



## Conditions générales pour l'entretien de matériel informatique et la maintenance de logiciels

Edition janvier 2004

### 1 Champ d'application et validité

Les présentes conditions générales (CG) règlent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats d'entretien de matériel informatique et de maintenance de logiciels.

1.2 L'acquéreur joint à son appel d'offres les CG applicables, qui sont réputées acceptées par le fournisseur au moment où celui-ci présente une offre écrite.

1.3 Toute divergence de l'offre par rapport aux CG doit être indiquée dans le cahier des charges, resp. dans l'offre et doit – sous peine d'invalidité – être mentionnée dans le contrat passé entre les parties.

### 2 Offre

2.1 L'offre et les démonstrations sont gratuites.

2.2 Si son offre diffère de l'appel d'offres de l'acquéreur, le fournisseur l'indique expressément.

2.3 Si le fournisseur ne spécifie aucun délai de validité pour son offre, il est lié par celle-ci durant trois mois à partir de la date à laquelle elle a été établie.

2.4 Avant la signature du contrat ou l'acceptation écrite de l'offre (commande), les parties peuvent se retirer des négociations sans frais. C'est sous réserve du chiffre 2.3.

### 3 Prestations

3.1 Le type et l'étendue des prestations d'entretien et de maintenance sont régis par l'offre telle qu'acceptée ou par le contrat liant les parties, lequel mentionne également les adresses des services à contacter. Le contrat peut faire référence à d'autres documents.

3.2 L'entretien du matériel informatique comprend sa remise en état (suppression de défauts et d'erreurs en vue de rétablir son bon fonctionnement) en réparant ou en remplaçant les parties défectueuses, ainsi que des améliorations techniques. Par ailleurs, l'entretien (les opérations préventives de maintien en état de marche) dépendront des prescriptions du fabricant, de l'état de la technique et des expériences faites. Les parties remplacées deviennent la propriété du fournisseur.

3.3 La maintenance des logiciels comprend la correction d'erreurs de programmation ainsi que l'adaptation et le développement du programme (nouvelles versions). Les extensions fonctionnelles peuvent donner lieu à un surcoût.

3.4 Sur demande, 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. Si le fournisseur prouve que le défaut n'est pas dû au matériel qu'il entretient ou au logiciel dont il assure la maintenance, ses prestations seront rétribuées séparément.

3.5 Sur demande et contre rétribution séparée, le fournisseur porte également remède aux dérangements dus à des circonstances imputables à l'acquéreur ou à des tiers, si cela est possible pour lui.

3.6 Le fournisseur informe régulièrement l'acquéreur des améliorations techniques et des développements des produits qu'il entretient et maintient. Il l'informe en particulier des conséquences sur l'infrastructure existante et sur la lisibilité des données en cas d'introduction de ces innovations.

3.7 Mis à part les améliorations qui augmentent la sécurité de personnes ou de biens, le fournisseur n'installe des améliorations techniques ou ne livre ou installe de produits plus perfectionnés qu'avec l'accord de l'acquéreur. Celui-ci a le droit de renoncer à des améliorations techniques ou à l'installation de produits perfectionnés.

3.8 Le fournisseur conserve le matériel de mesure, de travail et de remplacement nécessaire pour assurer les remises en état.

3.9 L'acquéreur utilise les instruments de diagnostic et de localisation des erreurs mis à sa disposition par le fournisseur avant d'exiger de ce dernier des prestations de maintenance.

### 4 Disponibilité, délais de réaction et de suppression des dérangements

4.1 Le fournisseur enregistre les dérangements signalés par l'acquéreur et fournit ses prestations durant les heures de disponibilité. Le délai de réaction est le temps qui s'écoule – dans cette période – entre la réception de l'avis de dérangement et le début du travail de réparation. Le délai de suppression du dérangement

est le temps écoulé entre la réception de l'avis de dérangement et la fin de la réparation.

4.2 Règles applicables en l'absence d'autres dispositions contractuelles :

- disponibilité : du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, sous réserve des jours de fêtes générales et locales;
- délai de réaction : 4 heures.

4.3 Le fournisseur commence son travail de remise en état dans le délai de réaction, et l'achève dans le délai de suppression du dérangement éventuellement convenu entre les parties. Sur demande de l'acquéreur et contre rémunération séparée, le fournisseur effectue ce travail également en dehors des heures de disponibilité.

## 5 Documentation, journal et rapport

5.1 Le fournisseur tient à jour, en fonction des besoins, la documentation relative au matériel et aux logiciels.

5.2 Le fournisseur tient un journal des travaux d'entretien et de maintenance, qu'il met à la disposition de l'acquéreur sur demande. Ce journal contient les informations requises pour l'exploitation du système.

5.3 Si le fournisseur facture la remise en état selon le coût effectif, il remet à l'acquéreur un rapport contenant la date, le type et la durée de son intervention. Ce rapport est visé par les deux parties.

## 6 Exécution

6.1 Le fournisseur assure une exécution efficace et soignée de ses prestations. Il explique à l'acquéreur les faits et circonstances susceptibles de faciliter, de compliquer ou d'empêcher le travail d'entretien, ou d'en réduire notablement le prix.

6.2 En cas de nécessité et s'il en a le droit, l'acquéreur communique au fournisseur le code source, le dossier du système et d'autres documents relatifs à celui-ci.

6.3 L'acquéreur autorise le fournisseur à accéder à ses locaux en fonction des besoins dictés par l'exécution du contrat. D'entente avec le fournisseur, il se charge de l'alimentation en électricité et des autres raccordements.

6.4 Le fournisseur n'emploie que du personnel soigneusement formé et connaissant bien le matériel informatique et le logiciel à entretenir. Il lui impose de respecter les directives d'exploitation de l'acquéreur et en particulier ses règles d'accès, dans la mesure où celles-ci ont été communiquées au fournisseur avant passation du contrat ou celles-ci sont convenues ultérieurement.

6.5 Le fournisseur s'assure avant d'intervenir qu'une sauvegarde appropriée des données a été effectuée.

## 7 Rémunération

7.1 Le fournisseur livre ses prestations contre rétribution fixe, unique ou périodique, ou au coût effectif. Il indique dans son offre le genre de coûts et les taux appliqués.

7.2 La rémunération est réputée couvrir toutes les prestations requises par l'exécution du contrat, en particulier les pièces de rechange, l'installation, la documentation, les frais d'emballage, de transport, de voyage et d'assurance, les frais accessoires, l'élimination des pièces remplacées, ainsi que les redevances publiques à charge du fournisseur (p. ex. TVA), qui peuvent être indiquées séparément.

7.3 Si le fournisseur accorde des rabais sur ses prestations et si plusieurs unités organisationnelles de l'acquéreur passent des contrats similaires, le calcul du rabais se base sur le total des prestations fournies.

7.4 Le fournisseur peut demander, moyennant un préavis de trois mois, une adaptation justifiée de sa rétribution périodique pour le début de l'année civile suivante. L'augmentation prévue doit être conforme à l'évolution de l'indice suisse des prix à la consommation.

7.5 En l'absence d'autres dispositions contractuelles, le fournisseur établira une facture

- au début de chaque trimestre en cas de rétribution périodique,
- à l'entrée en vigueur du contrat en cas de rétribution unique,
- après fourniture des prestations en cas de rétribution au coût effectif.

Les factures se règlent dans un délai de 30 jours à dater de leur réception.

7.6 Après l'expiration de la garantie, les prestations d'entretien et de maintenance du fournisseur sont facturées en appliquant des tarifs compétitifs.

## 8 Modification du contrat

8.1 L'acquéreur peut demander la modification des prestations convenues. Le fournisseur lui communique par écrit dans le délai d'un mois si, et à quelles conditions, il peut exécuter la modification demandée. L'acquéreur fait part, également dans le délai d'un mois, de sa volonté de réaliser ou non la modification.

8.2 Sauf convention contraire, le fournisseur poursuit ses travaux conformément au contrat pendant l'examen des propositions de modification.

8.3 La modification des prestations et, le cas échéant, l'adaptation de la rémunération, des délais et d'autres points du contrat seront formulées par écrit dans un avenant au contrat établi avant l'exécution.

## **9 Secret et protection des données**

9.1 Les parties s'engagent à garder secrets les faits et données qui ne sont pas notoires ou accessibles au public. Cette obligation de garder le secret s'étend aux tiers inclus. Elle s'applique également aux faits et données dont le caractère confidentiel est incertain. Elle prend effet avant même la conclusion du contrat et subsiste après la fin de celui-ci et l'accomplissement de la prestation convenue. L'obligation légale de renseigner reste réservée.

9.2 Le fournisseur a le droit de communiquer l'existence de l'appel d'offres et le contenu essentiel de celui-ci à des tiers dont il est susceptible de requérir les services.

9.3 La publicité et les publications relatives à des prestations spécifiques requièrent l'accord écrit de l'autre partie.

9.4 Si une partie ou un des tiers inclus viole son obligation de confidentialité, cette partie doit s'acquitter d'une peine conventionnelle en main de la partie lésée, à moins d'apporter la preuve que ni elle, ni le tiers inclus n'ont commis de faute. La peine correspond au montant de la rétribution annuelle, mais au plus à CHF 50 000 par cas. Le paiement de la peine conventionnelle ne libère pas de l'obligation de conserver le secret; demeurent réservés d'éventuels dommages-intérêts, sur lesquels la peine conventionnelle est imputable.

9.5 La réglementation relative à la protection des données doit être respectée. Des dispositions de protection des données et de sécurité particulières sont convenues le cas échéant.

## **10 Demeure**

10.1 Lorsque les parties n'observent pas les délais comminatoires convenus dans le contrat, elles sont en demeure sans autre avis. Elles ne sont en demeure pour les autres délais qu'après avoir été interpellées et s'être vu fixer par écrit un délai convenable pour s'exécuter.

10.2 Dans le cas où le contrat prévoirait une peine conventionnelle, celle-ci est due même si les prestations ont été acceptées sans réserve. Le

paiement de la peine conventionnelle ne libère pas des autres engagements. Demeure réservée l'action en dommages-intérêts, sur lesquels la peine conventionnelle est imputable.

## **11 Garantie**

11.1 Le fournisseur garantit que ses produits et prestations présentent les qualités convenues et celles que l'acquéreur peut attendre de bonne foi eu égard à la technologie actuelle.

11.2 En cas de défaut, l'acquéreur commencera par en demander la réparation gratuite. Le fournisseur corrigera le défaut dans un délai convenable, à ses frais.

11.3 Si le fournisseur n'a pas effectué la réparation demandée, s'il l'a effectuée sans succès ou hors délai, l'acquéreur peut réduire la rémunération en proportion de la moins-value. En cas de défauts majeurs il peut résilier le contrat, ou réclamer les documents nécessaires, notamment le code source – pour autant que le fournisseur en dispose et qu'aucune disposition légale ou contractuelle ne s'y oppose –, et prendre lui-même les mesures nécessaires ou les faire exécuter par un tiers.

Est considéré comme majeur tout défaut qui affecte une fonction importante du système considéré.

11.4 La garantie (selon 11.1 à 11.3) se prescrit par un an à compter de l'exécution des prestations d'entretien ou de maintenance. Les défauts doivent être signalés au moment où ils sont découverts. Les droits résultant de défauts dissimulés par dol peuvent être exercés pendant dix ans à partir de la réception.

11.5 Des prestations de garantie divergentes applicables à des produits tiers doivent être spécifiées dans le contrat.

## **12 Violation de droits de propriété intellectuelle**

12.1 Les droits de propriété intellectuelle appartiennent d'emblée et sans réserve à la partie qui les a acquis en vertu du contrat. Le fournisseur garantit contractuellement que ni son personnel ni aucun tiers mandatés par lui ne disposent de droits sur les résultats du travail accompli.

12.2 Le fournisseur garantit que son offre et ses prestations ne portent pas atteinte à des droits de propriété intellectuelle de tiers reconnus en Suisse.

12.3 Le fournisseur est tenu de s'opposer, à ses risques et périls, aux prétentions de tiers pour violation de droits de propriété intellectuelle.

L'acquéreur communique immédiatement ces prétentions par écrit au fournisseur; il lui laisse le soin de conduire seul un éventuel procès et de prendre les

mesures nécessaires à un règlement judiciaire ou extrajudiciaire du litige. A ces conditions, le fournisseur prend à sa charge tous les frais encourus par l'acquéreur et les indemnités imposées à ce dernier.

12.4 Si une plainte pour violation de droits de propriété intellectuelle est déposée ou si une mesure provisionnelle est demandée, le fournisseur peut, à ses frais et à son propre choix, soit procurer ces droits à l'acquéreur en le dégageant de toute violation de propriété industrielle, soit les remplacer par d'autres répondant aux principales exigences contractuelles. S'il ne choisit pas l'une de ces voies, le fournisseur assumera la responsabilité du dommage causé.

### **13 Responsabilité**

13.1 Les parties sont responsables des dommages afférents au contrat causés par elles-mêmes ou des tiers qu'elles ont inclus, à moins qu'elles ne prouvent que ni elles-mêmes ni les tiers inclus n'ont commis de faute. Leur responsabilité est engagée à hauteur du dommage effectif.

13.2 En cas de légère négligence, la responsabilité pour dommages corporels est illimitée; elle se limite à CHF 1'000'000.- par contrat pour les dommages matériels.

13.3 Pour les dommages exclusivement pécuniaires, la responsabilité en cas de légère négligence est engagée à hauteur du dommage effectif. Pour une rémunération jusqu'à CHF 250'000.-, la responsabilité se monte à maximum à CHF 50'000.- par sinistre. Pour une rémunération globale dépassant les CHF 250'000.-, la responsabilité se monte à 20% de la rémunération entière et se limite au maximum à CHF 500'000.- par sinistre.

La responsabilité des parties ne couvre pas le manque à gagner.

### **14 Lieu d'exécution**

Le lieu d'exécution des prestations du fournisseur est le lieu d'installation du matériel informatique ou du logiciel.

### **15 Fin du contrat**

15.1 Si le contrat d'entretien et de maintenance est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié en tout temps sous réserve des obligations prévues par le contrat d'acquisition de matériel informatique et de logiciels. La résiliation peut se limiter à certaines parties du contrat, sous réserve d'un accord sur l'adaptation de la rémunération. Le délai de résiliation est de six mois pour le fournisseur, de deux mois pour l'acquéreur. Les versements anticipés sont remboursés *pro rata temporis*.

15.2 En cas de violation grave d'un contrat d'entretien et de maintenance, l'autre partie peut, en

tout temps, le résilier avec effet immédiat. La rémunération se calcule alors *pro rata temporis*, en cas de rétribution unique sur la base d'une durée d'exploitation de 60 mois. Les prétentions en dommages-intérêts sont réservées.

15.3 A la fin du contrat, le fournisseur est tenu de remettre spontanément à l'acquéreur tous programmes, documents et équipements, ainsi que les résultats convenus. Il lui communiquera en particulier le code source du moment si l'acquéreur y a droit.

15.4 Les parties peuvent convenir d'autres modalités finales en fonction des besoins.

### **16 Cession, transfert et mise en gage**

Les droits et les devoirs contractuels ne peuvent être cédés, transférés ou mis en gage sans accord écrit préalable de l'autre partie. Cet accord ne sera pas refusé sans motif. Lorsqu'une partie appartient à un groupe de sociétés, ces dernières ne sont pas considérées comme des tiers.

### **17 Documents contractuels et ordre de priorité**

En cas de dispositions contradictoires entre les documents relatifs à un contrat, le contrat spécifique prime les dispositions des présentes CG; celles-ci priment l'offre, et cette dernière prime le cahier des charges.

### **18 Droit applicable et for**

18.1 Au surplus, le droit suisse s'applique aux contrats conclus conformément aux présentes conditions générales.

18.2 Les dispositions de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, conclue à Vienne le 11 avril 1980, sont exclues.

18.3 Le for est situé au siège de l'acquéreur, ou à celui du fournisseur si celui-ci se trouve dans le même canton. Le for est spécifié dans le contrat.

***La langue du contrat détermine la langue de la version applicable des présentes CG de la CSI***