

Conditions générales de vente pour la maintenance du matériel informatique et pour le suivi des logiciels

1. Généralités / Conclusion du contrat

Les présentes conditions générales de vente règlent la conclusion, le contenu et l'exécution des contrats pour la maintenance du matériel informatique et pour le suivi des logiciels ainsi que pour leur exploitation.

Le contrat est conclu avec la réception de la confirmation écrite de la part de GWF (ci-après désignée sous le terme de «Prestataire de services») indiquant qu'elle accepte la commande du client (confirmation de commande). Toutes les autres déclarations de la prestataire de services – dans la mesure où elles ne sont pas signalées comme ayant un caractère contractuel – ne constituent pas une obligation et restent libres de tout engagement. En particulier les prospectus et les fiches de caractéristiques techniques ne constituent pas un engagement et peuvent être modifiés sans préavis.

Les présentes conditions générales de vente de la prestataire de services deviennent une partie intégrante du contrat à la réception de la confirmation de commande adressée par écrit. Des conditions divergentes ou complémentaires de l'acheteur n'ont de validité que dans la mesure où elles ont été acceptées expressément et par écrit de la part de la prestataire de services.

S'il devait y avoir des contradictions entre le contrat et les présentes conditions générales de vente, c'est en premier lieu les règles contenues dans le contrat et en second lieu celles qui sont contenues dans les conditions générales de vente qui font foi.

2. Etendue des prestations et obligations de prestation

La nature et l'étendue des prestations de maintenance correspondent à l'offre acceptée (commande) ou sont réglées dans le contrat avec le client.

Le suivi du matériel informatique comporte foncièrement l'entretien (entretien préventif afin de maintenir la fonctionnalité) et la maintenance (réparation des pannes et des défauts afin de reconstituer la fonctionnalité) par la réparation et le remplacement des parties défectueuses ainsi que par l'installation d'améliorations techniques.

Le suivi des logiciels comporte foncièrement les remèdes aux dysfonctionnements ainsi que la correction des défauts des programmes, l'adaptation et la poursuite du développement du logiciel. Dans la mesure où l'acte du contrat ne comporte pas de règles divergentes, les nouvelles fonctionnalités et les droits d'utilisation correspondants sont compris dans la rémunération pour le suivi des logiciels.

La prestataire de services veillera à la disponibilité permanente de l'infrastructure nécessaire pour assurer les prestations (serveur, communication, etc.). Aux fins de maintenance et en cas de panne imprévue du système, la prestataire de services peut à tout moment et sans préavis limiter la disponibilité des prestations ou la mettre hors service pour un temps indéterminé. Dans la mesure où la prestataire de services assure des prestations gratuites, celles-ci peuvent être interrompues à tout moment et sans préavis. Il n'en résulte pas de droit à réduction, à remboursement ou à dommages et intérêts.

3. Délais de disponibilité, de réaction et de réparation des pannes

Les délais de disponibilité, de réaction et de réparation des pannes de la prestataire de services sont définis dans ce que l'on appelle les «Service Agreements» (SA) ou les «Service Level Agreements» (SLA) qui constituent des parties intégrantes du contrat passé avec le client.

La prestataire de services assure ses prestations pendant les périodes de disponibilité pour la maintenance et le suivi.

La prestataire de services débute la maintenance du matériel informatique ou le règlement des pannes et la correction du logiciel pendant la période de disponibilité aussi rapidement que possible, mais en tout état de cause pendant la période convenue au contrat. Sur demande du client et contre rémunération séparée, la prestataire de services peut poursuivre son travail également en dehors des périodes de disponibilité.

La durée maximale pour une maintenance fructueuse du matériel informatique ou pour remédier aux pannes et procéder aux corrections du logiciel sont définies dans le contrat.

4. Réalisation des prestations

La prestataire de services assure ses prestations de maintenance dans le cadre du contrat avec le client et des ressources disponibles au niveau de l'exploitation. Elle tient à disposition des matériels de rechange, de travail et de mesure en quantité suffisante.

Pour la réalisation du contrat, la prestataire de services peut faire appel à des fournisseurs tiers et à des entreprises soustraitantes.

A l'issue des travaux de réparation des pannes, la prestataire de service établit à chaque fois un rapport au profit du client. Ces rapport constituent la base même de la vérification de la réalisation des prestations conformément au contrat et sans rapport contradictoire établi dans un délai de 5 jours ouvrables après la réception, ils sont réputés avoir été acceptés.

5. Obligations du client

La responsabilité et les obligations du client dans le cadre des prestations de maintenance sont définies dans le contrat de maintenance. Le client octroie à la prestataire de services l'accès nécessaire à ses locaux et veille à assurer l'infrastructure nécessaire, comme par exemple l'alimentation électrique et le raccordement aux réseaux.

Dans la mesure de ce qui est nécessaire, le client met à la disposition de la prestataire de services la documentation disponible concernant le système ainsi que les autres documents se rapportant au système.

Le client est responsable d'assurer la réalisation des contraintes administratives et il doit veiller à l'attribution des autorisations administratives dans la mesure

où elles sont présentement ou dans l'avenir nécessaires pour l'utilisation des prestations de la prestataire de services.

Le client signale sans délai à la prestataire de services les problèmes identifiants (signalement de panne) et dans la mesure de ce que l'on peut décemment attendre de lui, il prend toutes les mesures qui permettent une constatation des problèmes et de leurs origines ou qui facilitent ou accélèrent la réparation des pannes. Le client doit indemniser la prestataire de services pour les dépenses occasionnées au titre des interventions de service dans le cas et dans la mesure où il, s'avère après vérification, que le client a provoqué la panne volontairement ou par négligence manifeste ou lorsque la panne se situe dans son domaine de compétence et que par négligence manifeste, il n'a pas été en mesure de l'identifier.

6. Rémunération

La facturation intervient selon les modalités fixées dans le contrat. Les factures doivent être réglées dans un délai de 30 jours après la réception.

Tous les prix s'entendent comme des montants nets, c'est-à-dire que la taxe à la valeur ajoutée sera toujours facturée au client en plus, sans aucune déduction ou retenue quelconque. Les ajustements de la taxe à la valeur ajoutée seront refacturés au client.

En respectant un préavis de trois mois et pour prendre effet au début de l'année civile suivante, la prestataire de services peut procéder à un ajustement justifié de la rémunération.

7. Garantie / Responsabilité

La prestataire de services assure une réalisation soignée de ses prestations. Il n'y a pas de garantie dans le cas où la prestataire de services n'est pas responsable des dysfonctionnements qui sont faits valoir, par exemple lorsqu'ils résultent de modifications, d'un défaut de maintenance, d'une utilisation non conforme ou du non-respect des directives.

Si la prestataire de services assure les prestations de maintenance ou de suivi de manière défective, le client peut prétendre à une rectification gratuite. La prestataire de services remédie au problème dans un délai adapté et supporte tous les coûts qui en découlent. Lorsque la réparation du problème n'est possible qu'au moyen de la nouvelle réalisation ou de la nouvelle programmation de certains éléments, le droit à rectification porte également sur le droit à une nouvelle réalisation ou à une nouvelle programmation.

La responsabilité liée au contrat et hors contrat (art. 41 et suivants du Code des Obligations) est ainsi intégralement rejetée dans le cadre des limites légales. En particulier, la prestataire de services n'assume de responsabilité qu'en cas d'acte volontaire ou de négligence manifeste.

La prestataire de services n'assume de responsabilité que pour les dommages directs et uniquement dans la mesure où l'acheteur est en mesure de justifier que ces dommages ont été occasionnés par la prestataire de services de manière volontaire ou par négligence manifeste. La responsabilité est limitée au prix de la livraison en question. La prestataire de services n'assume pas de responsabilité quant aux personnes auxiliaires.

Toute responsabilité plus étendue de la prestataire de services pour des dommages de toute nature est exclue. En particulier, l'acheteur ne peut prétendre en aucun cas, à l'indemnisation des dommages résultant notamment des pannes de production, des pertes de jouissance ou de données, des pertes de commandes, du manque à gagner, ainsi que des dommages indirects ou des dommages consécutifs.

8. Durée du contrat

Si le contrat de maintenance et d'entretien est conclu pour une durée indéterminée, il peut être résilié en fin d'année civile avec un préavis de trois mois.

En cas d'infraction lourde au contrat par l'autre partenaire contractuel, les contrats de maintenance et d'entretien peuvent être résiliés à tout moment sans préavis. Dans un tel cas, la rémunération est calculée au pro rata temporis, sous réserve des droits à dommages et intérêts.

9. Confidentialité et protection des données

Les deux partenaires signataires du contrat s'engagent pour eux-mêmes et pour leurs collaborateurs et personnes associées à préserver mutuellement la confidentialité concernant tous les documents et informations qui ne sont pas divulgués publiquement et qui se rapportent à la sphère professionnelle de l'autre partenaire au contrat et dont ils auraient eu connaissance lors de la préparation et de la réalisation du présent contrat. Cette obligation perdure même à l'issue du contrat, aussi longtemps que ces informations présentent un quelconque intérêt légitime.

Les partenaires au contrat s'engagent à respecter les dispositions en vigueur quant à la protection des données et à n'utiliser les données à caractère personnel que dans le cadre convenu par contrat. Il convient en particulier d'obliger les collaborateurs des deux parties à garder le secret envers tout le monde au sujet des données à caractère personnel ou des autres informations dont ils auraient eu connaissance à l'occasion dans le cadre de leur activité au profit des parties.

10. Lieu de réalisation et for juridique

Le présent contrat et tous les droits et obligations qui en découlent sont soumis au Droit Suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le lieu de réalisation et le for juridique sont situés à Lucerne, en Suisse.

11. Texte original de référence – Clause de sauvegarde

Dans le cas où il y aurait des différences entre la version allemande et la version en langue étrangère des présentes conditions, il convient de se référer au texte original en langue allemande. Si une disposition des présentes conditions est invalide, la partie restante des dispositions continue d'être applicable dans l'esprit.