

## CONDITIONS GÉNÉRALES D'ICT~OFFICE

### Module 9 Conseil, consultance et gestion de projet

#### 1. Champ d'application

- 1.1 Les conditions générales d'ICT~Office comportent des dispositions générales complétées d'un ou plusieurs module(s) spécifique(s) à chaque produit ou service. Les dispositions du présent module s'appliquent en sus des dispositions générales si le fournisseur preste des services dans le domaine de la consultance, du conseil et de la gestion de projet.
- 1.2 Les dispositions du présent module sont indissociables des dispositions générales. Les dispositions du présent module prévalent en cas de contradiction entre celles-ci et les dispositions générales.

#### 2. Prestation de service

- 2.1 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour exécuter conscienteusement la prestation de service, le cas échéant, conformément aux conventions et procédures établies par écrit avec le client. Tous les services du fournisseur sont exécutés sur la base d'une obligation de moyen sauf si et dans la mesure où le fournisseur s'est expressément engagé par écrit dans le contrat à fournir un résultat et que le résultat concerné a également été décrit de façon suffisamment précise.
- 2.2 Le délai de mise en œuvre d'une mission dépend de différents facteurs et conditions, comme la détermination du fournisseur, la qualité des données et des informations fournies par le client et la collaboration du client et des tiers concernés. Sauf disposition contraire, le fournisseur ne souhaitera donc pas s'engager à respecter un délai de mise en œuvre déterminé.
- 2.3 S'il a été convenu que la prestation de service serait organisée par phases, le fournisseur a le droit de reporter la mise en œuvre des services spécifiques à une phase donnée jusqu'à ce que le client ait approuvé par écrit les résultats des phases précédentes.
- 2.4 Dans le cadre de la prestation de service, le fournisseur n'est tenu de suivre les indications ponctuelles et justifiées du client que si cela a fait l'objet d'une convention écrite. Le fournisseur n'est pas contraint de suivre les instructions qui modifient ou complètent le contenu ou l'étendue de la prestation de service convenue ; si de telles instructions sont cependant suivies, les services concernés seront rétribués en fonction des tarifs habituels du fournisseur.
- 2.5 Si un contrat de prestation de service a été conclu en vue d'une exécution par une personne spécifique, le fournisseur est toujours habilité, après concertation avec le client, à remplacer cette personne par une ou plusieurs personne(s) dotées de qualifications identiques ou comparables.

- 2.6 Les personnes mises au service du client par le fournisseur disposeront des qualifications convenues par écrit avec le client.

- 2.7 Si le fournisseur effectue la prestation de service en fonction de données devant être fournies par le client, ces données seront conformes aux conditions posées par le fournisseur, seront préparées par le client et livrées pour le compte et aux risques du client. Le client garantit que tous les équipements, données, logiciels, procédures et instructions qu'il a mis à la disposition du fournisseur à des fins d'exécution de la prestation de service sont toujours adéquats et complets et que tous les supports d'information remis au fournisseur sont conformes aux spécifications de celui-ci.

- 2.8 La prestation de service du fournisseur est exclusivement exécutée les jours ouvrables habituels, aux heures de service du fournisseur. La planification et les opérations sont mises en œuvre de sorte que celles-ci soient effectuées aux horaires précités par le fournisseur, sauf convention expresse contraire conclue avec le client.

- 2.9 Sauf disposition écrite contraire, le client exploite les conseils donnés par le fournisseur pour son compte et à ses propres risques.

- 2.10 Le cas échéant, c'est au client qu'incombe la charge de la preuve de la non-conformité de la prestation de service du fournisseur et du résultat de celle-ci par rapport à ce qui a fait l'objet d'une convention écrite ou à ce qui peut être légitimement attendu d'un fournisseur compétent et posant des actes raisonnables, sans préjudice du droit du fournisseur à apporter la preuve contraire par quel que moyen que ce soit.

#### 3. Rapports

- 3.1 Le fournisseur donnera comme convenu au client, par écrit et à intervalles réguliers, des informations relatives à l'exécution des opérations par l'intermédiaire de la personne de contact désignée par le client. Le client informera préalablement le fournisseur par écrit des éléments qui lui importent ou peuvent lui importer, comme le mode de rédaction des rapports, les questions sur lesquelles le client souhaite attirer l'attention, la fixation des priorités du client, la disponibilité des moyens et du personnel du client et autres, ou des faits ou circonstances potentiellement inconnus du fournisseur. Le client poursuivra la diffusion et la prise de connaissance des informations remises par le fournisseur au sein de son organisation et évaluera en partie ces informations en s'y référant tout en en informant le fournisseur.

- 3.2 Si un collaborateur mobilisé par le fournisseur fait partie d'un groupe de travail ou d'un comité de pilotage dont fait (font) simultanément partie une ou plusieurs personne(s) désignée(s) par le client, la diffusion des informations se fera en fonction des modes de communication propres à ce groupe de travail ou comité de pilotage. Les décisions prises au sein de groupes ou comités ainsi composés n'engagent le fournisseur que si la prise de décision tient compte ce qui a été convenu par écrit entre les parties en la matière ou, si les conventions écrites y afférentes font défaut, si le fournisseur a accepté les décisions par écrit. Le fournisseur n'est jamais contraint d'accepter une décision s'il estime qu'elle est incompatible avec les dispositions du contrat qui lie les parties. Le client garantit que les personnes qu'il a désignées dans le but de faire partie d'un groupe de travail ou d'un comité de pilotage auquel des collaborateurs du fournisseur se sont également joints sont habilitées à prendre des décisions contraignantes pour le client.
- 3.3 Afin de garantir la continuité des opérations, le client désignera une ou des personne(s) de contact qui remplira (rempliront) cette fonction pendant toute la durée de la prestation de service. Les personnes de contact du client disposeront de l'expérience nécessaire, des connaissances spécifiques au matériel et de la compréhension des objectifs que le client souhaite atteindre.
- 3.4 Il est interdit au client de communiquer à des tiers au sujet du mode de fonctionnement, des méthodes et techniques du fournisseur et/ou du contenu des conseils ou rapports de celui-ci sans l'autorisation écrite préalable du fournisseur. Le client ne remettra ni ne rendra accessible d'aucune autre manière que ce soit les conseils et rapports du fournisseur à des tiers.

**4. Paiement**

- 4.1 Si une convention expresse relative au calendrier de facturation fait défaut, tous les montants relatifs aux services exécutés par le fournisseur sont toujours dus une fois par mois calendaire subséquent.
- 4.2 Sauf conventions contraires, le fournisseur présentera, comme il est de coutume pour lui, des informations relatives aux opérations effectuées, à l'utilisation qui a été faite du temps disponible et aux frais encourus pour le compte du client.

© 2008, ICT~Office