

# Conditions Générales de Maintenance de Logiciels de la société CENIT (Schweiz) AG

Mise à jour des informations : Décembre 2012

## 1. Objet et étendue de la maintenance

- 1.1 L'objet du contrat de maintenance est le logiciel développé et fabriqué par CENIT seule ou avec d'autres entreprises affiliées qui est cédé au client sur la base des *Conditions Commerciales Générales pour les Livraisons et les Prestations* de la société CENIT (Schweiz) AG (ci-après désignée "CENIT"). Le nom précis du logiciel confié au client pour lequel des prestations de maintenance sont fournies selon les présentes *Conditions Générales de Maintenance*, figure dans le certificat du logiciel joint à la confirmation de commande de CENIT.
- 1.2 La maintenance des logiciels assurée par CENIT comprennent conformément au certificat du logiciel les prestations suivantes :
  - Assistance téléphonique (voir n° 2 suivant);
  - Service d'assistance technique (voir n° 3 suivant);
  - Service de mise à jour (voir n° 4 suivant).
- 1.3 Les présentes *Conditions Générales de Maintenance de Logiciels* s'appliquent également aux versions ultérieures du logiciel qui sont remises au client par CENIT dans le cadre du service de mise à jour selon la clause 4.1 à condition que des accords divergents n'aient pas été conclus lors de la cession de cette version. Après parution d'une nouvelle version, les prestations de maintenance sont maintenues pendant une durée de six mois pour l'ancienne version.
- 1.4 La maintenance se rapporte sur la totalité des licences du client d'un certain logiciel. Le client est obligé de maintenir toutes licences du logiciel ou de résilier la maintenance pour la totalité des licences du logiciel respectif conformément aux présentes *Conditions Générales de Maintenance de Logiciels*.

## **2. Service d'assistance téléphonique (Hotline)**

- 2.1 Dans le cadre du service d'assistance téléphonique, CENIT met à la disposition du client des techniciens spécialement formés. Ceux-ci sont qualifiés pour répondre aux questions liées à l'exploitation contractuelle des programmes notamment en ce qui concerne l'utilisation et les possibilités d'application du logiciel (Helpdesk).
- 2.2 Le service d'assistance téléphonique se tient également à la disposition du client pour prendre les appels en cas de problème. Pour remédier à ce genre de pannes, il proposera dans la mesure du possible au client une solution facilement réalisable pour contourner le problème (First Level Support). Sinon, il le mettra sans attendre en relation avec le service d'assistance technique de CENIT (cf. clause 3) ou avec celui du fabricant respectif.
- 2.3 Le service d'assistance téléphonique de CENIT se tient à la disposition du client tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi, sauf les jours fériés au siège de CENIT) entre 8 et 17 h. Pour le joindre :
- téléphoner au +49 711 7825-3222
  - envoyer un fax au +49 711 782544-4222
  - écrire un mail à l'adresse [support@cenit.com](mailto:support@cenit.com)

## **3. Service d'assistance technique**

- 3.1 Le service d'assistance technique de CENIT traite les problèmes qui surgissent dans le cadre d'une utilisation contractuelle du logiciel par le client (Second Level Support) après avoir été signalés par le service d'assistance téléphonique. Il y a problème lorsque le logiciel n'exécute pas les fonctions indiquées dans la documentation du programme, qu'il fournit des résultats erronés, qu'il cesse de fonctionner brutalement ou qu'il ne se comporte pas de manière conforme, entravant ainsi sensiblement l'utilisation du logiciel telle qu'elle est décrite dans le contrat.
- 3.2 CENIT s'engage à circonscrire la cause du problème dans le cadre du service d'assistance technique, à diagnostiquer la défaillance ainsi qu'à y remédier ou, si cela est impossible à moins de grands investissements en temps et en argent, à remettre le logiciel en état de fonctionnement en indiquant une solution alternative.
- 3.3 Ces prestations sont fournies par le service d'assistance technique durant les horaires stipulés dans la clause 2.3. Les mesures apportées en-dehors de ces horaires

le sont exclusivement sur la base d'un accord distinct souscrit individuellement et contre le paiement d'une rétribution particulière.

3.4 Afin de pouvoir mieux traiter les problèmes signalés par le service d'assistance téléphonique, les collaborateurs du centre de service d'assistance technique de CENIT les répartissent entre divers niveaux de priorité :

- **Niveau de priorité P1 : Empêchement d'activité**

Il y a empêchement d'activité lorsque, en raison de dysfonctionnements, de résultats erronés ou de dépassement des temps de réaction, l'utilisation du logiciel est non seulement provisoirement impossible mais gravement restreinte à un point tel que la marche centrale des affaires n'est désormais plus possible.

- **Niveau de priorité P2 : Entrave à l'activité**

Il y a entrave à l'activité lorsque, en raison de dysfonctionnements, de résultats erronés ou de dépassement des temps de réaction, l'utilisation du logiciel n'est certes pas impossible ou gravement restreinte, mais qu'il y a néanmoins un problème au niveau de la fonctionnalité du poste de travail et que celui-ci a des répercussions non négligeables sur la marche des affaires.

- **Niveau de priorité P3 : Autre problème**

Il y a un autre problème si l'utilisation du logiciel n'est pas considérablement perturbée, notamment lorsqu'il n'y a pas d'entrave à la fonctionnalité du poste de travail.

3.5 CENIT propose dans le cadre de son service d'assistance technique aux horaires de joignabilité du service d'assistance téléphonique conformément à la clause 2.3 les temps de réaction suivants mesurés à partir du moment où le service d'assistance reçoit le message détaillé faisant état du problème conformément à la clause 6.1 (arrivée de l'appel) :

- **Niveau de priorité P1 :**

Temps de réaction de 2 heures (si l'appel arrive jusqu'à 16 h, le service d'assistance technique prend le relais ou commence à traiter le problème le même jour).

- **Niveau de priorité P2 :**

Temps de réaction de 4 heures.

- **Niveau de priorité P3 :**  
Temps de réaction de 8 heures.

Le temps de réaction correspond au laps de temps durant lequel un collaborateur qualifié du service d'assistance technique de CENIT prend en compte la défaillance signalée et qu'il apporte un support pour résoudre le problème par téléphone, par courrier électronique (e-mail) ou par télémaintenance ou encore, dans le cas d'un problème de priorité 1, en se déplaçant sur le site, directement chez le client.

- 3.6 S'il est impossible de résoudre dans les 8 heures suivants l'appel (durant les horaires du service d'assistance téléphonique conformément à la clause 2.3) un problème avec un niveau de priorité P 1 qui a été signalé, une procédure d'escalade est immédiatement mise en place au sein de CENIT. CENIT désigne nominativement au client un technicien compétent qui prend en charge la direction du traitement du problème et qui coordonne l'ensemble des mesures nécessaires, internes et externes, comme par exemple :

- Mettre au point un plan d'action avec le client
- Informer la direction de CENIT
- Envoyer des demandes au service de développement de CENIT

Le technicien désigné est l'interlocuteur personnel du client et il le tient au courant de toutes les activités en cours. Après avoir résolu le problème, tout le système est soumis à une surveillance pendant une période définie. Durant cette phase d'observation, le technicien désigné continue à conseiller et à accompagner le client.

- 3.7 Dans tous les cas autres que ceux décrits dans la clause 3.6, le technicien du service d'assistance téléphonique de CENIT qui a reçu l'appel reste l'interlocuteur privilégié du client pour résoudre le problème. Le technicien du service d'assistance téléphonique coordonne l'ensemble des mesures nécessaires et informe à intervalles réguliers l'interlocuteur chez le client de l'avancée des mesures visant à résoudre le problème.

#### **4. Service de mise à jour**

- 4.1 Dans le cadre de son service de mise à jour, CENIT met à la disposition du client les nouvelles versions du logiciel ainsi que la documentation correspondante du

programme sur un support informatique lisible par ordinateur au format code objet en vue d'une auto-installation.

- 4.2 Les prestations du service de mise à jour ne comprennent pas les extensions du logiciel avec des fonctionnalités améliorées qui sont proposées séparément par CENIT sous forme de nouveaux programmes ou modules standard (upgrades ou mises à niveau). Les licences pour l'utilisation de telles mises à niveau peuvent être acquises en sus par le client au prix catalogue de CENIT.
- 4.3 En ce qui concerne les droits d'utilisation des nouvelles versions de programme cédées au client dans le cadre du service de mise à jour, les *Conditions Générales de Licence Logicielle* de CENIT (pour la mise à disposition permanente ou temporaire du logiciel) s'applique comme pour la version du logiciel livrée initialement. La responsabilité de CENIT pour ces nouvelles versions de programme est stipulée dans les *Conditions Commerciales Générales pour les Livraisons et les Prestations* de CENIT.

## **5. Restriction: Prestations non comprises**

- 5.1 La société CENIT n'est pas tenue de fournir des prestations de maintenance conformément aux présentes *Conditions Générales de Maintenance de Logiciels* dans les cas de figure suivants:
- en-dehors des horaires de joignabilité des services d'assistance téléphonique et technique tels qu'ils sont indiqués dans la clause 2.3;
  - lorsque le logiciel est utilisé en contradiction avec les dispositions des conditions de la licence respectivement applicables;
  - si le logiciel est modifié par le client ou une tierce personne;
  - lorsque les défaillances du logiciel provoquées par une erreur d'application du client auraient pu être évitées à condition de respecter soigneusement les instructions figurant dans la documentation du programme;
  - si le logiciel tombe en panne suite à un virus ou à toute autre influence extérieure indépendante de CENIT;
  - lorsque les pannes du logiciel résultent de problèmes au niveau du matériel, du système d'exploitation ou d'autres programmes informatiques;

- pour la restauration de bases de données qui n'ont pas été suffisamment protégées par le client contre toute perte contrairement aux dispositions de la clause 6.4.
- 5.2 Sont également exclus des prestations de maintenance: l'installation sur le système du client du logiciel et des nouvelles versions de programme cédées dans le cadre du service de mise à jour conformément à la clause 4.1, les changements de version, les mesures de reprogrammation éventuellement nécessaires ainsi que la formation de collaborateurs du client. Les prestations de ce genre sont fournies par CENIT à la demande du client en échange d'une rétribution distincte sur la base des *Conditions Commerciales Générales pour les Livraisons et les Prestations* de CENIT.
- 5.3 Le client est tenu d'informer spontanément la société CENIT de tout changement éventuel du site d'installation du logiciel. Les dépenses complémentaires que CENIT doit engager dans le cadre de la fourniture des prestations de maintenance suite à un changement du site d'installation sont à la charge du client.

## **6. Obligation de coopération du client**

- 6.1 Dans le cadre de la résolution d'un problème par le service d'assistance téléphonique, le client met à la disposition de CENIT l'ensemble des rapports existants sur ce problème, des procès-verbaux du système, des fichiers de journalisation (logfiles), des résultats intermédiaires et de tests ainsi que tous les autres documents et informations nécessaires en vue de l'analyse et de la résolution du problème. Celui-ci doit être décrit de manière à permettre une reproductibilité. Si après avoir procédé à la demande du client à une analyse du problème, CENIT constate qu'il s'agit d'une défaillance à laquelle elle n'est pas tenue de remédier conformément aux présentes *Conditions Générales de Maintenance de Logiciels*, elle est alors en droit de facturer au client les dépenses correspondantes sur la base du tarif horaire respectivement en vigueur.
- 6.2 Le client autorise CENIT et ses collaborateurs à accéder sans aucune restriction au logiciel ainsi qu'au matériel (hardware) et à son système d'exploitation afin de pouvoir assurer les prestations de maintenance, notamment dans le cadre du service d'assistance technique. Le client s'engage également en cas de problème à mettre à la disposition de CENIT une infrastructure appropriée d'accès au logiciel pour permettre une télémaintenance.
- 6.3 Le client désigne au total jusqu'à trois interlocuteurs autorisés et qualifiés qui sont en droit de contacter directement le service d'assistance téléphonique de CENIT.

Il nomme également un collaborateur qui travaille sur le lieu d'installation du logiciel en tant qu'interlocuteur privilégié. Celui-ci est habilité à prendre ou à guider sans retard toutes les décisions liées à la fourniture des prestations de maintenance.

- 6.4 Le client s'engage à faire régulièrement des copies de sauvegarde des données conformément aux indications dans la documentation respective du logiciel. À défaut de telles indications, il est tenu de les sauvegarder en respectant les principes généralement reconnus pour un traitement sûr des données.

## **7. Rémunération**

- 7.1 La rémunération des prestations de maintenance (suivant « frais de maintenance annuels » ou « Annual Maintenance Charge – AMC ») à fournir en vertu des présentes conditions découle, faute d'une disposition distincte dans le certificat du logiciel, de la liste des prix actuellement en vigueur de CENIT.
- 7.2 Les frais de maintenance annuels sont facturés au début de chaque année contractuelle et doivent être réglés premièrement lors de la conclusion du contrat et ensuite à l'avance chaque année. Le paiement dans les délais des frais de maintenance est une condition essentielle pour que les prestations correspondantes soient fournies dans l'année contractuelle en question.
- 7.3 Si les prestations de maintenance sont fournies dans le cadre d'une mise à disposition du logiciel conformément aux *Conditions Générales de Licence Logicielle* de CENIT pour la mise à disposition permanente du logiciel, les frais de maintenance annuels (« Yearly License Fee – YLC ») sont compris dans la redevance courante de la licence, en vertu de quoi une facture séparée pour les frais de maintenance n'est pas émise.
- 7.4 En cas d'une extension du droit de jouissance suite à l'acquisition de licences supplémentaires pendant la durée du contrat de maintenance, les frais de maintenance annuels augmentent proportionnellement. Faute d'accord distinct, les prix qui s'appliquent sont ceux de la liste des prix respectivement en vigueur de la société CENIT. Les frais de maintenance majorés sont à régler dès le début de l'utilisation des licences complémentaires.
- 7.5 La société CENIT est autorisée à ajuster les frais de maintenance annuels afin de compenser toute augmentation de salaire et d'autres coûts ou dans le cadre d'une augmentation générale des prix de licences et de maintenance pour les logiciel de CENIT en respectant un préavis de trois mois à compter du début d'une année de

contrat, pour la première fois à la fin de durée déterminée minimale stipulée dans le certificat du logiciel. Si cette hausse est supérieure à 3 % vis-à-vis des frais de maintenance annuels payés auparavant, le client est autorisé à résilier le contrat de maintenance par écrit au début de l'année contractuelle suivante dans un délai d'un mois. Si le client ne résilie pas le contrat, l'ajustement des frais prend effet dès la nouvelle année contractuelle. CENIT va informer le client de cette conséquence avec le préavis de l'ajustement.

- 7.6 En ce qui concerne la facture détaillée et le paiement des frais de maintenance annuels, les dispositions des *Conditions Commerciales Générales pour les Livraisons et les Prestations* de CENIT s'appliquent par ailleurs.

## **8. Durée de validité, résiliation**

- 8.1 L'obligation de CENIT de fournir les prestations de maintenance stipulées dans le contrat commence à la date fixée regardant le début du contrat dans le certificat du logiciel de la société CENIT mais pas avant le paiement des frais de maintenance annuels pour la première année.
- 8.2 Le contrat de maintenance est souscrit pour la durée minimale déterminée dans le certificat du logiciel. Après expiration de la durée minimale, le contrat de maintenance se prolonge automatiquement d'une année consécutive, s'il n'est pas résilié par l'une ou l'autre partie au contrat avec un préavis de trois mois à compter de la fin de la durée minimale ou d'une période de prolongation. Pendant la durée minimale ou durant une période de prolongation le contrat de maintenance ne peut pas être résilié sans préavis.
- 8.3 Une dénonciation partielle du contrat de maintenance regardant une partie des licences d'un certain logiciel n'est pas possible (voir clause<sup>o</sup>1.4).
- 8.4 Si les prestations de maintenance sont fournies dans la cadre d'une licence pour le logiciel avec une durée déterminée sur la base des *Conditions Générales de Licence Logicielle* de CENIT pour la mise à disposition temporaire du logiciel, il est impossible de dénoncer le contrat de maintenance indépendamment de la licence. Pour résilier la licence, seules les dispositions des conditions de licence mentionnées ci-dessus s'appliquent.
- 8.5 Le contrat de maintenance prend fin sans qu'une résiliation soit nécessaire, dès que la licence accordée au client pour le logiciel à entretenir s'achève conformément aux conditions de la licence en vigueur. Dans ce cas de figure, CENIT n'est



pas tenue de rembourser les frais de maintenance déjà versés pour les périodes restantes.

- 8.6 Sous réserve du droit de résiliation du contrat de maintenance pour un motif important.
- 8.7 Toute résiliation exige la forme écrite pour être valable.

## **9. Divers**

- 9.1 CENIT est autorisée après notification préalable à fournir certaines prestations de maintenance par le biais ou avec l'aide d'entreprises tiers.
- 9.2 Sauf dispositions spéciales ou divergentes dans les présentes *Conditions Générales de Maintenance de Logiciels*, la fourniture des prestations d'entretien et la relation juridique entre CENIT et le client sont par ailleurs régies par les *Conditions Commerciales Générales pour les Livraisons et les Prestations* de CENIT.

\* \* \* \* \*