



AGENTIL SA

# Conditions générales

Version : v. 1.6.1

---

## **Art. I. Cadre général**

Le contrat Cadre général permet au client d'engager des ressources adéquates auprès d'AGENTIL SA en fonction de ses besoins, dans les secteurs d'expertise décrits ci-dessous et pour les types d'activités décrits dans la proposition ou le contrat client.

Le Client passe un contrat à l'avance pour utiliser des services AGENTIL SA pour un certain volume de travail, à un tarif horaire basé sur les profils requis. Les interventions sont facturées selon la consommation mensuelle, ou selon un prix fixe.

## **Art. II. 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 les secteurs suivants. La liste des secteurs est donnée à titre indicatif et peut changer en fonction des développements stratégiques d'AGENTIL SA et de ses partenaires, prestataires de services, fabricants ou éditeurs de logiciels.

### Support applicatif :

Conseil fonctionnel SAP pour les produits SAP, portail SAP, Business Intelligence, technologie, ABAP et conseil en architecture.  
SAP Business Suite, Business One, Lumira, Business ByDesign, S/4HANA, S4 Cloud, Hybris C4C, COBIT, GRC, Sécurité & Autorisations, Gestion de projet, conception de processus ITSM et conseil, ServiceNow, IBM Connections.

### Conception et architecture :

Spécialisé dans la conception d'infrastructures SAP, mais aussi dans les Plans et stratégies de reprise après sinistre, la Continuité des Services, les architectures NAS et SAN, le stockage et les bibliothèques, les bases de données et la réplication de sites, les solutions de gestion de sortie centralisée et les architectures de sauvegarde. Certifié en migration de plate-forme SAP.

### Intégration, base de données et systèmes :

Serveurs, Systèmes d'Exploitation, UNIX, HP-UX, AIX, PowerVM, Linux Redhat, SUSE, Windows, virtualisation, VMware, Backoffice, Terminal Services, Citrix, Gestion de système, Oracle, DB2, SQLServer et bases de données SAP DB, SAP HANA, ITSM et Outils de surveillance, et des services comme Nexthink, ServiceNow, CA UIM.

### Consolidation et virtualisation :

Consolidation des serveurs et environnements virtualisés, en particulier pour les environnements SAP.

### Sécurité et autorisations :

Stratégie et Intégration, Gestion des identités, authentification en single sign-on, sécurité et suivi. Sécurité et autorisations SAP, concepts globaux, certifié SAP GRC et COBIT.

### Exploitation et projet :

Support et exploitation projets sur site 24h/24, 7j/7, à distance, mixte ou hors site, services d'externalisation et de support globaux, partagés et collaboratifs.

### Développement :

Portail et Services Web, applications de bases de données, SAP ABAP, Java, Fiori, /UI5, Shell, PHP, Perl, scripting, Groupware & Workflow, intégration générale de logiciels spécialisés sur SAP.

## **Art. III. 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 acceptés lors de l'achat. Le Contrat mentionne la grille tarifaire 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 60 jours (3 mois). Toutefois, le tarif en vigueur à la date de signature du contrat est applicable pour la durée du contrat signé.

## **Art. IV. Intervenants et correspondants**

AGENTIL SA 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 SA 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 SA d'une quelconque manière (directe ou sous-traitance). Toute proposition sera d'abord discutée avec la direction d'AGENTIL SA et peut résulter en un accord financier ou une résiliation du contrat.

## **Art. V. 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 SA. 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 SA pour une activité de service typique :

### **Section 5.01 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

### **Section 5.02 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

### **Section 5.03 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

## **Art. VI. 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 SA.

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

Si nécessaire et si la disponibilité des ressources le permet, AGENTIL SA 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. XIII, Conditions Financières).

## **Art. VII. Responsabilités d'AGENTIL SA**

AGENTIL SA 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 SA ou toute société affiliée (même si AGENTIL SA 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 SA n'en a pas été la cause.

Pour tout le reste, AGENTIL SA 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 SA.
2. Dommages clairs et prouvés subis par le Client et ses affiliés en raison d'un défaut dans la conception de la solution recommandée.

#### **Art. VIII. 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 SA pour l'accomplissement satisfaisant des services couverts.

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

Le Client, au cours de ce contrat et pour une période d'un an suivant sa résiliation, n'incitera aucun employé d'AGENTIL SA à quitter son emploi et/ou n'embauchera aucun employé d'AGENTIL SA. En cas de violation de cette interdiction, AGENTIL SA peut demander des pénalités (6 mois de salaire) et/ou exiger des mesures provisoires pour mettre fin à cette violation.

#### **Art. IX. Confidentialité**

Les contrats du Client et toutes les opérations liées à l'exécution du présent contrat restent confidentiels. Dans ce contexte, AGENTIL SA

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 tâches relatives à ce contrat, le personnel mis à disposition par AGENTIL SA 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.

#### **Art. X. 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 SA a pu créer pour les exigences inhérentes à l'exécution du présent contrat.

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

#### **Art. XI. Conditions Générales, début, durée et fin du contrat**

Les conditions définies dans le présent contrat entrent en vigueur à sa signature et restent valables à partir de la Date de Début du contrat. Ces conditions peuvent être revues et modifiées sur une base annuelle, sous réserve de l'accord du client. Le client contracte AGENTIL SA pour les périodes et la charge de travaux mentionnées dans le contrat ou l'offre, et en vigueur pendant la durée de validité des présents documents.

Le client ou AGENTIL SA peut mettre fin à un contrat ou à une mission par commodité à tout moment en donnant un préavis écrit de 60 jours (3 mois) à l'avance. En cas d'Accord de Niveau de Service et en raison de la participation des ressources d'AGENTIL SA 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) ou dans un document Conditions spécifiques.

## **Art. XII. Services transitoires relatifs à la fin du contrat**

À la fin du contrat, 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 SA 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 contrat, par le client ou par un tiers désigné par celui-ci, et notamment les services de maintenance effectués ensuite pour le client par AGENTIL SA.

En général, AGENTIL SA facilitera les opérations de transition à sa charge 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. Cela se fera selon des conditions financières à définir.

Au cours des 3 mois suivant la fin du contrat, AGENTIL SA 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.

## **Art. XIII. Conditions Financières**

Les tarifs définis dans la grille tarifaire sont en CHF, hors taxe, 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 place 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 :

Période	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 sera mensuelle sur la base des rapports remplis par le personnel qui effectue le travail pour le client. Pour les activités Time & Materials (T&M), les rapports sont validés par le client avant d'envoyer la facture.

Conditions de paiement : net 30 jours à compter de la date de facturation.

## **Art. XIV. 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**.

## **Art. XV. Politiques relatives au voyage (calculs pour la Suisse)**

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

- Lausanne et banlieue : 150 CHF
- Genève et banlieue : 70 CHF
- Autres villes et régions : 1.50 CHF / km
- Transport public : prix fixe ou billetterie

## **Art. XVI. Politiques relatives au voyage (Suisse, UE, USA, Asie)**

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

- Billet de train (1<sup>ère</sup> 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 déjeuner : 50 CHF ou reçu
- Hôtels : \*\*\* ou 1<sup>ère</sup> classe : prix fixe ou reçu
- Arrangement Aéroport / Hôtel : prix fixe ou reçu.

**Art. XVII. 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.

**Art. XVIII. Conformité à la LSE Suisse**

AGENTIL SA 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 SA.

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 SA 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.

**Art. XIX. 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.

**Art. XX. Clause de protection des données**

AGENTIL SA 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 SA 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 SA (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 SA 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 SA 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 SA respectera toutes les normes de sécurité généralement reconnues. En particulier, si AGENTIL SA 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 SA 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.

## Signatures

Client : lieu, date, nom, signature	AGENTIL SA : lieu, date, nom, signature

## Adresses AGENTIL

[www.agentil.com](http://www.agentil.com)

email: [info@agentil.com](mailto:info@agentil.com)

<p><b>AGENTIL SA (Genève)</b></p> <p>Rue du Pré-de-la-Fontaine 19 1217 Meyrin Suisse</p> <p>Tél. : +41 22 595 04 04 Fax : +41 22 595 04 05</p>	<p><b>AGENTIL SA (Lausanne)</b></p> <p>Avenue de Gratta-Paille 1-2 1018 Lausanne Suisse</p> <p>Tél. : +41 22 595 04 04 Fax : +41 22 595 04 05</p>	<p><b>AGENTIL ZH AG (Zurich)</b></p> <p>Althardstrasse 80 8105 Regensdorf Suisse</p> <p>Tél. : +41 44 552 32 00 Fax : +41 44 842 71 18</p>
<p><b>AGENTIL SA (Sion)</b></p> <p>Rue du Simplon, 8 1920 Martigny Suisse</p> <p>Tél. : +41 22 595 04 04</p>	<p><b>AGENTIL France SAS (Chambéry)</b></p> <p>Immeuble Le Dauphin 18 allée du Lac Saint André 73374 Le Bourget du Lac France</p> <p>Tél. : +33 4 85 80 02 30 Fax : +33 4 79 65 46 35</p>	<p><b>AGENTIL France SAS (Nice)</b></p> <p>65, avenue des Arènes de Cimiez 06000 Nice</p> <p>Tél. : +33 4 85 80 02 30</p>
<p><b>AGENTIL Monaco</b></p> <p>Le Monte Carlo Sun C/O Regus 74, Boulevard d'Italie 98000 Monaco</p> <p>Tél. : +377 99 99 45 95</p>	<p><b>AGENTIL Portugal (Pragal)</b></p> <p>Rua Marcos de Assunção, 6 Piso 3 Sala 3.09 Pragal 2805-290 ALMADA Portugal</p> <p>Tél. : +351 30 881 3470</p>	<p><b>AGENTIL SA (Singapour)</b></p> <p>96 Robinson Road #11-04 SIF Building 068899 SINGAPOUR</p> <p>Tél. : + 65 9142 4274</p>