

## CONDITIONS D'ICT~OFFICE

### Module 3 Maintenance du logiciel

#### 1. Champ d'application

- 1.1 Les conditions générales d'ICT~Office comportent des dispositions générales complétées d'un ou plusieurs module(s) spécifique(s) à chaque produit ou service. Les dispositions du présent module s'appliquent en sus des dispositions générales si le fournisseur accomplit des services portant sur la maintenance du logiciel.
- 1.2 Les dispositions du présent module sont indissociables des dispositions générales. Les dispositions du présent module prévalent en cas de contradiction entre celles-ci et les dispositions générales.

#### 2. Prestation de service

- 2.1 Le fournisseur effectue la maintenance du logiciel défini dans le contrat conclu entre les parties. L'obligation de maintenance comprend la réparation des erreurs du logiciel conformément à l'article 3 du présent module et - uniquement si cela a été convenu par écrit entre les parties - la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel conformément à l'article 4 du présent module.  
 Sauf stipulation contraire écrite, le fournisseur n'est pas obligé de procéder à la conversion des données.
- 2.3 Si la prestation de service du fournisseur comprend également une assistance aux utilisateurs du logiciel sur la base de l'accord convenu, le fournisseur prodigera des conseils par téléphone ou par e-mail sur l'utilisation et le fonctionnement du logiciel énoncé dans le contrat. Le fournisseur peut poser des conditions quant aux qualifications et au nombre de personnes de contact qui entrent en ligne de compte pour cette assistance. Le fournisseur traitera les demandes d'assistance bien étayées dans un délai raisonnable et selon ses procédures habituelles. Le fournisseur ne garantit pas responsable l'exactitude, l'exhaustivité ou la promptitude des réactions ou de l'assistance offerte. Sauf stipulation contraire écrite, l'assistance est exclusivement effectuée les jours ouvrables, durant les heures d'ouverture habituelles du fournisseur.
- 2.4 Si la prestation de service du fournisseur sur la base de l'accord convenu comprend également la fourniture de ce que l'on appelle des « services en stand-by », le fournisseur tiendra un ou plusieurs membres du personnel à disposition aux jours et heures énoncés dans le contrat. Dans ce cas, le client est autorisé lors d'une urgence à mobiliser l'assistance des membres du personnel tenus à sa disposition, s'il est question d'une panne sérieuse au niveau du fonctionnement du logiciel. Dans ce cas, le fournisseur ne garantit pas la résolution en temps utile de toutes les pannes.

#### 2.5 La maintenance et les autres services

éventuellement convenus sont réalisés à compter de la date à laquelle le contrat a été conclu.

#### 3. Exécution de la prestation de service

- 3.1 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour exécuter la prestation de service avec diligence, le cas échéant conformément aux accords et procédures fixés par écrit avec le client. 3.2

Tous les services du fournisseur sont réalisés sur la base d'une obligation de moyen, sauf et pour autant que le fournisseur se soit expressément engagé par écrit dans le contrat à fournir un résultat et que le résultat concerné ait en outre été décrit avec suffisamment de précision.

- 3.2 Le client notifiera de manière détaillée les erreurs constatées dans le logiciel. Après réception de ces informations, le fournisseur mettra tout en œuvre conformément à ses procédures habituelles pour réparer les erreurs et/ou apporter des améliorations aux futures nouvelles versions du logiciel. En fonction de l'urgence, les résultats devront être mis à la disposition du client d'une manière et à un moment qui seront déterminés par le fournisseur. Le fournisseur est habilité à apporter au logiciel des solutions provisoires, des contournements de programmes ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes. En l'absence d'accords explicites à ce sujet, le client installera lui-même le logiciel corrigé et installera, réglera, paramétrera et personnalisera la nouvelle version du logiciel mise à disposition et, si nécessaire, il adaptera les appareils et l'environnement d'exploitation utilisés. Le fournisseur ne garantit pas non plus le fonctionnement du logiciel sans interruption, erreurs ou imperfections ainsi que de la résolution de toutes les erreurs et imperfections.

- 3.3 Si le fournisseur effectue la maintenance en ligne, le client veillera de son côté en temps utile à une infrastructure et des équipements de télécommunication de qualité. Le fournisseur est autorisé à suspendre ou restreindre la maintenance si l'infrastructure et les équipements de télécommunication du client ne satisfont pas aux exigences fixées par le fournisseur.

- 3.4 Le client fournira toute collaboration exigée par le fournisseur pour la maintenance, en ce compris l'interruption temporaire de l'utilisation du logiciel par le client si le fournisseur l'estime nécessaire. En l'absence de la collaboration requise, le fournisseur peut suspendre ou restreindre la maintenance. Si le fournisseur effectue la prestation de service sur la base des données à fournir par le client, ces données seront préparées par le client conformément aux conditions à poser par le fournisseur et elles seront fournies pour le compte et aux risques du client. Le client garantit que l'ensemble du

- matériel, des données, du logiciel, des procédures et des instructions mis à la disposition du fournisseur par ses soins pour l'exécution de la prestation de service est toujours correct et complet, et que tous les supports d'information fournis au fournisseur répondent aux spécifications du fournisseur.
- 3.5 Si la maintenance porte sur un logiciel qui n'a pas été fourni au client par le fournisseur lui-même, le client, si le fournisseur l'estime utile, nécessaire ou souhaitable pour la maintenance, mettra à sa disposition le code source et la documentation technique (de développement) du logiciel (en ce compris, les modèles de données, les projets, historiques des modifications, etc.). Le client garantit qu'il est habilité à mettre ces éléments à la disposition du fournisseur et qu'aucun droit de tiers ne s'y oppose. Le client donne au fournisseur le droit d'utiliser et de modifier le logiciel, en ce compris le code source et la documentation technique (de développement) dans le cadre de l'exécution de la maintenance convenue. Le client préserve le fournisseur de toute réclamation de tiers relative à la mise à disposition et à l'utilisation que fait le fournisseur dans le cadre de la maintenance de ce qui a été mis à sa disposition.
- 3.6 La maintenance par le fournisseur ne dispense pas le client de sa propre responsabilité quant à la gestion du logiciel, notamment le contrôle des paramètres, l'utilisation du logiciel et la manière dont les résultats de l'utilisation du logiciel sont exploités. Le client est également responsable de l'instruction aux et de l'utilisation par les utilisateurs, indépendamment du fait qu'il y ait ou non un rapport d'autorité entre eux et le client. En l'absence d'accords explicites à ce sujet, le client installera, réglera, paramétrera et personnalisera lui-même le logiciel (d'aide), il adaptera, si nécessaire, les appareils et autres logiciel et environnement d'exploitation utilisés, et exécutera l'interopérabilité souhaitée par le client.
- 4. Nouvelles versions du logiciel**
- 4.1 La maintenance comprend la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel uniquement si et pour autant que cela ait été convenu par écrit. Si la maintenance comprend la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel, cette mise à disposition s'effectuera à la discrétion du fournisseur.
- 4.2 Trois mois après la mise à disposition d'une version améliorée, le fournisseur n'est plus tenu de réparer les éventuelles erreurs de la version précédente et de fournir une assistance et/ou une maintenance à l'égard de la version précédente.
- 4.3 Le fournisseur peut exiger que pour la mise à disposition d'une version avec de nouvelles disponibilités et fonctions, le client conclue un nouveau contrat par écrit avec le fournisseur et qu'une nouvelle rémunération soit due pour la mise à disposition. Le fournisseur peut reprendre telle quelle la fonctionnalité d'une ancienne version du logiciel, mais il ne garantit pas que chaque nouvelle version comportera la même

fonctionnalité que la version précédente. Le fournisseur n'est pas tenu de maintenir, modifier ou ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du logiciel spécifiquement pour le client.

- 4.4 Le fournisseur peut exiger du client qu'il adapte son système (appareils, logiciel, etc.) si cela est nécessaire pour le bon fonctionnement d'une nouvelle version du logiciel.

**5. Accord de niveau de service**

- 5.1 Les éventuels accords concernant le niveau de service (Service Level Agreement) sont toujours conclus explicitement et uniquement par écrit. Le client informera toujours le fournisseur de toutes les circonstances qui peuvent avoir une influence sur la prestation de service et la disponibilité de celle-ci. Si des accords sur un niveau de service sont conclus, la disponibilité est ensuite mesurée indépendamment de la mise hors service annoncée préalablement en raison d'une maintenance, ainsi qu'en prenant en compte les circonstances indépendantes de la volonté du fournisseur et en respectant la prestation de service globale pendant la durée du contrat. Sauf preuve contraire, la disponibilité mesurée par le fournisseur vaudra comme preuve complète.

**6. Durée**

- 6.1 Le contrat est conclu pour la durée convenue entre les parties. À défaut, il sera conclu pour une durée d'un an. La durée du contrat est reconduite tacitement à chaque fois pour la même période que la durée initiale, sauf si le client ou le fournisseur résilie le contrat par écrit en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de ladite période.

**7. Paiement**

- 7.1 En l'absence d'un schéma de facturation explicitement convenu, tous les montants se rapportant à la maintenance du logiciel et aux éventuels autres services fixés dans le contrat seront toujours dus préalablement pour chaque mois calendaire.
- 7.2 Les montants concernant la maintenance du logiciel et les éventuels autres services fixés dans le contrat sont dus à compter de la date de l'entrée en vigueur du contrat. La rémunération pour la maintenance et les éventuels autres services fixés dans le contrat est due indépendamment du fait que le client utilise (ait utilisé) le logiciel ou exploite la possibilité de maintenance.

**8. Exceptions**

- 8.1 La maintenance du logiciel ne comprend pas la réparation d'erreurs, imperfections ou d'informations incomplètes qui sont la conséquence de ou sont en rapport avec :
- des erreurs d'utilisation ou une mauvaise utilisation du logiciel, parmi lesquelles il faut entendre des erreurs dans la saisie des données ou dans les données elles-mêmes ;
  - une modification du logiciel autre que celle effectuée par ou au nom du fournisseur ;

- c. l'utilisation du logiciel contraire aux conditions applicables ou aux instructions reprises dans la documentation d'utilisation ;
  - d. des modifications aux ou des erreurs, imperfections ou informations incomplètes pour les appareils ou un autre logiciel que celui qui relève de la maintenance du fournisseur ;
  - e. l'omission par le client de faire procéder à la maintenance du logiciel en temps utile ;
  - f. l'utilisation d'une ancienne version du logiciel pour laquelle le fournisseur n'effectue plus de maintenance pour le fournisseur ;
  - g. la récupération de données corrompues ou perdues ;
  - h. d'autres causes non imputables au fournisseur.
- 8.2 Si le fournisseur effectue une maintenance ou réalise d'autres prestations en rapport avec les dispositions reprises à l'article 8.1, le fournisseur peut facturer les coûts de cette maintenance ou de ces prestations à ses tarifs habituels, ce qui ne dispense pas le client par ailleurs des sommes qui lui sont imputables pour la maintenance.

© 2008, ICT~Office