

CONDITIONS GÉNÉRALES

APPLICABLES

À TOUT CONTRAT

CONCLU AVEC

L'ÉTAT DE VAUD

EN MATIÈRE D'INFORMATIQUE ET DE TÉLÉCOMMUNICATION

Table des matières

1	Préambule	3
2	Définitions.....	3
3	Structure contractuelle	3
4	Offre	5
5	Obligations des parties.....	5
6	Conditions financières	10
7	Modifications des prestations, des livrables et/ou du projet	11
8	Droits de propriété intellectuelle	12
9	Réception des livrables	14
10	Demeure.....	15
11	Garantie.....	16
12	Maintenance.....	18
13	Responsabilité.....	18
14	Entrée en vigueur, durée et résiliation.....	20
15	Dispositions finales.....	21
16	For et droit applicable.....	21
A.	Annexe 1a : Lexique DGNSI pour documents contractuels.....	23
B.	Annexe 1b : Glossaire DGNSI pour documents contractuels.....	30

Informations sur le document

Document	Version	Date	Etat	Auteur	Validé par	Visa
CG_Conditions_Générales_DSI_V4.1.1	V4.1.1	23.06.11	Validé	B. Repond	B. Repond	BRD
CG_Conditions_Générales_DSI_V4.1.2	V4.1.2	27.06.13	Validé	J. Mollet	J. Mollet	JMT
CG_Conditions_Générales_DSI_V4.1.3	V4.1.3	13.02.14	Validé	S. Loréтан	J. Mollet	JMT
CG_Conditions_Générales_DSI_V4.1.4	V4.1.4	14.07.16	Validé	GNS	GNS	GNS
CG_Conditions_Générales_DSI_V4.1.5	V4.1.5	05.10.17	Brouillon	ADR		
CG_Conditions_Générales_DSI_V4.1.6	V4.1.6	05.10.17	En cours	JL Schwaar		
CG_Conditions_Générales_DSI_V4.1.7	V4.1.7	06.10.17	Validé	ADR	J.-D. Duc	JDC
CG_Conditions_Générales_DSI_V4.1.8	V4.1.8	29.08.19	Validé	ADR	J.-D. Duc	JDC

1 Préambule

- 1.1 Les *conditions générales* contiennent les dispositions applicables mutatis mutandis à tous les types de *contrats* entre le *client* et un *fournisseur*, pour des *prestations* et produits destinés aux services de l'Etat de Vaud ayant pour objet, en particulier:
 - 1.1.1 L'acquisition d'*équipements TIC*, incluant l'élaboration de logiciels spécifiques.
 - 1.1.2 L'acquisition d'*équipements TIC* pour l'informatique ou les télécommunications.
 - 1.1.3 La fourniture de licence d'utilisation de *logiciels* existants ou de programmes standard.
 - 1.1.4 La *maintenance* et le support d'*équipements TIC* pour l'informatique ou les télécommunications.
 - 1.1.5 La location de services et la fourniture de *prestations* en matière informatique ou de télécommunication.

2 Définitions

- 2.1 Au sens de tous "Documents Contractuels", les expressions utilisées auront la signification donnée dans leur définition qui figure en Annexe 1a "Lexique" des présentes *conditions générales* en vigueur de l'Etat de Vaud en matière de technologies de l'information et de la communication (*TIC*).
- 2.2 Tous les termes définis dans cette Annexe 1a "Lexique" sont écrits en *italique* dans tous les Documents Contractuels.

3 Structure contractuelle

3.1 Objet, champ d'application et validité

- 3.1.1 Les présentes *conditions générales* ont pour but de définir les conditions générales dans lesquelles le *fournisseur* s'engage à réaliser des *prestations* au profit du *client*.
- 3.1.2 Les *conditions générales* sont des éléments constitutifs de tout *appel d'offres* lancé par l'Etat de Vaud, qui sont réputées acceptées par le *fournisseur* au moment où ce dernier fait une *offre*, et de tout *contrat* auquel le *client* est partie en matière informatique.
- 3.1.3 Les *conditions générales* règlent la conclusion, le contenu et l'exécution du *contrat* et sont annexées au *contrat cadre*, subsidiairement au *contrat spécifique*, entre le *client* et un *fournisseur* en matière informatique et font partie intégrante du *contrat*.
- 3.1.4 Le *client* se réserve le droit d'émettre de nouvelles versions des *conditions générales*. Le *client* notifiera au *fournisseur* toute nouvelle version des *conditions*

générales, annulant et remplaçant toute version antérieure, qui entrera en vigueur dans un délai de 14 (quatorze) jours (calendaires) dès la date d'envoi de la nouvelle version par le *client*, sauf avis contraire notifié par écrit par un *fournisseur* au *client* dans le même délai de 14 (quatorze) jours calendaires.

3.2 Signataires des contrats

- 3.2.1 Tous les *contrats cadres* entre l'ACV et le *fournisseur* sont établis en deux exemplaires paraphés et signés par le *fournisseur* et la DGNSI par délégation du Conseil d'Etat.
- 3.2.2 Tous les *contrats spécifiques* sont établis en deux exemplaires paraphés et signés par le *fournisseur* et par le représentant autorisé de la DGNSI, respectivement de l'ACV.
- 3.2.3 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.
- 3.2.4 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.

3.3 Documents contractuels

- 3.3.1 Les *prestations* sont exclusivement régies par les Documents Contractuels suivants classés par ordre de valeur juridique décroissante :
 - 3.3.1.1 Le *contrat spécifique*.
 - 3.3.1.2 Le *contrat cadre*.
 - 3.3.1.3 Les *conditions générales*.
 - 3.3.1.4 Le cahier des charges ou l'*appel d'offres* du *client*.
 - 3.3.1.5 L'*offre* du *fournisseur*.
- 3.3.2 En cas de contradiction entre des Documents Contractuels, le document de valeur juridique supérieure prévaudra pour l'interprétation de l'obligation en cause. En cas de contradiction entre un ou plusieurs documents de même rang, le document le plus récent prévaudra. Il est précisé que chaque document de rang supérieur peut compléter ou amender le document de rang inférieur.
- 3.3.3 Les Documents Contractuels ne peuvent être amendés ou modifiés que par un accord écrit entre les parties. 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.
- 3.3.4 Aucune autre condition générale ou spécifique communiquée par le *fournisseur* ne pourra être opposée au *client*, sauf accord des parties dans le cadre du *contrat cadre* ou du *contrat spécifique*.
- 3.3.5 Tous les Documents Contractuels sont rédigés en français exclusivement.

4 Offre

- 4.1 L'*offre* du *fournisseur* et les coûts y relatifs sont gratuits.
- 4.2 Toute *offre* du *fournisseur* reste en vigueur pour une durée minimale de 3 (trois) mois, tout délai supérieur offert par le *fournisseur* étant réservé.
- 4.3 Toute divergence de l'*offre* par rapport aux *conditions générales* doit, sous peine d'invalidité, être explicitement mentionnée dans le *contrat*.
- 4.4 Les détails des *prestations* du *fournisseur* se trouvent d'une part dans le cahier des charges établi par le *client* et valant demande d'*offre*, 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 auprès du *client*.
- 4.5 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 dit cahier des charges.

5 Obligations des parties

5.1 En général

- 5.1.1 En tant que professionnel, le *fournisseur* s'engage à exécuter les *prestations* en conformité avec les règles du *contrat*.
- 5.1.2 Le *fournisseur* s'engage à exécuter les *prestations* conformément aux règles de l'art, en recourant à des méthodes de gestion reconnues, en observant les directives spécifiées et fournies par le *client* pour leur exécution et en mobilisant les ressources et les compétences nécessaires à la réalisation des *prestations*.
- 5.1.3 Par défaut, les *prestations* effectuées par le *fournisseur* s'exécutent sur le fondement d'une obligation de résultat.
- 5.1.4 Le *fournisseur* s'assure avant d'intervenir qu'une sauvegarde appropriée des données a été effectuée en obtenant une confirmation écrite du client.
- 5.1.5 Les parties s'engagent à ne communiquer entre elles qu'au travers des responsables de *projet* identifiés dans 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* et obtenir son accord préalable.

5.2 Devoirs d'information et de collaboration

- 5.2.1 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.
- 5.2.2 Les parties s'informent réciproquement et immédiatement de tout événement susceptible de compromettre l'exécution des *prestations*.

- 5.2.3 Le client et le *fournisseur s'informent mutuellement* et demandent toute information qu'ils estiment nécessaire pour exécuter les *prestations*.
- 5.2.4 Le *fournisseur* s'engage à communiquer au *client* immédiatement et par 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*.
- 5.2.5 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 *TIC*.

5.3 Organisation du projet

5.3.1 Comités de pilotage

- 5.3.1.1 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* pourra 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*.
- 5.3.1.2 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.
- 5.3.1.3 Le *client* prendra les décisions qu'il jugera nécessaires, en particulier à partir des éléments recueillis dans le cadre des comités de pilotage.
- 5.3.1.4 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.

5.3.2 Comités de pilotage

- 5.3.2.1 Chaque partie devra indiquer, dans un *contrat spécifique*, l'identité de la personne qui dirigera le *projet* pour son compte.
- 5.3.2.2 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.
- 5.3.2.3 Le *contrat spécifique* devra indiquer les personnes qui seront assignées au *projet* (nombre, fonction et profil).

5.4 Echancier du projet

- 5.4.1 Les parties s'entendent sur un calendrier des étapes du *projet*, lesquelles devront être clairement identifiables et appelées à s'achever par la *réception des livrables*.
- 5.4.2 Le calendrier du *projet* est défini dans le *contrat spécifique*.

- 5.4.3 Le calendrier du *projet* devra indiquer les interdépendances et l'enchaînement des différentes étapes du *projet* et devra tenir compte des périodes d'indisponibilité des *intervenants* du *client*.
- 5.4.4 Le calendrier du *projet* devra indiquer les périodes de tests et de *recettes* des *livrables* afin de permettre au *client* de s'organiser en conséquence pour ce qui est des ressources à y affecter.
- 5.4.5 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 signé par les parties.
- 5.4.6 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.
- 5.4.7 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*.

5.5 Intervenants

- 5.5.1 Le *fournisseur* n'emploie que des *intervenants* choisis avec soin et qualifiés dans le cadre de l'exécution des *prestations*.
- 5.5.2 Le *fournisseur* s'engage à tenir à jour les compétences de ses *intervenants* par une formation et une information régulières par rapport à l'exécution des *prestations*.
- 5.5.3 Le *fournisseur* s'engage expressément, par lui-même et ses *intervenants*, à respecter les directives fournies par le *client*, en particulier les prescriptions d'exploitation et de sécurité en vigueur sur les sites d'exécution des *prestations*.
- 5.5.4 A la demande du *client*, le *fournisseur* fait tout son possible pour remplacer dans les meilleurs délais, mais au plus tard dans les 5 (cinq) jours ouvrables, les *intervenants* qui n'ont pas les compétences requises, qui entravent l'exécution du *contrat* ou qui ne peuvent plus assumer leurs tâches, ce quelle qu'en soit la cause.
- 5.5.5 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*.
- 5.5.6 Le *fournisseur* doit obtenir l'accord préalable et écrit du *client* avant de remplacer un *intervenant*.
- 5.5.7 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. Le *fournisseur* s'engage à communiquer immédiatement au *client* toute modification du casier judiciaire de ses *intervenants* dès qu'il en a connaissance.

5.6 Sous-traitance

- 5.6.1 Le *fournisseur* peut sous-traiter l'exécution des *prestations* à condition d'avoir obtenu préalablement du *client* son accord exprès et écrit sur ce point.
- 5.6.2 Le *fournisseur* reste pleinement responsable envers le *client* de la fourniture des *prestations* accomplies par des sous-traitants.
- 5.6.3 En cas de sous-traitance, le *fournisseur* s'engage à fournir :
1. Le nom et le siège de tous les sous-traitants en suisse et à l'étranger
 2. La nature des travaux sous-traités
 3. Des preuves de l'aptitude du sous-traitant
- 5.6.4 La DGNSI se réserve le droit de contrôler et de faire contrôler le respect par le *fournisseur* et leurs sous-traitants, des dispositions relatives à la protection des travailleurs et aux conditions de travail et de salaire, ainsi que l'égalité de traitement entre hommes et femmes. Sur demande, le *fournisseur* doit en démontrer le respect tant pour lui-même que pour leurs propres sous-traitants. A défaut, des sanctions pourront être prononcées sur la base de l'article 14a LMP-VD (cf. art. 44, alinéa 1, nouveau RLMP-VD).
- Référence aux modifications du 18 décembre 2013 du règlement d'application de la loi du 24 juin 1996 sur les marchés (726.01.1)

5.7 Conditions de travail, protection des travailleurs et égalité de traitement entre hommes et femmes

- 5.7.1 Pour les prestations fournies en Suisse, l'adjudicataire s'engage à respecter les dispositions relatives à la protection des travailleurs et aux conditions de travail et de salaire, ainsi que l'égalité de traitement entre hommes et femmes. Les conditions de travail et de salaire sont celles fixées par les conventions collectives et les contrats-types de travail ; en leur absence, ce sont les prescriptions usuelles de la branche professionnelle qui s'appliquent.
- 5.7.2 L'adjudicataire déclare avoir payé les cotisations sociales et les primes d'assurance, ainsi que les autres contributions prévues par les conventions collectives de travail étendues et les contrats-types de travail.
- 5.7.3 Pour les prestations exécutées à l'étranger, l'adjudicataire s'engage à observer au minimum les conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail mentionnées à l'annexe 2 du règlement du 7 juillet 2004 d'application de la loi du 24 juin 1996 sur les marchés publics (RSV 726.01.1 ; RLMP-VD).
- 5.7.4 Si l'adjudicataire fait appel à des tiers, notamment 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. L'adjudicataire oblige par contrat ses sous-traitants à respecter les obligations susmentionnées.
- 5.7.5 Sur demande, l'adjudicataire doit prouver que lui et ses sous-traitants respectent les dispositions relatives à la protection des travailleurs et aux conditions de travail et de salaire, et que leurs cotisations aux institutions sociales et leurs impôts ont été payés.

5.7.6 Pour chaque violation par l'adjudicataire ou par l'un de ses sous-traitants de l'une des obligations mentionnées aux paragraphes qui précèdent, l'adjudicataire doit payer à l'adjudicateur une peine conventionnelle s'élevant à (en fonction de la valeur du marché) :

A : Marchés de services/fournitures jusqu'à 250'000 H.T. : compléter la fin du § 5.7.6 par : « 10% de la rémunération hors TVA du présent contrat (montant net après rabais). » ;

B : Marchés de services/fournitures entre 250'000 et 500'000 francs H.T. : compléter la fin du § 5.7.6 par : « un montant de 25'000 francs. » ;

C : Marchés de services/fournitures supérieurs à 500'000 francs H.T. : compléter la fin du § 5.7.6 par : « 5% de la rémunération hors TVA du présent contrat (montant net après rabais) jusqu'à un montant maximal de 100'000 francs par violation. ».

5.7.7 En cas de récidive, le pouvoir adjudicateur 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.

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

5.8 Obligations de confidentialité

5.8.1 Les parties s'engagent à ne pas divulguer à des tiers toutes les *informations confidentielles* qu'elles pourraient obtenir dans l'exécution du *contrat* et de ne les exploiter que pour l'accomplissement légitime des *prestations*.

5.8.2 Les obligations de confidentialité s'étendent aux *intervenants* du *fournisseur* affectés au *projet*.

5.8.3 Les dispositions légales, en particulier celles stipulées dans la Loi vaudoise sur la protection des données personnelles du 11 septembre 2007 et la Loi vaudoise sur l'Information du 24 septembre 2002, sont réservées.

5.8.4 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, (v) qui doivent être divulgués sur ordre du tribunal ou en vertu de la loi.

5.8.5 Ces obligations de confidentialité débutent avant même la conclusion du *contrat* et subsistent après la fin de ceux-ci et l'accomplissement des *prestations*.

5.8.6 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.

5.9 Accords de confidentialité

- 5.9.1 Le *fournisseur* s'engage à signer l'« Accord de confidentialité et sur la protection des données pour les entreprises externes à l'ACV » et à faire signer à tous ses *intervenants* participant et/ou susceptibles de participer à l'exécution des tâches du *projet* un « Accord de confidentialité personnel ».
- 5.9.2 « L'Accord de confidentialité et sur la protection des données pour les entreprises externes à l'ACV » est annexé au *contrat cadre* pour en faire partie intégrante.
- 5.9.3 « Les Accords de confidentialité personnels » sont annexés aux *contrats spécifiques* pour en faire partie intégrante.
- 5.9.4 La signature de ces accords de confidentialité est une condition préalable à tout accès aux locaux, aux applications informatiques ou aux données du *client*.

5.10 Langue

- 5.10.1 Les *livrables*, en particulier les *livrables* de type documents, sont rédigés en français, sauf convention contraire des parties.

6 Conditions financières

6.1 En général

- 6.1.1 Le prix et les modalités financières afférents à un *projet* sont exprimés en Francs suisses et définis dans un *contrat spécifique* et se comprennent TTC. Ce coût inclut en particulier les frais de transport, de repas et d'hébergement.
- 6.1.2 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.
- 6.1.3 Le *contrat spécifique* définit le mode de facturation (au forfait ou en régie) et les échéances (liées aux livraisons).
- 6.1.4 Le prix est réputé couvrir toutes les *prestations* nécessaires à l'exécution des *prestations* du *fournisseur* dans le cadre d'un *projet*.
- 6.1.5 Lorsque le *contrat* prévoit des paiements partiels (arrhes ou acomptes), le *client* peut exiger des garanties du *fournisseur* qui seront mentionnées dans le *contrat*.
- 6.1.6 Les termes « journées-homme », « journées-personnes » ou « journées de prestations » sont basés sur des jours de travail selon les horaires du *client*.
- 6.1.7 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.
- 6.1.8 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 trouvait 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*.

6.1.9 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 standard en vigueur.

6.2 Facturation au forfait

6.2.1 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.

6.2.2 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*.

6.3 Facturation en régie

6.3.1 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'*intervenante* remettra au *client* selon les termes convenus. Le temps de déplacement n'est pas facturé.

6.3.2 Le prix des *prestations* facturées en régie n'est pas indexé.

6.3.3 Le *fournisseur* joint à sa facture un rapport d'activité relatif à la période achevée et spécifiant les *prestations* de chaque *intervenante* affecté au *projet*.

6.4 Modalités de paiement

6.4.1 Le *fournisseur* établit ses factures selon les modalités de paiement convenues dans le *contrat spécifique*.

6.4.2 Les factures sont payables à 30 (trente) jours dès réception de la facture.

7 Modifications des prestations, des livrables et/ou du projet

7.1 Principes

7.1.1 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 *prestations* ou des *spécifications* des *livrables*.

7.1.2 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.

- 7.1.3 Une demande de modification ou d'ajustement de dispositions contractuelles fera l'objet d'une étude d'impact fonctionnel, technique, budgétaire et calendaire.
- 7.1.4 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'elle soumettra au *client* pour approbation.
- 7.1.5 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 5 (cinq) 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.
- 7.1.6 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 5 (cinq) 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 diminution de facturation.
- 7.1.7 Sauf convention contraire, le *fournisseur* poursuit ses travaux conformément au *contrat spécifique* pendant l'examen des propositions de modification.
- 7.1.8 Sous réserve des dispositions contraires dans le *contrat cadre*, toute modification des *prestations* de même que toutes les adaptations qui en découlent doivent faire l'objet d'un *avenant* au *contrat spécifique*.

8 Droits de propriété intellectuelle

8.1 Logiciel de commerce

- 8.1.1 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*.
- 8.1.2 Si les droits de *propriété intellectuelle* sont détenus par des tiers, le *fournisseur* garantit qu'il détient tous les droits d'usage et de distribution.
- 8.1.3 Le *fournisseur* octroie au *client* une licence non-exclusive, perpétuelle et irrévocable d'utiliser et d'exploiter un *logiciel standard*, aux conditions convenues dans un *contrat*, dans le cadre de ses activités opérationnelles.
- 8.1.4 Le *client* est en droit de faire une copie de *logiciels standard* à des fins de sauvegarde et d'archivage.

8.2 Livrables

- 8.2.1 Sous réserve de l'article 8.1 ci-dessus et de dispositions divergentes contenues dans un *contrat cadre* ou un *contrat spécifique*, le *fournisseur* cède et transfère au *client*, au fur et à mesure du paiement des livrables concernés et validés par le client, tous les droits de *propriété intellectuelle*, en particulier les travaux, *code*

source, documentation, technologies, développements, procédés et méthodes sous forme écrite qui ont été créés par le *fournisseur*, y compris ses *intervenants*, par rapport aux *livrables* (indépendamment de savoir s'ils peuvent être protégés par un brevet ou un droit d'auteur) ainsi que tous les droits d'auteur, d'utilisation, de reproduction, de modification, de représentation, de commercialisation et d'exploitation des *livrables*.

- 8.2.2 Le *client* pourra utiliser, dupliquer ou modifier comme il le souhaite les *livrables* sans aucune limitation sous réserve que la garantie est échuë et qu'il n'y a pas de maintenance en cours. Dans le cas où le *client* souhaiterait confier la *maintenance* et/ou l'infogérance des *livrables* à un prestataire tiers, ce dernier aura un droit d'utilisation sur les *livrables* nécessaires à la réalisation de ses *prestations*.
- 8.2.3 Les parties peuvent disposer librement des idées, des procédés et des méthodes non protégés par le droit de la *propriété intellectuelle*.

8.3 Garantie en cas d'éviction

- 8.3.1 Le *fournisseur* garantit que son *offre*, ses *prestations* et les *livrables* ne violent pas, les droits de *propriété intellectuelle* de tiers.
- 8.3.2 Le *client* notifie au *fournisseur* l'existence de prétentions de tiers fondées sur le fait que des *livrables* portent atteinte aux droits de *propriété intellectuelle* desdits tiers, le *fournisseur* offre les garanties suivantes :
- 8.3.2.1 Le *fournisseur* s'engage à faire son affaire personnelle de dites prétentions.
- 8.3.2.2 Le *fournisseur* garantit le *client* contre tout différent à cet égard.
- 8.3.2.3 Le *fournisseur* s'engage à assurer à ses frais la défense contre toute action de ce type et à indemniser le *client* pour l'ensemble des dommages auxquels le *client* pourrait être condamné de ce fait par une décision de justice ou une transaction, y compris les frais de procédures et d'avocats.
- 8.3.3 Pour le cas où une plainte pour violation des droits de *propriété intellectuelle* est déposée ou si une mesure provisionnelle est demandée, le *fournisseur* peut, à ses frais et selon son choix proposer les options suivantes au *client* :
- 8.3.3.1 Procurer au *client* le droit d'utiliser le *livrable* en se dégageant de tout violation de *propriété intellectuelle*.
- 8.3.3.2 Modifier sans délai le *livrable* de façon à ce qu'il ne viole plus les droits de *propriété intellectuelle* de tiers ou
- 8.3.3.3 Remplacer sans délai le *livrable* par un autre *livrable* répondant aux exigences contractuelles et ne violant pas les droits de *propriété intellectuelle* de tiers.
- 8.3.4 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*, le cas échéant une partie du *contrat spécifique*, et le *fournisseur* doit rembourser les montants payés par le *client* dans ce cadre, sans préjudice des dommages et intérêts que le *client* serait fondé à réclamer du fait du préjudice subi.
- 8.3.5 Pour tout logiciel imposé par le client, aucune garantie d'éviction ne peut être exigée au fournisseur.

9 Réception des livrables

9.1 En général

- 9.1.1 Les présentes dispositions sur la *réception* des *livrables* et *documentation* peuvent être complétées par des dispositions contenues dans des *contrats cadres*, respectivement dans des *contrats spécifiques* y relatifs.
- 9.1.2 Le *contrat spécifique* doit contenir un calendrier des étapes du *projet*, y compris concernant la procédure de *réception des livrables* et *documentation*.
- 9.1.3 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*.

9.2 Réception de livrables de type documents

- 9.2.1 Le *fournisseur* soumettra à la validation du *client* tout *livrable* de type documents résultants des *prestations*.
- 9.2.2 Sauf accord convenu, le *client* disposera d'un délai minimum de 15 (quinze) jours ouvrables à compter de la remise des documents pour émettre ses réserves. Le *fournisseur* corrigera les documents afin de lever ces réserves dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables à compter de la notification des réserves. Si le *fournisseur* ne s'exécute pas dans le délai imparti, il est en demeure sans autre avis. Les documents seront validés par le *client* à la levée des réserves.

9.3 Réception de livrables de type équipement TIC

- 9.3.1 Les *livrables* feront l'objet de tests visant à vérifier leur bon fonctionnement et la conformité du *livrable* au regard des *spécifications*.
- 9.3.2 Le *fournisseur* assistera le *client* dans la préparation des plans de tests décrivant les critères et les procédures de *réception* de chaque *livrable*.
- 9.3.3 Le *fournisseur* notifiera au *client* dans un délai convenu, mais au moins 15 (quinze) jours ouvrables à l'avance, la date de *livraison* du *livrable*.
- 9.3.4 Les tests ne pourront être réalisés que si la *documentation* relative au *livrable* a été remise par le *fournisseur* au *client*, au plus tard 5 (cinq) jours ouvrables avant le début des tests de *recette*.
- 9.3.5 Les tests utiliseront les données du *client*.
- 9.3.6 Le *client* conduira les tests.
- 9.3.7 À l'issue des tests, le *client* notifiera au *fournisseur* les résultats obtenus par le *livrable* au regard des *spécifications*.
- 9.3.8 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*.
- 9.3.9 Le client effectue le contrôle de réception dans les 20 jours qui suivent la livraison et communique sa prise de position au fournisseur par écrit dans les 10 jours 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.

- 9.3.10 Dans le cas où le *livrable*, à l'issue des tests, s'avère ne pas être conforme aux *spécifications*, les règles suivantes s'appliquent :
- 9.3.10.1 Le *client* établira la liste des *défauts* constatés.
- 9.3.10.2 Les *défauts majeurs* constatés pendant les tests de *recette* du *livrable* devront être corrigés gratuitement par le *fournisseur* dans les 8 (huit) jours calendaires, saufs accords convenus par la Direction de projet (Dirpro), suivant la notification par le *client* de la liste des *défauts* constatés. Si le *fournisseur* ne s'exécute pas dans le délai imparti, il est en demeure sans autre avis. Les plans de tests seront repris pour être mené à terme afin de vérifier la correction des *défauts* et de s'assurer de la totale réalisation des tests.
- 9.3.10.3 Les parties signeront un procès-verbal de *recette* à condition que les *défauts majeurs* et/ou les *défauts importants* aient été corrigés et les tests aient pu se déroulés comme planifiés.
- 9.3.11 Dans le cas où le *livrable*, à l'issue des seconds tests de *recette*, s'avère à nouveau ne pas être conforme aux *spécifications*, le *fournisseur* doit éliminer les *défauts majeurs* aussi vite que possible et gratuitement. Pour le cas où la troisième *livraison* n'est toujours pas conforme aux *spécifications*, le *client* est en droit de refuser le *livrable* et peut soit (i) obtenir un remboursement du prix d'ores et déjà payé, soit (ii) résilier le *contrat spécifique* ou encore (iii) 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. Les coûts effectifs des tests seront refacturés au fournisseur; au minimum, le montant facturé sera de CHF 8'000 TTC.

10 Demeure

- 10.1 En cas de non-respect des délais comminatoires convenus dans le contrat, les parties contractantes sont mises en demeure sans autre ; en cas de non-respect des autres délais, elles sont mises en demeure après rappel dans lequel figure un délai raisonnable supplémentaire pour s'exécuter.
- 10.2 En cas de mise en demeure du prestataire et lorsque la prestation n'a pas été exécutée complètement après l'expiration d'un délai supplémentaire raisonnable fixé au prestataire, le bénéficiaire peut au choix :
- 10.2.1 demander de nouveau au prestataire qu'il exécute ultérieurement la prestation convenue et, en cas de faute du prestataire, faire valoir l'indemnisation du préjudice subi suite au non-respect des dispositions contractuelles, ou
- 10.2.2 pour les prestations relevant d'un contrat d'entreprise, prendre des mesures de substitution aux frais du prestataire, soit lui-même soit par recours à un tiers, le prestataire étant alors tenu de restituer au bénéficiaire tous les documents et le matériel (y compris le code source) qui ont été spécifiquement élaborés pour lui en vue de l'exécution du contrat ou pour lesquels une restitution a été spécifiquement convenue (par ex. dans le cadre d'une convention d'entiercement [« Escrow-Regelung »]), ou

- 10.2.3 renoncer à l'exécution ultérieure du contrat et, en cas de faute du prestataire, faire valoir l'indemnisation du préjudice subi suite au non-respect des dispositions contractuelles, ou
- 10.2.4 renoncer à l'exécution ultérieure du contrat et résilier le contrat intégralement ou partiellement et rétroactivement à partir de la date de conclusion du contrat, avec disparition rétroactive des prestations fournies jusqu'à ce jour par les deux parties et concernées par la résiliation, et, en cas de faute du prestataire, faire valoir l'indemnisation du préjudice subi suite à la non-exécution du contrat. Pour les contrats de longue durée, il y a en lieu et place d'une résiliation rétroactive du contrat - résiliation exceptionnelle du contrat avec effet immédiat.
- 10.3 Si le prestataire est mis en demeure, il est tenu de s'acquitter d'une peine conventionnelle dans les délais stipulés par le contrat, dans la mesure où il ne peut pas prouver que ni lui, ni les tiers mandatés par ses soins n'ont pas commis de faute. Cette peine conventionnelle s'élève par mise en demeure et par jour de retard à 1/1000 de la rémunération globale, mais au total à 10% au maximum de la rémunération globale du contrat en cas de prestations uniques ou bien à la rémunération pour 12 mois en cas de prestations périodiques. La peine conventionnelle est aussi due lorsque les prestations sont acceptées inconditionnellement ou lorsque le bénéficiaire a fait usage des droits de recours au titre du chiffre précédent. Le règlement de la peine conventionnelle ne libère pas le prestataire de ses autres obligations contractuelles. Les demandes en dommages et intérêts du bénéficiaire au titre du § 13 demeurent réservées. La peine conventionnelle est déduite des dommages et intérêts éventuellement dus.

11 Garantie

11.1 Principes

- 11.1.1 Le *fournisseur* garantit que les *livrables* sont conformes aux exigences figurant dans les contrats spécifiques.
- 11.1.2 La période de garantie sur les *livrables* est de 2 (deux) ans débutant après la *réception des livrables* par le *client*.
- 11.1.3 La garantie comprend, en particulier, la correction des *défauts* et l'assistance téléphonique. Par défaut, les termes du *contrat de maintenance* du *fournisseur*, au regard du *livrable* considéré, s'appliquent durant la période de garantie.
- 11.1.4 Le délai de garantie débute dès la signature du procès-verbal de *recette*. 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. Par défaut, dans le cas de *défauts majeurs* ou *importants*, le délai de réaction du *fournisseur* doit être de 4 (quatre) heures au maximum durant les jours ouvrables, le délai de réaction étant de 2 (deux) jours ouvrables dans le cas de *défauts mineurs*. Lors de *défauts majeurs* ou *importants*, le *fournisseur* s'engage à mettre à disposition toutes les ressources humaines qualifiées possibles et tous les moyens nécessaires à la résolution dans les meilleurs délais. Le *fournisseur* a en outre l'obligation d'informer régulièrement le *client* sur les actions entreprises.

- 11.1.5 La période de garantie est suspendue durant le temps consacré à la rectification des défauts majeurs ou importants. Le délai de garantie est prolongé en fonction de la durée de la résolution des problèmes après la recette du livrable en cause exempt de défauts.
- 11.1.6 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.
- 11.1.7 Des *prestations* de garantie divergentes applicables à des produits tiers doivent être spécifiées dans le *contrat*.
- 11.1.8 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 que les *livrables* ne contiennent ni « Cheval de Troie » ni fonctions non documentées.

11.2 Procédure en cas de défauts

- 11.2.1 Le *client* notifie au *fournisseur* les *défauts* constatés.
- 11.2.2 Le *fournisseur* doit remédier gratuitement aux *défauts* constatés et mettre à jour la *documentation* le cas échéant dans le délai fixé par le *client* au regard de la complexité des *défauts*.
- 11.2.3 Lorsque la correction des *défauts* n'est pas possible compte tenu de l'état des connaissances en matière informatique ou qu'elle ne l'est que compte tenu d'un effort disproportionné du *fournisseur*, le *fournisseur* peut proposer une solution de remplacement, en fournissant au *client* la *documentation* y relative, que le *client* est libre d'accepter ou de refuser (voir § 11.3). Cette solution de remplacement est sujette à la procédure de *réception* et doit être acceptée par le *client* avant sa mise en œuvre opérationnelle. Cette solution de remplacement n'est en aucun cas une solution définitive, sauf acceptation du client.
- 11.2.4 Lorsque la correction des *défauts* exige, en particulier, une nouvelle mise en production et une nouvelle procédure de *réception*, les coûts y relatifs, du *fournisseur*, sont à la charge du *fournisseur*.

11.3 En cas d'échec de réparation des défauts

- 11.3.1 En cas d'échec de réparation des *défauts* par le *fournisseur*, le *client* peut, alternativement, choisir l'une des options suivantes qu'il notifiera au *fournisseur* :
 - 11.3.1.1 Réduire le prix encore dû au *fournisseur* ou recevoir une ristourne du *fournisseur* sur le prix en proportion de la moins-value due aux *défauts*.
 - 11.3.1.2 Effectuer la correction ou mandater un tiers pour ce faire aux frais du *fournisseur*.
 - 11.3.1.3 Résilier le *contrat spécifique* et recevoir du *fournisseur* le prix déjà versé.
- 11.3.2 Toute action en dommages et intérêts du *client* est réservée.

12 Maintenance

- 12.1 Dès la fin de la période de garantie, le *fournisseur* s'engage à maintenir les *livrables* pour une période de 5 (cinq) ans au minimum pour autant que le *client* contracte un *contrat cadre* de *maintenance* sur les *livrables* et un *contrat spécifique* précisant en particulier les *prestations*, la durée et la rémunération.
- 12.2 Une éventuelle conclusion d'un *contrat spécifique* de *maintenance* pour une durée de moins de 5 (cinq) ans ne saurait en aucun cas être interprétée comme une renonciation du *client* à cet engagement du *fournisseur*.
- 12.3 Toute adaptation ou perfectionnement du *livrable* mis à disposition du *client* par le *fournisseur* durant la période de *maintenance* est sujette à la procédure de *livraison*.
- 12.4 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* (*maintenance évolutive*), l'adaptation du *livrable* à l'évolution législative ou aux nouvelles versions des logiciels de base disponibles sur le marché (*maintenance adaptative*), y compris la *documentation*, des *livrables* et le support téléphonique selon les termes d'un *contrat spécifique* à convenir entre les parties.
- 12.5 Le *fournisseur* devra enregistrer les *défauts* constatés et fournir ses *prestations* durant les heures de disponibilité. Par défaut, les heures de disponibilité sont du lundi au vendredi, jours fériés vaudois exceptés, de 08 :00 à 18 :00 (heures en vigueur à l'Etat de Vaud).
- 12.6 Le délai de réaction est le temps qui s'écoule, durant les heures de disponibilité, entre la *réception* de l'avis de *défauts* et le début du travail de réparation. Le délai de suppression des *défauts* est le temps écoulé, durant les heures de disponibilité, entre la réception de l'avis de *défauts* et la fin de la réparation. Par défaut, le délai de réaction est de 4 (quatre) heures.

13 Responsabilité

13.1 Principes

- 13.1.1 Le *fournisseur* garantit que les *prestations* seront exécutées de façon professionnelle, en mettant en œuvre les moyens humains et les ressources nécessaires pour la bonne exécution des *prestations* et des *livrables* dans le cadre du *projet*.
- 13.1.2 Le *fournisseur* est responsable de toute faute de sa part ou de ses *intervenants* dans l'accomplissement des *prestations* confiées dans le cadre d'un *projet*.
- 13.1.3 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*.
- 13.1.4 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 l'article 5.1.4.

- 13.1.5 Les parties répondent des actes de leurs auxiliaires, employés, *intervenants* et sous-traitants comme de ses propres actes dans le cadre de l'exécution des *prestations*.

13.2 Dommage et limitation de responsabilités

- 13.2.1 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 inférieure à CHF 1'000'000.-, la responsabilité est limitée à CHF 250'000.- par cas. Lorsque le prix total dû au *fournisseur* dans le cadre d'un *contrat spécifique* est supérieure à CHF 1'000'000.-, la responsabilité pour *faute légère* est limitée à 20% (vingt pourcents) du prix total par cas. Le prix dû de la totalité des cas ne peut dépasser le montant du contrat.
- 13.2.2 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*.
- 13.2.3 Le *fournisseur* devra avoir souscrit l'ensemble des assurances utiles, en particulier une assurance responsabilité civile professionnelle et une assurance chose, pour l'ensemble des risques relatifs à la réalisation des *prestations* et s'engage à transmettre une copie de ses attestations d'assurances au *client* sur demande de ce dernier.

13.3 Peine conventionnelle

- 13.3.1 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 ni lui-même ni ses *intervenants* n'ont commis de faute.
- 13.3.2 La peine s'élève à 10% (dix pourcents) du coût total des *prestations* du *fournisseur*, TVA incluse, par cas, mais au maximum de CHF 200'000.-.
- 13.3.3 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.

13.4 Obligations de fourniture de prestations / Pas d'interruption de service

- 13.4.1 Le *fournisseur* reconnaît expressément que l'exécution de ses obligations conformément au *contrat* est essentielle au bon déroulement des opérations de l'ACV. 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.

14 Entrée en vigueur, durée et résiliation

14.1 Entrée en vigueur et durée

- 14.1.1 Le *contrat cadre* et les *contrats spécifiques* entrent en vigueur dès leur signature par les parties. Sauf disposition contraire, un *contrat cadre* est de durée indéterminée et un *contrat spécifique* est de durée déterminée.
- 14.1.2 Certaines obligations du *contrat*, en particulier celles relatives à la confidentialité et aux garanties, perdurent au-delà de la fin des relations contractuelles.
- 14.1.3 A la fin du *contrat*, le *fournisseur* est tenu de remettre immédiatement au *client* tous les documents et données confidentielles reçus du *client* sous forme écrite ou numérique.

14.2 Résiliation ordinaire

- 14.2.1 Sauf disposition contraire, les *contrats cadres* et les *contrats spécifiques* peuvent être résiliés par le *client* tout en respectant l'échéance des *contrats spécifiques*, moyennant un préavis de 3 (trois) mois. Le *client* est en droit de résilier en tout temps les *contrats spécifiques* dont l'objet porte sur les *prestations de maintenance tout en respectant l'échéance des contrats spécifiques*.
- 14.2.2 La résiliation d'un ou de tous les *contrats spécifiques* n'emporte pas la résiliation du *contrat cadre*.
- 14.2.3 La résiliation d'un *contrat cadre* alors qu'un *projet*, objet d'un *contrat spécifique*, est toujours en cours, n'implique pas la résiliation automatique de ce dernier. Une convention particulière ou un *avenant* peut être établi par les parties pour régler ce type de transition.
- 14.2.4 Le *fournisseur* n'est en droit d'obtenir une rémunération que pour les *prestations* effectuées au prorata de leur avancement au jour où la résiliation prend effet, et pour les frais engagés, sur présentation de justificatifs, sans préjudice pour le *client* d'obtenir des dommages et intérêts auxquels il aurait droit sur la base du *contrat*.

14.3 Résiliation extraordinaire

- 14.3.1 Chaque partie peut résilier sans délai et en tout temps un *contrat spécifique* pour des motifs graves. Sont notamment considérés comme graves les motifs suivants :
 - 14.3.1.1 La violation d'une disposition essentielle du *contrat cadre* et/ou d'un *contrat spécifique* par le *fournisseur*.
 - 14.3.1.2 Les violations répétées et/ou graves de dispositions du *contrat cadre* et/ou du *contrat spécifique*.
 - 14.3.1.3 Le non respect de délai(s) par le *fournisseur* (un retard de 10 (dix) jours ouvrables pour la *livraison* d'un *livrable* est considéré comme un motif grave), sauf accord(s) contraire(s).
 - 14.3.1.4 La faillite du *fournisseur*.
 - 14.3.1.5 La qualité des *prestations* est systématiquement ou gravement insuffisante.

- 14.3.1.6 Lorsque le contexte général a subi des modifications telles que le *projet* ou les *prestations* n'ont pas de raison d'être réalisés.
- 14.3.1.7 Les cas visés dans des dispositions des *conditions générales*, le *contrat cadre* ou le *contrat spécifique* avec mention du droit de résiliation extraordinaire pour une partie.
- 14.3.2 Le *client* peut en outre résilier un *contrat* avec un délai de 2 (deux) mois dans les cas suivants :
 - 14.3.2.1 Perte annuelle du *fournisseur* supérieure à la moitié de son capital actions (y compris les réserves).
 - 14.3.2.2 Réorientation stratégique du *fournisseur* dans des domaines qui ne garantissent plus le strict respect des *prestations* et/ou *livrables*.
 - 14.3.2.3 Changement de contrôle au sein du *fournisseur*, soit en particulier le cas où le *fournisseur* a (i) cédé au moins 50% (cinquante pourcents) des droits de vote ou (ii) perdu le contrôle du conseil d'administration.
- 14.3.3 Le *fournisseur* n'est en droit d'obtenir une rémunération que pour les *prestations* effectuées au prorata de leur avancement au jour où la résiliation prend effet, sans préjudice pour la partie qui a résilié un *contrat spécifique* d'obtenir des dommages et intérêts auxquels il aurait droit par rapport à la partie en faute sur la base du *contrat*.
- 14.3.4 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.

15 Dispositions finales

- 15.1 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*.
- 15.2 Si certaines dispositions des *conditions générales* 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.
- 15.3 Le *fournisseur* ne pourra citer le *projet* et/ou le *contrat* et son objet à titre de référence auprès de ses autres clients, 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.

16 For et droit applicable

- 16.1 Les *conditions générales*, les *contrats cadres* et les *contrats spécifiques* sont soumis exclusivement au droit suisse et doivent être interprétés au regard du droit suisse, à l'exclusion des principes de conflits de droit et des dispositions de la

Convention des Nations Unies sur les *contrats* de vente internationale de marchandises, conclue à Vienne le 11 avril 1980 (CVIM).

- 16.2 En cas de litige relatif à l'exécution ou à l'interprétation des présentes *conditions générales* ou aux *contrats cadres*, *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.
- 16.3 Le for pour tout litige, prétentions ou action judiciaire est à Lausanne devant les tribunaux ordinaires.

A. ANNEXE 1a: LEXIQUE DGNSI pour documents contractuels

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

1 Termes contractuels

<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 <i>fournisseurs</i> .
<i>Avenant</i>	Document qui matérialise les modifications intervenues dans un contrat. Tout avenant à un <i>contrat</i> doit faire l'objet d'une demande écrite datée et signée par le représentant légal du <i>client</i> .
<i>Chef de projet</i>	Personne responsable de la conduite et de la gestion d'un <i>projet</i> . Il assure le suivi du <i>projet</i> afin d'atteindre les objectifs fixés.
<i>Client</i>	Désigne la Direction générale du numérique et des systèmes d'information (DGNSI) contractant, pour l'Etat de Vaud, 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>Code source</i>	Signifie les dossiers du programme source, les structures de base de données, les dictionnaires, définitions, scripts et procédures permettant de compiler et relier entre eux tous les éléments sources au sein du code d'exécution, le design et la <i>documentation</i> d'utilisation, incluant une identification précise de tous les <i>logiciels</i> requis et les versions, et tout autre dossier, document, clef ou représentations symboliques nécessaires pour la création, la compilation, l'exécution, la vérification, les tests et la maintenance subséquente du <i>logiciel</i> .
<i>Conditions</i>	S'entendent des clauses, règles et modalités définissant le cadre dans lequel les <i>prestations</i> du <i>fournisseur</i> sont fournies au <i>client</i> .
<i>Conditions générales</i>	S'entendent des <i>conditions générales</i> [CG] du <i>client</i> qui contiennent des dispositions impératives qui s'appliquent sans exception à tous les <i>contrats</i> en matière d'informatique et de télécommunication.
<i>Consulting</i>	<i>Prestation</i> de service qui fournit à un <i>client</i> des recommandations issues de l'expérience, appuyées par un diagnostic de la situation.
<i>Contrat</i>	Désigne tout <i>contrat cadre</i> , <i>contrat spécifique</i> , y compris les annexes, et tout amendement ultérieur convenu entre les parties.
<i>Contrat cadre</i>	S'entend comme le fondement contractuel de toutes les futures collaborations entre le <i>client</i> et le <i>fournisseur</i> . Il existe plusieurs types de <i>contrats cadres</i> [CC] en fonction de l'objet des <i>prestations</i> en matière informatique et référencés par un numéro géré à la DGNSI.
<i>Contrat spécifique</i>	Désigne un contrat, annexé au <i>contrat cadre</i> , entre le <i>client</i> et un <i>fournisseur</i> , contenant les termes et conditions s'appliquant à un ou plusieurs <i>projets</i> . [CS]
<i>Défaut</i>	S'entend de toute anomalie (ou dysfonctionnement) répétitive et reproductible qui interrompt le fonctionnement d'un <i>système informatique</i> ou d'un <i>équipement TIC</i> . Sauf définition spécifique précisée dans un <i>contrat</i> , les <i>défauts</i> se différencient selon la classification suivante : <i>défaut majeur</i> , <i>défaut important</i> , <i>défaut mineur</i> .
<i>Défaut important</i>	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</i>

Direction générale du numérique et des systèmes d'information

	<p><i>TIC</i>. La présence de 5 (cinq) <i>défauts importants</i> est considérée comme équivalente à un <i>défaut majeur</i>.</p>
<i>Défaut majeur</i>	<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>
<i>Défaut mineur</i>	<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>
<i>Développement</i>	<p>S'entend de toute activité liée à la modification d'un <i>équipement TIC</i> ou d'un <i>logiciel</i> et des données qu'il traite, en particulier les analyses, études, programmation, intégration, migration des données, tests ou mise en production.</p>
<i>Documentation</i>	<p>Désigne un ensemble de manuels de description technique et d'utilisation du <i>système informatique</i> ou de l'<i>équipement TIC</i>, quelle que soit la forme ou support utilisé. La <i>documentation</i> doit contenir les instructions nécessaires pour l'installation et l'exploitation des <i>livrables</i>.</p>
<i>Environnement</i>	<p>S'entend d'un ensemble des conditions extérieures liées au fonctionnement d'un <i>équipement TIC</i>. La pratique distingue plusieurs types d'<i>environnements</i>, en particulier des <i>environnements</i> de production, de tests ou de <i>développement</i>.</p>
<i>Équipement TIC</i>	<p>Ensemble des biens matériel ou immatériel (intellectuel) participant, de près ou de loin, à la réalisation des <i>SI</i>.</p> <p>Ce terme inclut des prestations d'opérateurs telles que: hosting de serveurs, <i>calldesk</i>, abonnements ou location de circuits ou de capacités télécom., etc.</p>
<i>Évolutions fonctionnelles</i>	<p>S'entend de tout <i>projet</i> de <i>développement</i> permettant d'améliorer un <i>équipement TIC</i>, en particulier en lui ajoutant une fonctionnalité ou en l'adaptant à un changement de loi ou de procédure métier. L'évolution <i>fonctionnelle</i> relève de la <i>maintenance</i> évolutive dans le cadre d'un contrat cadre (respectivement d'un contrat spécifique) de <i>maintenance</i> de l'<i>équipement TIC</i>.</p>
<i>Expertise</i>	<p>Le terme expertise regroupe à la fois la connaissance et la compétence de l'expert. L'expert a un savoir et un savoir-faire.</p>
<i>Force majeure</i>	<p>Événement imprévisible, insurmontable ou impossible à contourner provenant d'une cause extérieure naturelle (terrorisme, guerre, insurrection, sabotage, feu, restrictions gouvernementales, grèves ou conflits de travail) 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.</p>
<i>Fournisseur</i>	<p>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>.</p>
<i>Informations commerciales</i>	<p>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</p>

	politique de prix, et (vii) <i>client</i> ou affaires relatives à la société.
<i>Informations confidentielles</i>	Signifient pour chaque partie (i) ses Informations Commerciales; (ii) sa <i>propriété intellectuelle</i> ; (iii) ses secrets commerciaux, ses informations confidentielles, documents, données en original ou non, <i>code source</i> , logos, images, plans d'affaires, base de données et statistiques, <i>logiciels</i> , <i>rapports</i> , mémorandum, connaissance ou technologie, excluant toute information dont le caractère confidentiel apparaît selon les circonstances qui (a) est démontrée comme étant connue précédemment par la partie recevant l'information sans violation d'une obligation de non-divulgaration, (b) est développée indépendamment par la partie recevant l'information sans recours à l'information confidentielle et démontrable par un document écrit, (c) est acquise par la partie recevant l'information d'une tierce partie, laquelle, à la connaissance de la partie recevant l'information, n'était pas dans une obligation de non-divulgaration de l'information avec la partie divulguant l'information, ou (d) est/ou devient publiquement disponible sans violation par la partie recevant l'information.
<i>Intervenants</i>	Personnel du <i>fournisseur</i> et/ou des sous-traitants contractés par ce dernier avec l'accord du <i>client</i> .
<i>Livrable</i>	Désigne un <i>système informatique</i> , un <i>équipement TIC</i> ou toute autre réalisation du <i>fournisseur</i> résultant des <i>prestations</i> .
<i>Livraison</i>	Désigne la remise par le <i>fournisseur</i> au <i>client</i> d'un <i>système informatique</i> , d'un <i>équipement TIC</i> , y compris les mises à jour, ou de tout autre objet convenu entre les parties pour effectuer la procédure de <i>réception</i> .
<i>Logiciel</i>	Un <i>équipement TIC</i> est constitué de partie matérielle (Hardware) et de partie logicielle, immatérielle (Software). Un <i>logiciel</i> est un ensemble de programmes qui permet à un ordinateur ou à un <i>système d'information</i> d'assurer une tâche ou une fonction particulière. La définition de <i>logiciel</i> comprend les <i>logiciels spécifiques</i> et les <i>logiciels standard</i> .
<i>Logiciel de commerce ou standard</i>	Désigne une application informatique commercialisée par un <i>fournisseur</i> sous la forme de licences d'utilisation.
<i>Logiciel spécifique</i>	Désigne une application informatique développée par un <i>fournisseur</i> pour le <i>client</i> .
<i>Mandat</i>	Acte par lequel une personne donne à une autre le pouvoir de faire quelque chose pour elle et en son 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</i>	Désigne les obligations incombant au <i>fournisseur</i> décrites dans un <i>contrat spécifique</i> et exécutées par le <i>fournisseur</i> , y compris ses <i>intervenants</i> , conformément au <i>contrat</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</i> . Un <i>projet</i> peut être découpé en <i>prestations</i> distinctes.
<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 commerciales, (iv) processus, programmes

Direction générale du numérique et des systèmes d'information

informatiques, *logiciels* et bases de données (incluant le *code source*), (v) secrets commerciaux et le droit de limiter l'utilisation ou la divulgation y relative, (vi) tous les composants des droits d'auteur (incluant le masque, les droits de reproduction, de transcription, de distribution ainsi que les droits de publicité) et tout autre droit exclusif lié à l'utilisation économique du travail, (vii) droits sur les dessins et modèles ainsi que les droits analogues (qu'ils soient enregistrés ou non), (viii) logos et droits dans les dessins et inventions, (ix) raisons sociales et droits protégeant les raisons de commerce et leur réputation, (x) droits sur les bases de données (incluant les droits d'extraction et de réutilisation) et les droits de compilations, (xi) droits se rapportant aux noms de domaines et les sites web, (xii) 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), (xiii) toute application pour chaque cas mentionné ci-avant, (xiv) droits et intérêts dans chaque cas mentionné ci-avant, et (xv) tous les droits ou formes de protection de nature similaire pour chaque cas mentionné ci-avant ou ayant des effets équivalents dans le monde et appartenant à, ou utilisé par, l'une des parties.

<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>SI</i>	Le <i>système d'information</i> représente l'ensemble des éléments participant à la gestion, au stockage, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein d'une organisation tel que l'ACV.
<i>Spécification</i>	Désigne les spécifications par rapport aux <i>livrables</i> telles que (i) le <i>client</i> les a formulées initialement dans le cahier des charges, (ii) précisées dans le <i>contrat</i> et (iii) réalisées par le <i>fournisseur</i> au fur et à mesure du <i>projet</i> et validées par le <i>client</i> par le biais d'une <i>avenant</i> au <i>contrat spécifique</i> le cas échéant. Description détaillée permettant de définir précisément un <i>équipement TIC</i> , qu'il soit matériel et/ou immatériel (<i>logiciel</i>). Une spécification peut être un cahier des charges.
<i>Système de télécommunication</i>	Désigne tout <i>équipement TIC</i> (matériel ou/et <i>logiciel</i>) ou <i>prestations</i> liés au domaine des télécommunications ; sont assimilés dans la structure des <i>contrats cadres</i> comme des systèmes informatiques.
<i>Système informatique</i>	Désigne tout <i>équipement TIC</i> servant à la réalisation du <i>Système d'Information</i> .
<i>TIC</i>	Les technologies de l'information et de la communication (ICT en anglais) regroupent les techniques utilisées dans le traitement et la transmission des informations, principalement de l'informatique, d'Internet et des télécommunications. Par extension, elles désignent leur secteur d'activité de la DGNSI.

17 Termes techniques

« <i>Calldesk</i> »	S'entend du service de <i>réception</i> (par téléphone, fax ou <i>courriel</i> , durant les <i>heures de disponibilité</i>) et de gestion des appels des <i>utilisateurs</i> ou du <i>client</i> .
« <i>Helpdesk</i> »	S'entend du support aux <i>utilisateurs</i> du <i>client</i> durant les <i>heures de disponibilité</i> . Le <i>helpdesk</i> assure la <i>prestation</i> de <i>calldesk</i> ainsi que le traitement des incidents et des demandes de renseignement des <i>utilisateurs</i> (<i>Support Niveau 1</i>).
« <i>Patch</i> »	S'entend de programme correctif permettant d'éliminer les <i>défauts</i> du <i>logiciel</i> dont il modifie le code. Les « <i>Patches</i> » sont livrés sur support électronique susceptible d'être installé par le <i>client</i> de manière aisée et sans manipulations excessives.
« <i>Update</i> »	S'entend de toute révision d'un <i>logiciel</i> ou d'un <i>équipement TIC</i> sous <i>maintenance</i> qui contient une correction des <i>défauts</i> de ce <i>logiciel</i> .
« <i>Upgrade</i> »	S'entend d'une révision d'un <i>logiciel</i> ou d'un <i>équipement TIC</i> sous <i>maintenance</i> qui contient des améliorations mineures de fonctionnalités et/ou de performance.
Accès à l'assistance du fabricant	S'entend de <i>prestations</i> de service pour lesquelles le <i>fournisseur</i> dispose de l'appui officiel du fabricant de l' <i>équipement TIC</i> sous contrat de <i>maintenance et de support</i> ; le fabricant peut ainsi intervenir directement auprès du <i>client</i> , au nom du <i>fournisseur</i> , ou en appui à ce dernier.
Accès aux informations du fabricant	S'entend de <i>prestations</i> de service permettant au <i>client</i> d'avoir un accès direct aux informations officielles du fabricant de l' <i>équipement TIC</i> sous contrat de <i>maintenance et de support</i> .
Cas	<p>Les <i>utilisateurs</i> requièrent des <i>prestations</i> de support en adressant une demande au <i>calldesk</i>. Chaque demande est enregistrée comme un <i>cas</i>. Selon la nature de la demande, il convient de distinguer 3 types de cas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <u>Déclaration d'incidents</u>, découpés en différentes catégories. ▪ <u>Demande de renseignement</u>. ▪ <u>Demandes utilisateur</u> (ordre IMAC, demande d'accès, demande de travaux). <p>La gestion d'un <i>cas</i> 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 <i>gravité</i> et de sa <i>criticité</i>.</p>
<i>Courriel</i>	S'entend de tout courrier électronique (ou « email »).
<i>Déclaration d'incident</i>	Annnonce d'un incident déposée par le <i>client</i> ou l' <i>utilisateur</i> auprès du <i>calldesk</i> .
<i>Délai de réaction</i>	S'entend du temps s'écoulant entre l'ouverture d'un ticket enregistrant un incident et le début de l'activité du <i>fournisseur</i> , soit en particulier l'établissement d'un début de diagnostic et, d'entente avec <i>client</i> , la mise au point d'un plan de résolution de l' <i>incident</i> .
<i>Délai de résolution</i>	S'entend du temps s'écoulant entre l'ouverture d'un ticket enregistrant un incident du <i>client</i> et la résolution de l'incident par le <i>fournisseur</i> . La résolution peut être soit la solution soit le contournement de l'incident.
<i>Demande de support</i>	S'entend d'une requête du <i>client</i> au <i>fournisseur</i> afin d'obtenir une réponse, un appui ou une <i>prestation</i> en relation avec l' <i>équipement TIC</i> sous contrat de

Direction générale du numérique et des systèmes d'information

	<p><i>maintenance</i>. Le processus et le suivi d'une demande de support sont identiques au processus et au suivi d'un incident.</p>
Garantie	<p>S'entend des conventions de garantie ou d'extension de garantie concernant l'<i>équipement TIC</i> sous contrat de <i>maintenance et de support</i> convenues entre le <i>client</i> et le <i>fournisseur</i>.</p>
Gravité	<p>La <i>gravité</i> est l'indication de qualification d'un <i>défait</i> sur une échelle de niveau de service; elle est notée <i>gravité 1 (défait majeur)</i>, <i>gravité 2 (défait important)</i> ou <i>gravité 3 (défait mineur)</i>.</p> <p>Une <i>gravité</i> est affectée au cas de type incident selon les critères suivant:</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>Règle: cinq cas de <i>gravité 2</i> équivalent à un cas de <i>gravité 1</i>. Incident bloquant ou incidents récurrents = un problème.</p>
Heures de disponibilité	<p>En standard, s'entend, du lundi au vendredi, jours fériés vaudois exceptés, de 08 :00 à 18 :00 (horaire standard pour l'ACV).</p> <p>Des plages de disponibilités différentes peuvent être définies pour des besoins ciblés pour des services tels que la PCV et le SPEN.</p>
Maintenance	<p>Désigne les <i>prestations</i> de support et de mises à jour par rapport à un <i>système informatique</i> ou un <i>équipement TIC</i> et font l'objet d'un <i>contrat</i>.</p> <p>S'entend de toute <i>prestation</i> de <i>maintenance</i> du <i>fournisseur</i>, en particulier la <i>maintenance adaptative</i>, la <i>maintenance corrective</i> et la <i>maintenance évolutive</i>.</p>
Maintenance adaptative	<p>S'entend de tout travail de mise en conformité des <i>équipements TIC</i> sous contrat de maintenance qui seraient imposés par les <i>updates</i>, <i>upgrades</i> ou nouvelles <i>versions</i> des <i>équipements TIC</i> de base disponibles sur le marché.</p>
Maintenance corrective	<p>S'entend de l'ensemble des activités de détection, d'identification et de suppression des <i>défauts</i> des <i>équipements TIC</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 <i>livraison</i> de « <i>patches</i> ».</p>
Maintenance évolutive	<p>S'entend de toute amélioration ou évolution technique des <i>équipements TIC</i> sous <i>contrat</i> de <i>maintenance</i>.</p>
Niveaux de prestation	<p>Définitions des <i>délais de réaction</i> et de <i>résolution</i>, des niveaux de <i>gravité</i> et de criticité ainsi que des <i>heures de disponibilité</i> de l'ACV et des cas particuliers (PCV, piquet, ...).</p>
Pièces de rechange ou d'échange	<p>S'entend des conventions de mise à disposition et/ou de remplacement d'<i>équipement TIC</i> sous contrat de <i>maintenance et de support</i>.</p> <p>Le <i>contrat</i> doit stipuler s'il s'agit d'échange d'<i>équipement TIC</i> neuf ou de remplacement, les délais de remplacement, des stocks disponibles, du processus de gestion et d'échange.</p>
Rapport	<p>S'entend de tout rapport que le <i>fournisseur</i> a l'obligation de remettre au <i>client</i> dans le cadre de ses <i>prestations</i> de <i>maintenance</i>.</p>
Support Niveau 1	<p>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 <i>calldesk</i>. Les supports de niveaux 2 et 3 sont des niveaux d'escalation.</p>

<i>Support Niveau 2</i>	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.
<i>Support Niveau 3</i>	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.
<i>Support spécifique sur demande</i>	Proche de la <i>prestation</i> précédente, il s'agit ici de <i>prestations</i> intellectuelles de conseil et d'expertise spécifiques en relation avec l' <i>équipement TIC</i> sous contrat de <i>maintenance et de support</i> . Ces <i>prestations</i> couvrent par exemple: une formation, une étude d'impact d'un changement envisagé, un rapport sur l'évolution de la technologie, une documentation ou la gestion d'un projet. Les tarifs (forfait ou régie) et leurs modalités sont définis.
<i>Support sur demande – Appui lié à un événement</i>	<p>S'entend de tous travaux de support ou d'appui au <i>client</i> afin de répondre à ses requêtes en relation avec l'<i>équipement TIC</i> sous contrat de <i>maintenance et de support</i> et lié à un événement.</p> <p>Ces <i>prestations</i> peuvent être exécutées depuis le site du <i>fournisseur</i>, avec ou sans intervention à distance, ou sur le site du <i>client</i> selon les besoins et la nature de la demande et de l'activité requise.</p> <p>Ce type de <i>prestations</i> couvrent par exemple: une assistance technique, une action telle que la configuration, un paramétrage, une réponse à une question, une recherche documentaire, une analyse en général en complément à une maintenance.</p> <p>Le support demandé requiert une action dans des délais (réaction, résolution) fixés dans des horaires définis. Les tarifs (forfait ou régie) et leurs modalités sont définis.</p>
<i>Support sur demande – Appui non-lié à un événement</i>	<p>Semblable à la <i>prestation</i> précédente, il s'agit ici de support de conseil et d'appui pour l'<i>équipement TIC</i> sous contrat de <i>maintenance et de support</i>. Ces <i>prestations</i> couvrent par exemple: analyse de performances, appui pour la planification et/ou la réalisation d'une migration.</p> <p>Ces <i>prestations</i> n'ont pas d'action immédiate et ne nécessitent pas de temps de réaction impératif, mais d'un délai négocié entre le <i>client</i> et le <i>fournisseur</i> qui doit assurer des disponibilités contractuelles de ses spécialistes. Les tarifs (forfait ou régie) et leurs modalités sont définis.</p>
<i>Télémaintenance</i>	S'entend de <i>prestations</i> de <i>maintenance</i> opérées par le biais d'un accès à distance aux <i>équipements TIC</i> , afin de permettre au <i>fournisseur</i> d'intervenir pour contrôle, diagnostic ou intervention sur l' <i>équipement TIC</i> sous contrat de <i>maintenance et de support</i> .
<i>Temps de réponse</i>	S'entend du temps qui s'écoule, dans l' <i>environnement</i> de production du <i>client</i> , entre une saisie du <i>client</i> sur l' <i>équipement TIC</i> objet d'un Contrat de Maintenance avec le <i>fournisseur</i> et le moment où l' <i>équipement TIC</i> en question a exécuté l'opération requise.
<i>Utilisateur</i>	Client final d'une <i>prestation</i> du <i>SI</i> du <i>client</i> et utilisant ses <i>équipements TIC</i> .
<i>Version</i>	S'entend d'une révision des <i>équipements TIC</i> sous maintenance qui contient des améliorations significatives de fonctionnalités et/ou de performance ou permettant de garantir sa compatibilité avec les évolutions de son <i>environnement</i> .

B. ANNEXE 1b: GLOSSAIRE DGNSI pour documents contractuels

ACV	Administration cantonale vaudoise
AIMP	Accord intercantonal sur les marchés publics
ANS	Accord de niveau de service (voir SLA)
Bedag Informatique SA	Prestataire et hébergeur des systèmes informatiques de la DGNSI
BI	Bedag Informatique
CCF	Contrôle cantonal des finances du canton de Vaud
CE	Conseil d'Etat du canton de Vaud
CG	Conditions générales
GC	Grand Conseil du canton de Vaud
CoC	Centre of Competence – Centre de Compétences
CSI	Conférence Suisse sur l'Informatique
CTSI-GC	Commission thématique (permanente) du système d'information du Grand Conseil
DAL	Direction des achats et de la logistique
Dirpro	Direction de projet
DGNSI	Direction générale du numérique et des systèmes d'information
Equipement TIC	Ensemble des biens matériel ou immatériel (intellectuel) participant, de près ou de loin, à la réalisation des systèmes d'information (SI)
IT	Information Technology
LFPD	Loi fédérale sur la protection des données personnelles (RS 235.1)
LSE	Loi fédérale sur le service de l'emploi et la location de services
OSIC	Office de la sécurité informatique cantonale
SI	Système d'information
SLA	Service Level Agreement (voir ANS)
TIC	Technologies de l'information et de la communication (ICT en anglais)
TVA	Taxe sur la valeur ajoutée. Taux appliqué en Suisse en 2018 : 7.7%