées moyennant un préavis raisonnable.

Le Client, durant toute la durée des projets, commande en cours et de sa relation commerciale avec AGENTIL et pour une période d'un an suivant sa résiliation, n'incitera aucun employé d'AGENTIL à quitter son emploi et/ou n'embauchera aucun employé d'AGENTIL. En cas de violation de cette interdiction, AGENTIL peut demander des pénalités (6 mois de salaire) et/ou exiger des mesures provisoires pour mettre fin à cette violation.

## **Article 9 - Confidentialité**

Toutes informations transmises dans le cadre de l'exécution des prestations resteront confidentielles. Dans ce contexte, AGENTIL s'engage à ne pas divulguer ou utiliser de quelque manière que ce soit les faits ou informations qu'il aura acquis dans le cadre de ses relations avec le Client.

Dans l'exécution des prestations relatives à la commande, le personnel mis à disposition par AGENTIL peut, si le Client le désire, être invité à s'engager personnellement sur la base d'un contrat de confidentialité établi et approuvé par le Client.

## **Article 10 - Propriété Intellectuelle**

En général, le Client doit posséder et conserver un droit d'utilisation illimité sur tous les produits, inventions, redevances perpétuelles gratuites ou logiciels que AGENTIL a pu créer pour les exigences inhérentes à l'exécution des présentes conditions.

AGENTIL reste néanmoins le seul propriétaire et bénéficiaire commercial de ses inventions et de ses développements. Toute exception à cette règle doit faire l'objet d'un accord préalable spécifique entre les deux parties.

AGENTIL garantit par la présente qu'il n'aura aucune influence délibérée sur les droits de propriété intellectuelle de tiers dans l'exécution des services de mise en œuvre.

Représentation et garantie faites par AGENTIL stipulant que tous les services seront exécutés conformément aux meilleures pratiques de l'industrie et de manière professionnelle.

### **Article 11 - Conditions Générales, début, durée et fin du contrat**

Les présentes conditions entrent en vigueur à la date de leur mise à disposition sur notre site internet et restent valables pour la durée des relations commerciales avec le Client. Ces conditions peuvent être revues et modifiées sur une base annuelle, et sont disponibles sur notre site internet [www.agentil.com](http://www.agentil.com). Ce sont toujours les dernières conditions disponibles sur le site internet qui sont applicables aux commandes en cours et à venir.

AGENTIL peut mettre fin à un contrat ou à une mission par commodité à tout moment en donnant un préavis écrit de 90 jours (3 mois) à l'avance. En cas d'Accord de Niveau de Service et/ou de Contrats Spécifiques annexés et en raison de la participation des ressources d'AGENTIL pendant toute la période du projet, l'avis de résiliation pourrait être étendu à la période de couverture de la SLA. La résiliation sera décrite en conséquence dans l'Accord de Niveau de Service (SLA) et/ou dans un contrat spécifique annexe.

### **Article 12 - Services transitoires relatifs à la fin du projet**

À la fin du projet ou de la commande, que ce soit à son terme normal, en raison de son non-renouvellement ou de son annulation par l'une ou l'autre des parties, selon le cas, AGENTIL s'engage à coopérer de bonne foi avec le client. Cela afin d'assurer une prise en charge sans problème des prestations effectuées dans le cadre du projet, par le client ou par un tiers désigné par celui-ci, et notamment les services de maintenance effectués ensuite pour le client par AGENTIL.

En général, AGENTIL facilitera les opérations de transition tout en assurant, à la demande du client, certains services. Ces derniers sont notamment l'assistance technique, la communication d'informations sur le fonctionnement global du système et sa maintenance. Ces prestations de transition se feront selon des conditions financières définies dans une proposition commerciale faite au Client.

Au cours des 3 mois suivant la fin du contrat, AGENTIL peut, à la demande du client et selon des conditions financières à définir, continuer à apporter son assistance et sa coopération afin de maintenir le fonctionnement du système.

Le transfert peut être effectué pendant cette période pour garantir la continuité du service.

### **Article 13 - Conditions Financières**

Nos tarifs sont en CHF et sont définis dans la proposition commerciale faite au client, du lundi au vendredi de 07h00 à 20h00 sauf jours fériés officiels.

Un jour ouvrable standard est l'équivalent de 8 heures effectives.

Sauf accord contraire, la facture minimale pour une intervention sur site client est basée sur 4 heures, quelle que soit sa durée réelle.

Une augmentation de 50% sur le prix ci-dessus est appliquée aux interventions urgentes de consulting sur site qui se déroulent dans les 4 heures. L'accès au service de support dans le cadre d'un processus d'urgence et d'escalade sera facturé une fois à 2'500.- CHF HT pour les clients sans contrat de support.



Les augmentations suivantes sont appliquées aux interventions spéciales ou en dehors des heures de travail :

Majoration de tarifs	De 07h00 à 20h00	De 20h00 à 07h00
Du lundi au vendredi (jours ouvrables)	n/a	+ 50%
Samedi	+ 50%	+ 100%
Dimanche et jours fériés	+ 100%	+ 150%

La facturation au client se fera selon le type et fréquence de facturation défini dans la proposition commerciale validée par le client. Le minimum facturable est de 30 minutes.

Les conditions de paiement seront définies dans la proposition commerciale validée par le client.

#### **Article 14 - Dispositions finales**

En cas de litige, le droit suisse sera applicable. Il est convenu que les parties seront flexibles et tenteront de parvenir à un règlement à l'amiable avant toute action en justice.

Lieu de juridiction : Genève.

#### **Article 15 - Politiques relatives au voyage (Pour la Suisse)**

Les frais de transport aller-retour sont calculés depuis le bureau de Genève :

- Frais kilométriques : selon barème en vigueur
- Transport public : prix fixe ou billetterie
- Frais pour le petit-déjeuner : Forfait à prix fixe/jour (uniquement si Hébergement)
- Frais pour le déjeuner : Forfait à prix fixe /jour
- Frais pour le dîner : Forfait à prix fixe /jour (uniquement si Hébergement)
- Frais d'hébergement, parking et autres : prix fixe ou reçu

#### **Article 16 - Politiques relatives au voyage (Pour l'UE, USA, Asie)**

Les politiques relatives au voyage s'appliquent aux missions en dehors de la Suisse, à l'étranger. Les frais de déplacement facturés sont :

- Billet de train (1ère classe)
- Billet d'avion
  - < 6 heures : classe économique
  - > 6 heures : classe affaire
- Autre trajet en transport public, taxi ou voiture : prix fixe, prix kilométrique, ou reçu
- Dépenses : prix fixe ou reçu
- Frais pour le petit-déjeuner : prix fixe ou reçu
- Frais pour le déjeuner : prix fixe ou reçu
- Frais pour le dîner : prix fixe ou reçu
- Hôtels : \*\*\* ou 1ère classe : prix fixe ou reçu
- Arrangement Aéroport / Hôtel : prix fixe ou reçu.

## **Article 17 - Paiement tardif**

En vertu de l'article 104, paragraphe 1, du Code des Obligations, tout montant dû en vertu du présent contrat et non payé dix jours après sa date d'échéance sera assujéti au paiement de 5% d'intérêt par an à compter de 10 jours après la date d'échéance, jusqu'au paiement.

## **Article 18 - Conformité à la LSE Suisse**

AGENTIL est conforme à la LSE (loi fédérale sur le service de l'emploi et les services de location). Nos consultants sont 100% à la disposition d'un client sans attentes et objectifs de résultat, et en vertu de la loi suisse LSE et la réglementation, restent cependant pour la durée du contrat, quelle que soit la nature de leur mission, sous la subordination directe et exclusive d'AGENTIL.

Les activités relatives à leurs fonctions sont énoncées dans un Énoncé des travaux décrivant la mission (ou d'autres spécifications) et les conditions d'exécution de la mission (lieu, heure...).

Les consultants d'AGENTIL se conformeront aux pratiques, aux usages et aux politiques internes du client. Le respect de ces éléments ne constitue pas une contestation du principe de subordination précité.

Tout écart par rapport à ces principes sera décrit dans le contrat comme une clause particulière.

## **Article 19 - Risque de faillite**

L'une ou l'autre des parties peut résilier le présent Contrat dans toute la mesure permise par la loi si la totalité ou une partie substantielle des biens de l'autre partie est transférée à un cessionnaire au profit de créanciers, d'un séquestre ou d'un syndic de faillite, ou qu'une procédure est engagée par ou contre l'autre partie pour obtenir réparation en vertu de la loi sur la faillite ou des lois similaires, lorsque cette procédure n'est pas rejetée dans les 60 jours.

## **Article 20 - Clause de protection des données**

AGENTIL reconnaît qu'à la suite du contrat, elle peut obtenir l'accès à certaines informations relatives à des personnes physiques ou morales identifiées ou identifiables, y compris des informations relatives au personnel, aux clients ou aux entrepreneurs du Client (ces informations, collectivement, les « Informations Personnelles »). AGENTIL doit se conformer à toutes les dispositions de la législation suisse en matière de protection des données, y compris la loi suisse sur la protection des données et l'ordonnance suisse sur la protection des données. AGENTIL (i) doit se conformer aux instructions du Client concernant le traitement des Informations Personnelles ; (ii) doit se conformer aux exigences de sécurité des données techniques et organisationnelles requises par la loi, en particulier conformément aux indications du Client à l'occasion, et prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles pour protéger efficacement les Informations personnelles relatives au contrat, par ex. contre le traitement non autorisé; (iii) ne doit pas accéder, utiliser ou traiter les Informations personnelles à des fins autres que celles que le Client a autorisées et acceptées par écrit et, dans tous les cas, doit traiter uniquement les Informations personnelles de la manière permise par le Client lui-même; (iv) ne doit pas divulguer ou transférer les Informations personnelles à des tiers ou accéder, traiter ou transférer les Informations personnelles hors de la Suisse sans l'approbation préalable et écrite du Client, et cette approbation ne sera donnée que si le Client est satisfait de toutes les Conditions d'accès, de traitement, de divulgation ou de transfert et que les Informations personnelles reçoivent un niveau de sécurité adéquat ; (v) doit accorder tous les droits en vertu des lois applicables en matière de protection des données aux personnes concernées ; notamment si le Client le demande par écrit, AGENTIL doit, dans la mesure où les informations personnelles sont traitées par lui, corriger ou supprimer les informations personnelles inadéquates spécifiées dans la demande d'installations ou de systèmes en sa possession ou sous son contrôle ; (vi) si AGENTIL reçoit une plainte de tiers concernant le traitement des Informations Personnelles, elle doit le notifier sans délai au Client ; (vii) doit limiter l'accès aux informations personnelles aux employés nécessitant

un accès pour fournir des services en vertu du présent contrat. AGENTIL respectera toutes les normes de sécurité généralement reconnues. En particulier, si AGENTIL effectue des services à distance, elle prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des données, notamment en veillant à ce que tout trafic de données soit protégé contre tout accès non autorisé par des tiers.

AGENTIL s'engage à informer ses salariés, sous-traitants et/ou tiers appelés à l'exécution de ces obligations et à leur imposer également ces obligations.

