

Conditions générales pour contrat de maintenance

Version du 28.05.2008

1. Objet du contrat de maintenance

- 1.1 L'objet du contrat de maintenance est l'entretien technique d'un système. L'entretien technique englobe les prestations de service pour la maintenance du matériel et de l'entretien du logiciel stipulées dans les présentes "Conditions générales pour prestations de service". Elle se réfère - sous réserve de l'art. 1.5 - au système ou parties de système spécifié(es) dans l'art. C4, ainsi qu'aux appareils et produits logiciels qui y sont mentionnés de manière exhaustive.
- 1.2 Le nombre, la désignation et le lieu d'implantation des appareils à entretenir, ainsi que les produits logiciels qui y sont installés et leur version, de même que les montants à payer pour les prestations de service selon l'art. 6, sont spécifiés de manière exhaustive dans l'art. C4, C1 et C5.
- 1.3 Infoteam Informatique Technique SA (ci-après Infoteam) est en droit de fournir les prestations de service par l'intermédiaire d'un sous-traitant compétent, soit sur place, soit par télémaintenance (TELESERVICE). Le client sera informé à temps du nom du sous-traitant.
- 1.4 L'intégration d'autres appareils dans le contrat de maintenance ainsi que le chargement d'autres versions logicielles exige dans tous les cas un nouveau contrat de maintenance. Voir également à ce sujet l'art. 5.
- 1.5 Infoteam est en droit de suspendre ses prestations de service pour les appareils et produits logiciels mentionnés dans l'art. C4 et dont l'entretien n'est plus assuré par le fabricant, et ce au cas où le client ne serait pas prêt à assumer les frais inhérents à l'actualisation des appareils et produits logiciels, nécessaire dans un tel cas. Infoteam en informera le client en temps voulu, en stipulant également la date d'entrée en vigueur. Dans ce cas, les montants mentionnés dans l'art. C5 seront adaptés en conséquence à partir de la date en question.

2. Service standard

- 2.1 Infoteam s'engage à fournir, à partir de la date du début des prestations de service mentionnée dans l'art. C6, les prestations de service déterminées dans cet art. 2 relatives à l'entretien technique du système selon l'art. 1.1. Ceci ne garantit toutefois pas un fonctionnement parfait et ininterrompu du système. L'entretien technique du système englobe:
 - a) l'élimination des dérangements dans la mesure où la cause est inhérente aux appareils, que ce soit par télémaintenance (TELESERVICE) ou sur place si cela s'avère nécessaire, en réparant ou remplaçant les éléments défectueux;
 - b) la consultation téléphonique et l'assistance du client via le numéro de téléphone Hotline mentionné dans l'art. C2, pendant la période de service, selon l'art. 2.2, lorsqu'il s'agit d'analyser les dérangements, également lorsqu'il s'agit de dérangements mineurs que le client peut réparer lui-même, de même que lorsque le client a des problèmes avec les produits logiciels installés dans les appareils ou avec l'analyse et la documentation y afférent; ce service Hotline ne se substitue pas à la formation du personnel du client chargé d'exploiter le système; une formation adéquate spécifique au système est donc une condition essentielle.
 - c) l'échange de pièces de l'appareil devenues inutilisables, les moyens d'exploitation, pièces d'usure et matériels de consommation selon al. d) étant toutefois facturés séparément au client dans la mesure où ils ne proviennent pas du stock de pièces de rechange du client;
 - d) le conseil au client pour ce qui concerne le choix et l'achat des moyens d'exploitation, pièces d'usure, matériels de consommation et accessoires (p. ex. accumulateurs, batteries, papier pour imprimante, supports de données magnétiques, cartouches de toner, câbles supplémentaires, etc.) nécessaires aux appareils;

- e) La fourniture de nouvelles éditions des produits logiciels de Infoteam spécifiés dans l'art. C4; on entend par "nouvelle édition" une édition remaniée et/ou étendue ne comprenant toutefois ni caractéristiques de service supplémentaires, ni modifications de la spécification de programme et/ou de l'interface utilisateur qui en font partie; une installation ne peut être effectuée que dans le cadre de l'art. 3.3, al. g); la fourniture et l'installation d'une nouvelle version, c'est-à-dire comprenant des caractéristiques de service supplémentaires et/ou une modification de la spécification de programme et/ou de l'interface utilisateur qui en font partie seront facturées.
- 2.2 Les prestations de service sont fournies pendant les périodes de service, c'est-à-dire du lundi au vendredi pendant les heures ouvrables spécifiées dans l'art. C5, excepté les jours de fête et les jours fériés. Si des travaux commencés pendant une période de service ne peuvent être terminés, ils seront poursuivis pendant la période de service suivante. Sous réserve de l'art. 3.3, al. f).
- 2.3 Les dérangements signalés par le client sont réparés par Infoteam le plus rapidement possible. La liberté d'accès aux appareils est une condition essentielle. Le temps de réaction ne peut pas être garanti en cas de force majeure ou si les voies d'accès ne sont pas praticables.
- 2.4 Infoteam et les sous-traitants mentionnés dans l'art. 1.3 sont en droit de démonter les appareils défectueux dans le système du client et de les emmener pour les contrôler ou les réparer dans leurs ateliers. S'ils sont indispensables pour la poursuite du fonctionnement et selon les conditions stipulées dans l'art. C5, des appareils de rechange appartenant à Infoteam SA, peuvent être mis à la disposition du client, en prêt, et installés provisoirement.
- 2.5 Pour chacune de ses interventions de service effectuées sur place chez le client, Infoteam rédigera un rapport de service, avec mention de la date, du début et de la fin des prestations, ainsi qu'avec une liste des prestations de service fournies.

3. Prestations de service contre rétribution séparée

- 3.1 Si ce contrat de maintenance ne devait entrer en vigueur qu'après écoulement du délai de garantie déterminant stipulé dans le contrat de vente, un contrôle préalable et le cas échéant une remise en état des appareils seraient exigés. Ces contrôles et remises en état, de même que l'installation de nouvelles versions de logiciels dans la mesure où elle s'avère nécessaire après contrôle et remise en état en raison de l'entrée en vigueur tardive du contrat de maintenance, doivent être payés séparément par le client, en fonction des frais encourus.
- 3.2 Si, chez le client, Infoteam ou un sous-traitant mandaté par Infoteam selon l'art. 1.3 ne peut pas commencer immédiatement une intervention de maintenance contractuelle, voire ne peut pas l'exécuter du tout, pour des raisons imputables au client, Infoteam est en droit en fournissant la preuve de facturer séparément au client les frais supplémentaires qui en résultent.

En outre, Infoteam est en droit de facturer au client les frais entraînés pour la recherche d'un défaut, si le défaut donnant lieu à réclamation ne peut être constaté ou reproduit lors de la recherche du défaut ou bien lorsque le défaut a son origine en dehors des appareils, par exemple dans des équipements reliés à l'appareil mais qui n'ont pas été livrés par Infoteam ou dans des canaux de télécommunications mis à disposition par des tiers, ou encore dans des équipements d'interface en faisant partie. Les composants devenus défectueux à la suite d'une intervention par le client ou par un tiers non mandaté par Infoteam seront facturés séparément au client après remplacement.

- 3.3 Sur demande du client ainsi que dans la mesure de ses disponibilités d'affaires et personnelles, Infoteam exécutera les prestations de service mentionnées ci-dessous, et autres prestations qui n'entrent pas dans les dispositions ci-dessus, contre rétribution séparée selon frais encourus (heures de déplacement et main-d'œuvre, frais de déplacement et de séjour, ainsi que frais d'acquisition de matériels/produits logiciels), les dispositions du contrat de maintenance étant alors applicables par analogie ou à titre complémentaire. Il s'agit notamment des prestations suivantes:
 - a) les prestations de service préventives que Infoteam estime nécessaire au maintien d'un bon fonctionnement;
 - b) le changement du lieu d'implantation des appareils, y compris leur transport ainsi que toutes les prestations de service y afférentes;
 - c) l'élimination des dérangements et la réparation de dommages survenus sur les appareils, y compris la recherche de leurs causes, qui ne sont pas imputables à Infoteam et dont les causes ne proviennent pas du mode de fonctionnement de l'appareil lui-même, comme par exemple des

dérangements et dommages dus à des forces majeures (p.ex. forces de la nature), à l'intervention d'une tierce personne non mandatée par Infoteam, à des erreurs de manipulation, à la non-observation des directives d'exploitation usuelles pour les appareils informatiques et électroniques, au non-respect des conditions d'environnement prescrites, à un encrassement occasionné par des influences externes, à l'utilisation de moyens d'exploitation, d'accessoires ou de matériels de consommation qui n'ont pas été fournis par Infoteam ou qui ne sont pas conformes aux spécifications de Infoteam, ou à des dérangements survenus dans des appareils raccordés mais fournis par des tiers;

- d) livraison et montage ou échange de moyens d'exploitation, pièces d'usure, matériels de consommation et accessoires tels qu'accumulateurs, batteries, supports de données magnétiques, câbles supplémentaires, etc. ;
- e) adaptation du système et des appareils à des besoins nouveaux sous réserve des articles 1.4 et 5, dans la mesure où cela est réalisable à l'aide d'appareils et/ou de versions de logiciel supplémentaires ou nouveaux disponibles chez le fabricant;
- f) dépannages en dehors des périodes de service définies dans l'art. 2.2, toutes interventions d'un service de piquet;
- g) l'installation chez le client d'une nouvelle version des produits logiciels mentionnés dans l'art. C4 selon l'art. 2.1 al. e);
- h) une formation des collaborateurs du client chargés d'exploiter le système;
- i) la recherche d'erreurs dans les installations d'équipements et domestiques qui n'ont pas été effectuées par Infoteam SA.

- 3.4 De telles prestations de service sont à payer séparément, de même que les frais occasionnés par l'achat de matériels et logiciels seront facturés directement au client par Infoteam ou par le sous-traitant mandaté par Infoteam selon l'art. 1.3; les montants correspondants échoient à l'établissement de la facture.

4. Conditions préalables aux prestations de service

- 4.1 Pendant la durée du contrat de maintenance, le client fait effectuer tous les travaux de maintenance sur les appareils par Infoteam ou le sous-traitant mandaté par Infoteam selon l'art. 1.3. A l'exception de dépannages mineurs selon l'art. 2.1, al. b, le client n'exécutera aucune intervention dans les appareils ou les produits logiciels ni ne fera intervenir un tiers non mandaté par Infoteam SA.
- 4.2 La prise en charge de l'entretien du système par Infoteam présuppose que le système et les appareils sont en parfait état de fonctionnement, ainsi que les prescriptions d'exploitation et d'utilisation en vigueur, en particulier les conditions d'environnement et les valeurs de raccordement au secteur exigées par le fabricant pour les appareils soient respectées par le client. Tout changement du lieu d'implantation des appareils ou de leurs conditions d'exploitation ou d'environnement doit être immédiatement communiqué au centre de service après-vente Infoteam stipulé dans l'art. C1. Le client ne doit utiliser que des supports de données, moyens d'exploitation et autres accessoires spécifiques aux appareils qui correspondent au niveau qualitatif de l'offre d'Infoteam pour les pièces d'origine.
- 4.3 Si le client demande une prestation de service, il communiquera à chaque fois à Infoteam les raisons pour lesquelles l'intervention est requise. Une intervention ne se fait que sur rendez-vous fixé préalablement. Le client mettra à disposition d'Infoteam toutes les informations et tous les documents dont il dispose, nécessaires pour les prestations à fournir, en particulier pour le dépannage et l'élimination des erreurs. Dans tous les cas, le client devra effectuer une sauvegarde des données avant le début des travaux d'entretien.
- 4.4 Le client procurera à Infoteam ou au sous-traitant mandaté par Infoteam selon l'art. 1.3, l'accès immédiat et sans encombre aux appareils, indispensable à l'exécution des prestations de service convenues ainsi qu'à celle de toutes les activités y afférent. Le client mettra à disposition une liaison téléphonique à proximité de l'appareil et autorisera, dans le cadre de l'exécution des prestations de service, l'utilisation gratuite des lignes de transmission existantes. Pour assurer la télémaintenance convenue (TELESERVICE), le client autorisera Infoteam et le sous-traitant mandaté par Infoteam à établir des liaisons via le réseau public depuis leur centre de télémaintenance au système.

- 4.5 Si des prescriptions de sécurité particulières à l'exploitation du client ou au lieu d'implantation des appareils doivent être respectées, le client créera à temps et sans frais supplémentaires pour Infoteam les conditions préalables indispensables à l'exécution sans encombre du contrat. Infoteam se déclare prête à examiner les prescriptions de sécurité particulières du client et à garantir leur respect par Infoteam, son personnel et les sous-traitants mandatés par Infoteam selon l'art. 1.3, dans un accord complémentaire par écrit, dans lequel une éventuelle rétribution supplémentaire en compensation des frais supplémentaires encourus par Infoteam et ses sous-traitants doit être spécifiée.
- 4.6 Si des composants défectueux ou usés sont remplacés, les pièces échangées deviennent la propriété d'Infoteam ou du sous-traitant mandaté par Infoteam selon l'art. 1.3.
- 4.7 L'élimination d'une erreur de logiciel présuppose que cette erreur soit reproductible et qu'elle se produise sur une édition du logiciel fournie au client.
- 4.8 Sur demande d'Infoteam, respectivement du sous-traitant mandaté par Infoteam selon l'art. 1.3, en raison de la protection contre les accidents selon les prescriptions de la CNA (SBA 150), le client met la deuxième personne à disposition, sans qu'Infoteam ne doive en supporter les frais.

5. Modification et extension des appareils

- 5.1 Si le client envisage de procéder à des modifications ou extensions des équipements compris dans le contrat de maintenance, ou raccordés à ceux-ci, il en informera Infoteam en temps utile et par écrit. Reste réservé l'art. 1.4.
- 5.2 Le client supporte tous les préjudices, notamment les entraves à la sécurité de fonctionnement et d'exploitation des appareils qui pourraient résulter de modifications ou d'extensions qui n'ont pas été effectuées par Infoteam ou par un sous-traitant mandaté par Infoteam selon l'art. 1.3.
- 5.3 Si l'exécution des prestations de service ou la détection des causes des erreurs sont entravées considérablement par des modifications ou extensions entreprises par le client ou par une tierce personne non mandatée par Infoteam et que le client ne rétablit pas l'état initial des appareils, respectivement la configuration initiale des appareils dans un délai convenable malgré la sommation d'Infoteam, Infoteam est en droit de résilier prématurément et sans préavis le contrat de maintenance à l'égard des appareils modifiés ou étendus.

6. Rétribution et conditions de paiement

- 6.1 La rétribution à payer par le client pour la fourniture des prestations de services conformément à l'art. 2 (service standard) découle de l'art. C5 déterminants. Les prix définis dans ce dernier englobent les frais liés aux prestations de service selon l'art. 2, soit les frais de déplacement et de séjour, les heures de travail, les pièces de rechange ainsi que les taxes en vigueur à ce moment. Si ces taxes devaient être modifiées, que des nouvelles taxes ou redevances sur les ventes devaient être décrétées, Infoteam adaptera les prix en conséquence. Les éventuelles prestations de service contre rétribution séparés conformément à l'art. 3, ainsi que les éventuels frais d'acquisition d'appareils, matériels et produits logiciels conformément à l'art. 3, ne sont pas compris dans cette rétribution.
- 6.2 La rétribution respective est payable dès la date du début des prestations de service fixée dans l'art. C6 pour le reste du mois civil en cours, plus tous les mois par anticipation.
- 6.3 Infoteam est en droit d'adapter trimestriellement les prix spécifiés dans l'art. C5, conformément à l'évolution de l'indice des salaires de l'Association patronale de l'industrie suisse des machines et de la métallurgie, en tenant compte de l'évolution d'autres frais et coûts. Les modifications de prix seront annoncées au client par écrit 3 mois à l'avance et entrent en vigueur au début du trimestre civil suivant l'échéance du délai de 3 mois.
- 6.4 Les factures sont payables dans les 30 jours suivant la date de la facture, sans escompte et sans aucune autre déduction. Une compensation en contre-affaire n'est pas autorisée.
- 6.5 Si le client ne respecte pas les échéances de paiement, il est tenu, sans mise en demeure, de s'acquitter dès la date de l'échéance convenue, d'un intérêt moratoire de 8% p.a. Si le client reste plus de trois mois en demeure de remplir son obligation de payer les redevances conformément au contrat de maintenance, Infoteam est en droit de suspendre provisoirement la fourniture de prestations de service. Reste réservé son droit de résilier le contrat sans préavis.

- 6.6 Si Infoteam ne peut effectuer une intervention prévue chez le client (maintenance, entretien, installation) pour des raisons imputables à ce dernier, Infoteam est en droit, la preuve étant fournie, de facturer au client les frais supplémentaires en résultant.

7. Conservation du secret et protection des données

- 7.1 Dans la mesure où à l'occasion des travaux d'entretien exécutés sur des équipements et produits logiciels ou lors de la télémaintenance (TELESERVICE), Infoteam a accès à des données confidentielles du client, notamment à des données concernant des personnes, elle les traitera confidentiellement, tout comme ses propres secrets d'entreprise, n'en tirera pas profit ni ne les rendra accessibles à des tiers. Elle veillera de surcroît au respect des lois sur la protection des données en vigueur. Infoteam s'engage à imposer ces mêmes obligations aux sous-traitants mandatés par elle conformément à l'art. 1.3.
- 7.2 Le client traitera de façon confidentielle tous les produits logiciels et tous les documents portant la mention "confidentiel", "confidential", "secret de fabrication" ou "secret d'entreprise", etc., et ne les rendra pas accessibles à des tiers.

8. Garantie

- 8.1 Si les prestations de service révèlent des carences, Infoteam y remédiera, à la demande du client, dans un délai raisonnable. Si la remise en état n'est pas effectuée pendant un délai raisonnable fixé par écrit par le client d'au moins trente jours, ou si elle n'aboutit pas, le client peut reconnaître la carence et exiger la restitution de la moins-value qui en résulte, ou, en cas de carence grave, résilier le contrat de maintenance conformément aux dispositions légales et exiger des dommages-intérêts, limités toute fois au montant annuel des redevances à payer pour les prestations de service pour lesquelles la garantie n'a pas été fournie.
- 8.2 Le délai de garantie pour les moyens d'exploitation, pièces d'usure et matériels de consommation selon l'art. 3.3 al. d) et pour toutes les pièces de réserve éventuellement fournies au client (pour son propre stock de pièces de rechange), est de trois mois à compter dès la date de livraison. Pour ce qui concerne les "pièces défectueuses" remplacées et facturées séparément conformément à l'art. 3, le délai de garantie est aussi de trois mois, à compter dès leur remplacement. Pendant le délai de garantie, Infoteam, à l'exclusion de toute autre prétention, réparera ou remplacera rapidement et gratuitement les défauts signalés par le client sur ces moyens d'exploitation, pièces d'usure, matériels de consommation, pièces de réserve et de rechange, sous réserve de l'art. 8.4. Si des pièces défectueuses sont remplacées, les pièces défectueuses deviennent la propriété d'Infoteam.
- 8.3 Les défauts constatés doivent immédiatement être signalés au centre de service après-vente, respectivement à la Helpdesk, spécifié dans l'art. C2; en cas d'omission à cette règle, le client perd tout droit de garantie.
- 8.4 Sont exclus de la garantie les défauts/carences provenant d'une manipulation ou d'une utilisation non appropriée, d'une usure normale ou provoqués par des influences externes, tels que les dérangements occasionnés par des appareils n'ayant pas été fournis par Infoteam ou à la suite d'une intervention non conforme effectuée par le client ou par une tierce personne non mandatée par Infoteam.

9. Responsabilité

- 9.1 Infoteam répondra du dommage causé au client par une prestation de service fournie par elle, jusqu'à concurrence d'un montant maximum de deux mille francs suisses. Infoteam n'encourt aucune responsabilité dans la mesure où elle prouve que, compte tenu des circonstances, elle a apporté tous les soins requis pour éviter tout dommage, ou que le dommage se serait produit malgré les soins apportés.

Cette restriction de la responsabilité est sans effet en cas de dol ou de faute grave ou lorsque des dispositions légales de nature impérative sont applicables.

- 9.2 Infoteam ne peut pas être tenu responsable pour les prétentions du client en dédommagement pour des dommages ne s'étant pas produits sur les appareils eux-mêmes, par exemple en cas de pertes de jouissance, de perte de commandes, de pertes de gain, ni pour les prétentions à la suite de conseils insuffisants ou d'autres faits similaires, ni en cas de non-accomplissement d'obligations accessoires quelles qu'elles soient, ni pour d'autres dommages directs ou indirects, sauf en cas de dol ou de faute grave de la part de Infoteam ou si Infoteam est tenu péremptoirement responsable en raison de la carence de caractéristiques promises. Toute autre prétention découlant de la garantie et/ou non-accomplissement sont exclus.

- 9.3 Dans des états de fonctionnement exceptionnels, il se peut que des données ou informations mémorisées se perdent. La sauvegarde des données en temps utile incombe au client. Infoteam ne répond pas de dommages dus à la perte, la détérioration ou le traitement incorrect de données ou d'informations. En cas de perte ou de détérioration de supports de données, l'obligation de réparer ne couvre pas les frais de reconstitution des données perdues, ni le remplacement de logiciels qui n'ont pas été développés par Infoteam.
- 9.4 Si le système ne dispose pas d'une alimentation de secours, il se peut qu'une panne dans le réseau à haute tension ou dans le redresseur entraîne une défaillance totale du système. Infoteam ne peut être tenu responsable des dommages provoqués par ce type de défaillance.

10. Durée du contrat

- 10.1 Le contrat de maintenance entre en vigueur à la date stipulée dans l'art. C6, après la signature par les deux parties contractantes. Infoteam signe exclusivement collectivement à deux.
- 10.2 Le contrat de maintenance peut être résilié à tout moment, en respectant un délai de trois mois, pour la fin d'un trimestre civil, toutefois au plus tôt après une durée minimale de deux ans à partir de la date du début des prestations de service mentionnée dans l'art. C6. La résiliation doit se faire par courrier recommandé.
- 10.3 Chaque partie contractante est en droit de résilier le contrat de maintenance avec effet immédiat en cas de faute contractuelle. En outre, Infoteam est en droit de résilier le contrat de maintenance avec effet immédiat au cas où les appareils devaient être gravement endommagés ou rendus inutilisables par suite d'un traitement non approprié imputable au client ou à une tierce personne ou par cause de force majeure telle que incendie, inondation, tremblement de terre, etc. Si un tel événement se produit, Infoteam doit en être informée immédiatement. Le paiement sera dans ce cas calculé pro rata temporis.
- 10.4 Dès l'échéance du contrat de maintenance et s'il n'est pas renouvelé, toute prestation d'entretien fournie par Infoteam sera facturée selon le tarif en vigueur au moment de l'intervention. Le client a toutefois le droit de continuer à utiliser la dernière édition de logiciel installée par Infoteam, conformément aux conditions d'utilisation applicables aux produits logiciels concernés.

11. Clauses finales

- 11.1 Seules sont applicables les clauses du contrat de maintenance, des "conditions générales pour prestations de service". Des conditions divergentes de la part du client ne sont valables que dans la mesure où elles ont été reconnues expressément et par écrit par Infoteam.
- 11.2 Si une ou plusieurs des dispositions du contrat de maintenance devaient s'avérer sans effet ou inexécutables pour des raisons d'ordre juridique, la validité du contrat de maintenance n'en sera pour le reste pas affectée. Dans un tel cas, les parties contractantes devront trouver un accord sur le remplacement de la clause concernée par une clause efficace, économique et d'une valeur la plus équivalente possible.
- 11.3 Toutes modifications et adjonctions, en particulier radiations et/ou adjonctions dans les présentes "Conditions générales pour prestations de service", ainsi que tout accord complémentaire oral sont nuls et non avenus et sans obligations pour les parties contractantes. Des dispositions dérogatoires et/ou complémentaires aux présentes "Conditions générales pour prestations de service de même que toute autre déclaration pertinente du point de vue juridique ne seront valables que sous la forme écrite et devront être spécifiées soit dans l'art. C5, soit faire l'objet d'un accord complémentaire signé par les deux parties contractantes. Il ne peut être renoncé à ces exigences de forme que par écrit.
- 11.4 Le client ne pourra céder aucun droit découlant du présent contrat de maintenance à des tiers sans le consentement écrit préalable d'Infoteam.
- 11.5 Le rapport contractuel est régi par le droit suisse.
- 11.6 En cas de litige, le for juridique est Fribourg. Infoteam est toutefois en droit de traduire le client en justice également au for de son siège social.