

Conditions générales de maintenance de Siemens Suisse SA (Version 12.2012)

Les présentes conditions générales de maintenance de Siemens Suisse SA (ci-après CGM) ont effet obligatoire si elles ont été déclarées applicables dans notre offre/confirmation de commande ou dans notre rapport. Toutes autres conditions du client ne sont valables que si et dans la mesure où nous les avons acceptées expressément par écrit.

A. DÉFINITIONS

- A.1 **Système:** Le matériel informatique et les logiciels faisant l'objet du contrat de maintenance. Au lieu du terme système on peut utiliser comme synonyme le terme installation.
- A.2 **Prestations de maintenance:** Prestations du contrat de maintenance (article A.5) et prestations sur demande (article A.3).
- A.3 **Prestations sur demande:** Toutes les prestations que nous fournissons pour maintenir ou restaurer la disponibilité opérationnelle du système, ainsi que toute extension fonctionnelle que nous effectuons à la demande du client (article B).
- A.4 **Contrat de maintenance:** La partie individuelle comportant les données du client ainsi que les conventions spécifiques avec le client.
- A.5 **Prestations du contrat de maintenance:** Toutes les prestations prévues dans le contrat de maintenance (article C).
- A.6 **Disponibilité de maintenance:** Accessibilité et mise à disposition de personnel et moyens appropriés pour effectuer une intervention rapide et efficace en cas de dérangement pendant la période de disponibilité de maintenance convenue dans le contrat de maintenance.
- A.7 **Période usuelle de travail:** Les jours ouvrables du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, à l'exclusion des jours fériés officiels au lieu de maintenance.
- A.8 **Piquet de garde:** Une extension au-delà de la période usuelle de travail selon convention dans le contrat de maintenance.
- A.9 **Centre d'appels:** Notre service centralisé pour la réception d'avis de dérangement et leur transmission à la personne compétente. Les numéros de téléphone et télécopieur ainsi qu'une éventuelle adresse internet et un courriel pour le centre d'appels sont mentionnés dans le contrat de maintenance. Le terme « Helpline » est utilisable comme synonyme.
- A.10 **Temps de réaction:** Délai entre l'appel du client auprès du centre d'appels et la première assistance téléphonique qualifiée pendant la période de disponibilité de maintenance convenue.
- A.11 **Temps d'intervention:** Délai entre l'appel du client auprès du centre d'appels et la première intervention qualifiée sur le système par accès à distance ou intervention sur place pendant la période de disponibilité de maintenance convenue.
- A.12 **Accès à distance:** Les prestations de maintenance pour l'identification d'erreurs, la rectification de dérangements ou la surveillance du système effectuées par notre personnel d'un de nos centres de support ou d'une station mobile par télécommunication (internet, téléphone ou ligne de données).
- A.13 **Intervention sur place:** Les prestations de maintenance effectuées par notre personnel à l'emplacement du système.
- A.14 **Update:** Version corrigée et / ou développée du logiciel du système sans extension fonctionnelle.
- A.15 **Upgrade:** Version corrigée et / ou développée du logiciel ou de l'hardware du système avec extension fonctionnelle.
- A.16 **Force majeure:** Tout empêchement que nous ne pouvons pas écarter en dépit de la diligence requise, que ce soit chez nous, chez le client ou chez un tiers. Sont considérés comme de tels empêchements notamment des mesures ou omissions des autorités; désordres, mobilisation, guerre; conflits de travail, lock-out, grèves, accidents et autres perturbations sensibles graves de l'exploitation; épidémies, événements naturels; activités terroristes.

B. PRESTATIONS SUR DEMANDE

- 1. **Objet**
- 1.1 Nous fournissons, sans qu'il n'existe de contrat de maintenance, pendant la période usuelle de travail, des prestations sur demande sur la base d'un accord individuel entre nous et le client. Dans la mesure du possible, nous fournissons également des prestations sur demande hors de la période usuelle de travail, auquel cas des majorations pour heures supplémentaires et suppléments de piquet sont facturées.

2. Coûts et conditions de paiement

- 2.1 Nous facturons les prestations sur demande fournies et les éventuels suppléments conformément aux barèmes horaires fixés dans nos tarifs en vigueur au moment de la fourniture des prestations.
- 2.2 Le client paie nos factures sans escompte et sans autre déduction dans les 30 jours suivant la date de leur émission. Une compensation avec des contre-crances n'est pas admissible.
- 2.3 En cas de non-paiement dans les délais convenus, le client est en défaut sans sommation et doit des intérêts à huit pour cent p.a. dès le 31^{ème} jour de la date de la facture.

C. PRESTATIONS DU CONTRAT DE MAINTENANCE

Si le client a conclu un contrat de maintenance avec nous (article A.4), les dispositions du présent article C s'appliquent en sus :

3. Objet

- 3.1 Nous sommes disponibles pour fournir les prestations du contrat de maintenance pendant la période de disponibilité de maintenance convenue dans le contrat de maintenance.
- 3.2 Le client doit annoncer toute erreur auprès du centre d'appels. En dehors de la période usuelle de travail, le client doit annoncer toute erreur auprès du centre d'appels par téléphone exclusivement.
- 3.3 Nous consultons le client pendant le temps de réaction convenu dans le contrat de maintenance, classifions l'avis d'erreur reçu et commençons à rectifier l'erreur pendant le temps d'intervention convenu dans le contrat de maintenance.
- 3.4 Si, par notre faute, nous ne respectons pas les heures et délais conculu en commun, le client a droit au bonus à stipuler dans le contrat de maintenance. Dans tous les cas, le bonus est limité à dix pour cent au maximum des frais forfaitaires de maintenance annuels. Toute autre prétention du client pour retard, en particulier pour des dommages-intérêts, est exclue.
- 3.5 Nous rectifions toute partie défectueuse du système par réparation ou remplacement, à notre choix.
- 3.6 Nous sommes autorisés à facturer séparément au client les frais liés à l'identification d'erreurs lorsque des erreurs qui nous ont été notifiées ne peuvent pas être établies ou reproduites, ou lorsque leur cause est externe au système.

4. Prestations supplémentaires souhaitées par le client

- 4.1 Les prestations souhaitées par le client qui ne sont pas déjà comprises dans les prestations du contrat de maintenance convenues dans le contrat de maintenance doivent être convenues par écrit avant leur exécution. Elles sont en sus soumises aux dispositions de l'article B.

5. Obligations et devoirs du client

- 5.1 Le client s'engage à ne faire exécuter les prestations ainsi qu'autres travaux relatifs au système que par nous ou par des tiers que nous avons préalablement autorisés.
- 5.2 Le client s'engage à respecter les instructions d'exploitation et d'utilisation pertinentes, en particulier les paramètres approuvés pour l'environnement du système.
- 5.3 Si nous ne sommes pas en mesure d'exécuter une prestation du contrat de maintenance chez le client à temps ou de manière adéquate pour des raisons imputables au client, nous sommes autorisés à facturer les frais en résultant au client.

6. Frais de maintenance, indexation et conditions de paiement

- 6.1 Les frais forfaitaires de maintenance sont calculés sur la base des prestations convenues dans le contrat de maintenance.
- 6.2 Les prestations exécutées en sus à la demande du client (article C.4) ou dont la cause est externe au système ne sont pas comprises dans les frais forfaitaires de maintenance.
- 6.3 Nous sommes autorisés à adapter les frais forfaitaires de maintenance lorsque l'index des salaires de Swissmem (anciennement l'ASM Association Patronale Suisse de

Conditions générales du contrat de maintenance de Siemens Suisse SA (Version 12.2012)

l'Industrie des Machines) se modifie ou en cas de modification de l'étendue des prestations.

- 6.4 Le client paie nos factures sans escompte et sans autre déduction dans les 30 jours suivant la date de leur émission. Une compensation avec des contre-crédences n'est pas admissible.
- 6.5 En cas de non-paiement dans les délais convenus, le client est en défaut sans sommation et doit des intérêts à huit pour cent dès le 31^{ème} jour de la date de la facture. En cas de retard de plus de trois mois dans le paiement de la rémunération due, nous sommes autorisés à suspendre toute future exécution des prestations du contrat de maintenance. Nous réservons expressément le droit de résilier le contrat de manière anticipée.

7. Durée du contrat, résiliation

- 7.1 Le contrat de maintenance (ces CGM comprises) entre en vigueur à la date convenue dans le contrat de maintenance suivant sa signature valable par les deux parties. Nous signons toujours collectivement à deux.
- 7.2 Le contrat de maintenance est conclu pour la durée minimale mentionnée. A moins qu'une durée maximale soit convenue dans le contrat de maintenance, le contrat de maintenance est conclu pour une durée indéterminée au-delà de la période minimale.
- 7.3 Chaque partie est autorisée à résilier le contrat de maintenance (ces CGM comprises) moyennant un préavis écrit de trois mois pour la fin d'une année civile, au plus tôt pour la fin de la période minimale convenue. Une convention divergente dans le contrat de maintenance est réservée.
- 7.4 Chaque partie est autorisée à résilier le contrat de maintenance (ces CGM comprises) par écrit avec effet immédiat pour justes motifs. Un tel motif exist notamment: (a) en cas de violation fautive grave du contrat de maintenance (ces CGM comprises) par l'autre partie, si la partie en faute ne remédie pas entièrement la violation dans un délai raisonnable suivant une sommation à cet effet; ou (b) lorsque l'autre partie est insolvable de manière durable ou lorsqu'elle fait l'objet d'une procédure de poursuite ou de concordat, ou lorsque l'ouverture de la faillite ou du concordat est rejetée faute d'actifs.
- 7.5 Nous sommes autorisés à résilier le contrat de maintenance (ces CGM comprises) par écrit avec effet immédiat si le système est gravement endommagé ou devient inutilisable par un traitement incompetent par le client ou un tiers, ou ensuite de force majeure. Le client nous informe d'un tel événement sans délai. Dans ce cas, la rémunération se calcule pro rata temporis. Nous nous réservons le droit de réclamer des dommages.
- 7.6 Le client est autorisé à continuer d'utiliser la dernière version des logiciels installée par nous après la fin du contrat de maintenance (ces CGM comprises) conformément aux conditions de licence applicables.

D. CONDITIONS GÉNÉRALES POUR LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE

8. Généralités

- 8.1 Nous fournissons à notre choix les prestations de maintenance par accès à distance, intervention sur place ou dans nos locaux.
- 8.2 Nous sommes autorisés à faire appel à des sous-traitants pour l'exécution des prestations de maintenance et répondons de leurs prestations comme des nôtres propres.
- 8.3 Les pièces remplacées sont facturées sur la base des tarifs en vigueur. Les pièces remplacées peuvent être neuves ou correspondantes à un état neuf. Si des pièces défectueuses sont remplacées, les pièces remplacées deviennent notre propriété. Les pièces de remplacement deviennent propriété du client aussitôt qu'elles sont entièrement payées.
- 8.4 Livraisons de matériel ont lieu EXW, Zurich (Incoterms 2010).
- 8.5 Nous transmettons les logiciels et documentations sur un support de données approprié de notre choix.
- 8.6 Le client doit nous fournir toutes les informations et documentations nécessaires pour les prestations de maintenance avant que nous commencions leur exécution.

- 8.7 Le client est lui-même responsable de sauvegarder ses données régulièrement.
- 8.8 Le client nous procure l'accès au système nécessaire pour l'exécution des prestations de maintenance et met à notre disposition les appareils de transmissions, câbles de réseau et postes de travail nécessaires.
- 8.9 Pendant l'exécution des prestations de maintenance, le client met à notre disposition un interlocuteur qualifié et nous informe spontanément des mesures de sécurité applicables dans son entreprise.
- 8.10 Le client reconnaît notre droit exclusif de disposer de nos outils situés à l'emplacement du système.

9. Préservation du secret et sauvegarde des données

- 9.1 Nous nous engageons traiter confidentiellement comme nos propres secrets d'exploitation tous les documents et informations, y compris toutes les copies et enregistrements qui en sont faites; et les documents et informations que nous élaborons pour le client; à ne pas transmettre à des tiers - à l'exception des sous-traitants selon chiffre D. 9.3; et à ne pas diffuser inutilement au sein de l'entreprise et du groupe, ni en totalité, ni en partie, les données suivantes en relation avec le contrat de maintenance: L'obligation ne s'applique pas aux documents et informations dont il peut être prouvé (a) qu'ils sont tombés dans le domaine public sans enfreindre l'obligation de garder le secret; (b) qui sont parvenus légalement à la connaissance de tiers sans violation de l'obligation de secret; ou (c) qui ont été élaborés indépendamment par nos soins.
- 9.2 Nous observons les directives du client et les lois sur la protection des données pour tout traitement de données relatives à des personnes dans le cadre de nos travaux sur le système, et prenons des mesures adéquates pour que ces données ne soient pas accessibles à des tiers non autorisés.
- 9.3 Nous sommes autorisés à transmettre à des sous-traitants, dans la mesure nécessaire, des documents et informations, pourvu que ces sous-traitants s'engagent préalablement par écrit à garder le secret conformément à cette réglementation.
- 9.4 Le client conserve de manière confidentielle tous les documents qu'il reçoit de nous marqués d'une mention telle que "Confidentiel", "Vertraulich" ou "Secret de fabrication", etc, et il n'en autorise pas l'accès à des tiers.

10. Droits au matériel informatique et aux logiciels

- 10.1 La propriété intellectuelle sur le matériel et les logiciels que nous livrons, modifications comprises, ainsi que sur leur documentation, nous appartient ou appartient à nos fournisseurs ou sous-traitants, indépendamment de toute protection.
- 10.2 Le client obtient le droit d'utiliser le matériel informatique et les logiciels livrés ainsi que leur documentation conformément aux dispositions du contrat de maintenance (ces CGM comprises), et d'éventuelles conditions de licence attachées aux produits. Les conditions de livraison et de licence des fournisseurs concernés sont exclusivement applicables pour l'utilisation de logiciels standards et leur documentation.
- 10.3 Sauf convention divergente, le client n'est pas autorisé: (a) à copier ou faire copier le matériel informatique livré ou partie de celui-ci; (b) à reproduire les logiciels livrés (sauf à des fins de sauvegarde) ou les rendre accessibles à des tiers; et (c) à copier ou publier, laisser copier ou publier, la documentation afférente au matériel ou logiciels livrés.
- 10.4 Ces obligations et droits passent à l'acquéreur en cas de transmission du système.

11. Garantie

- 11.1 Nous ne donnons aucune garantie que le système maintenu par nos soins puisse fonctionner sans erreur ni interruption dans toutes les configurations souhaitées par le client.
- 11.2 Nous garantissons les pièces de rechange ainsi que tout upgrade pour une période de six mois à dater de la livraison. Pour un upgrade, la garantie se rapporte exclusivement à l'extension du système résultant de l'upgrade.

- 11.3 Pour toute prestation de maintenance ou livraison d'un update, nous garantissons une exécution qualifiée et compétente pour une période de trois mois à dater de l'achèvement de la prestation de maintenance ou de la livraison concernée.
- 11.4 Le délai de garantie prend fin au plus tard 9 mois à compter de son commencement tel que défini à l'article 11.2 resp. 6 mois à compter de son commencement tel que défini à l'article 11.3.
- 11.5 Nous ne donnons aucune garantie pour des pièces d'usure.
- 11.6 Si le client découvre une erreur ou un défaut pendant la période de garantie, il doit le notifier sans délai auprès du centre d'appels. Nous rectifions l'erreur ou défaut dans un délai raisonnable par les moyens de notre choix. Article D 8.3 est applicable par analogie pour les pièces de rechange.
- 11.7 Est considéré „erreur“ ou “défaut”
- a) en relation avec la livraison de matériel informatique ou logiciels, des divergences par rapport aux qualités convenues dans les spécifications; et
 - b) en relation avec des prestations de maintenance, une absence d'exécution qualifiée ou soignée.
- 11.8 Si nous ne pouvons pas rectifier une erreur / un défaut dans un délai supplémentaire raisonnable, le client est autorisé à renoncer à la rectification et à réclamer une réduction appropriée des frais de prestations en cas de prestations sur demande ou des frais forfaitaires de maintenance en cas du contrat de maintenance. Une réduction appropriée correspond au maximum aux frais relatifs à la prestation en cas de prestations sur demande ou au maximum aux frais forfaitaires annuels relatifs à la prestation du contrat de maintenance pour laquelle nous ne sommes pas en mesure de fournir la garantie.
- 11.9 Tous les défauts et dommages dont il ne peut être prouvé qu'ils découlent de mauvais matériaux, d'une construction défectueuses ou d'une exécution défectueuse sont exclus de la garantie, de même que les défaut et dommages qui résultent d'un usage ou d'une manipulation incompétent, d'une usure normale ou d'influences externes tels dérangements par des appareils d'autres fournisseurs ou d'interventions et modifications incompétentes par le client ou par des tiers non autorisés pas nous.
- 11.10 Le client n'a aucun autre droit ou prétention en raison d'erreurs / défauts à l'exception de ceux mentionnés expressément à l'article D.11.

12. Droits de protection et revendication de tiers

- 12.1 Nous assurons dans la mesure du possible que le matériel informatique et logiciels livrés ne portent pas atteinte, dans la mesure où nous pouvons le déceler, aux droits de protection de tiers.
- Si un tiers fait valoir des prétentions légitimes relatives à des droits de protection (brevets, etc.) ou des prétentions en relation avec des droits de protection portant sur la livraison de matériel informatique et logiciels, nous nous engageons, à notre choix et à nos frais, à l'exclusion de toute autre prétention:
- a) à obtenir un droit d'exploitation du titulaire du droit de protection en cause;
 - b) à modifier les éléments de l'ouvrage qui portent atteinte au droit de protection;
 - c) à échanger les éléments qui portent atteinte au droit de protection de tiers contre des éléments non soumis au droit de protection;
 - d) à reprendre le matériel informatique et les logiciels moyennant remboursement du prix d'achat.
- Nous sommes autorisés à réclamer du client une rémunération appropriée pour l'utilisation de logiciels.
- Ne sont considérées comme légitimes que les prétentions que nous avons reconnues ou qui sont reconnues dans une procédure comportant une décision ayant acquis force de chose jugée.
- 12.2 Le client s'engage à nous informer immédiatement si un tiers fait valoir des prétentions contre nous à un titre juridique quelconque. Le client n'est pas habilité à admettre de lui-même une telle prétention. Il nous assiste dans la défense contre ces pré-

tentions et dans un différend avec un tiers, notamment dans une affaire litigieuse, et n'agit à cet égard que selon nos instructions écrites. Nous remboursons au client les frais qu'il encourt de ce fait sur présentation de ses justificatifs.

13. Responsabilité

- 13.1 Nous répondons des dommages personnels qui nous sont imputables de manière illimitée selon le droit applicable et dédommageons pour des dommages matériels directs qui nous sont imputables à concurrence d'un montant de CHF 1'000'000.- (un million) par évènement dommageable, mais au maximum un total de CHF 2'000'000.- (deux millions) par année civile.
- 13.2 En cas de perte ou détérioration de données ou de support de données, notre obligation de dédommagement ne s'étend pas au rétablissement de données ou de support de données.
- 13.3 Nous ne répondons pas de dommages lorsque nous sommes empêchés d'exécuter nos prestations de maintenance à temps ou de manière qualifiée pour des raisons qui ne nous sont pas imputables.
- 13.4 Toute autre prétention du client à l'exception de celles expressément mentionnées dans ces CGM est exclue qu'elle qu'en soit la base juridique. Cette exclusion est applicable notamment mais sans limitation pour toute prétention au titre de garantie, retard, non-exécution et dommages, et toute responsabilité pour des dommages patrimoniaux, gain manqué, perte de production, interruption d'exploitation ou pour des prétentions de tiers ainsi que pour tous dommages indirects ou consécutifs. Cette exclusion de responsabilité n'est pas applicable en cas de dol ou de faute grave.

14. Divulgarion d'une relation Commerciale, de données et informations

- 14.1 Le client se déclare ainsi d'accord, à ce que toutes informations et données nécessaires pour entretenir une relation commerciale ou toutes données et informations résultantes d'une telle relation, en particulier documents contractuels ou documentations relatives ainsi que toutes données et informations nécessaires pour l'exécution d'obligations contractuelles, du client ou concernant celui-ci ou ses auxiliaires, soient conservés aussi hors de la Suisse. Toutes ses données et informations peuvent en plus être divulguées ou mises à disposition pour le traitement chez Siemens SA ainsi qu'aux entreprises faisant partie du groupe Siemens, en particulier dans le cadre de l'exécution d'obligations contractuelles, pour répondre à des exigences légales ou pour vérification et/ou surveillance internes chez Siemens; toujours en respectant les lois applicables sur la protection des données en vigueur.

15. Dispositions finales

- 15.1 La forme écrite est nécessaire pour toute modification ou tout complément des présentes CGM et de l'éventuel contrat de maintenance. La forme écrite est aussi nécessaire pour renoncer à cette exigence de forme.
- 15.2 Nous sommes autorisés à transférer les présentes CGM et l'éventuel contrat de maintenance ou les droits et obligations en résultant à une entreprise qui nous est liée au sein du groupe.
- 15.3 Si des dispositions du contrat de maintenance (ces CGM comprises) sont ou deviennent entièrement ou partiellement invalides ou ne sont pas, pour des raisons légales, effectives de la manière convenue, la validité du contrat de maintenance n'est pas autrement affectée. Une provision valable dont les effets commerciaux sont aussi proches que possible juridiquement de ceux attendus de la provision invalide remplace la provision invalide.

16. Droit applicable et for

- 16.1 Le contrat de maintenance et ces CGM, est régi par le droit suisse. La Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, du 11 avril 1980 („droit de vente viennois“) n'est pas applicable.

SIEMENS

Conditions générales du contrat de maintenance de Siemens Suisse SA (Version 12.2012)

16.2 **Le for pour les parties est à Zurich.** Nous sommes toutefois en droit d'actionner le client à son siège social.