

Conditions contractuelles de la maintenance Ascom (V01.02)

1 Conditions générales

- 1.1 Les présentes conditions contractuelles régissent les droits et obligations des parties en complément des dispositions applicables en vertu du contrat de maintenance.
- 1.2 La configuration de l'installation, qui contient la liste détaillée des produits devant faire l'objet de travaux de maintenance en vertu de ce contrat, fait partie intégrante de ce contrat et fera, en cas de modifications entraînant une adaptation des frais, l'objet d'une mise à jour qui sera remise au client comme partie du contrat.
- 1.3 Tous les travaux (ci-après dénommés « prestations ») effectués en application de ce contrat sont détaillés dans les descriptions de prestations correspondantes, l'étendue et les frais de maintenance étant spécifiés dans la configuration de la maintenance. La configuration de la maintenance fait partie intégrante de ce contrat et fait, en cas de modification de l'étendue des prestations, l'objet d'une mise à jour qui sera remise au client comme partie du contrat.

2 Conditions préliminaires

- 2.1 Ascom accepte d'assurer la maintenance si l'installation a fait l'objet d'une étude de projet et d'une réalisation qualifiée, se trouve en parfait état de fonctionnement, et est prête au service. Les installations qui n'ont pas été mises en service par Ascom ou qui ont fonctionné sans qu'une convention de maintenance ait été passée (service après acceptation du fonctionnement) font l'objet, à l'entrée en vigueur du contrat d'une vérification et, si nécessaire, d'une remise en état facturées par Ascom.
- 2.2 Si la prise en charge de la maintenance suit immédiatement et sans interruption la période de garantie de l'installation, Ascom peut renoncer à la vérification technique de l'installation. Dans ce cas, l'installation est réputée être en état de fonctionnement, selon les dispositions du chiffre 2.1.
- 2.3 Les prestations effectués sur le matériel ont lieu sur la présomption que les conditions d'environnement sont conformes à celles prévues dans les spécifications du produit.
- 2.4 Le client est responsable de la tenue à jour continue, dans la documentation d'installation, des mutations de données auxquelles il a procédé.
- 2.5 Le client garantit à Ascom l'accès sécurisé, par l'intermédiaire de dispositifs de télémaintenance, à toutes les parties de l'installation ainsi que l'accès à toutes les parties de l'installation. Les accès font l'objet, dans les conditions prévues au chiffre 3.6, d'un accord entre le client et Ascom. Le client met à disposition, à ses frais, le dispositif de transmission nécessaire aux opérations de télémaintenance. Au cas où le client ne permettrait pas l'accès par l'intermédiaire de dispositifs de télémaintenance, Ascom sera en droit de facturer, pour chaque intervention, les frais de déplacement conformément à la liste de prix en vigueur pour les prestations de services.

3 Etendue des prestations

- 3.1 L'étendue des prestations à fournir par Ascom est définie dans les différentes descriptions des prestations. La maintenance s'étend aux blocs suivants : prestations partielles, durée de support, confirmation et temps de réaction, matériel, temps de travail, indemnité de déplacement, support-center et support logiciel. Si certains blocs de prestations sont exclus dans le contrat de maintenance ou si des prestations non prévues dans les niveaux de service convenus dans le contrat de maintenance sont fournies, ces prestations sont facturées sur la base de la liste de prix en vigueur.
- 3.2 Les prestations sont fournies par Ascom ou des tiers mandatés par Ascom en Suisse et au Liechtenstein, dans les délais de réaction et de support définis dans la description des prestations correspondante. Ascom engage sa responsabilité pour les travaux et le résultat des travaux du tiers au même titre que pour ses propres travaux et que pour le résultat de ceux-ci.
- 3.3 Les prestations qui ne sont pas prévues dans la description des prestations correspondante, telles que la livraison d'accessoires et de consommables (par ex. rubans encreurs, kits de poudre sèche d'encre, supports de données amovibles, etc.) seront facturées selon la liste de prix en vigueur.
- 3.4 Dans le cadre du support logiciel il y a possibilité d'obtenir des mises à jour et des évolutions de système (upgrades). Les fonctions supplémentaires ou extensions de licence ne font pas partie du support logiciel et sont facturées séparément.
- 3.5 Le contrat de maintenance n'est pas applicable aux appareils d'autres fournisseurs non cités dans la configuration de l'installation ainsi qu'aux interfaces de ces appareils branchés à l'installation. Au cas où il serait possible de supprimer les dérangements pouvant résulter de ce raccordement, ceux-ci seront facturés, après convention spéciale, en fonction de tous les frais occasionnés. Seront également facturés, les frais de coordination nécessaires avec d'autres fournisseurs.

- 3.6 Le présent contrat de maintenance ne s'applique pas aux prestations nécessaires pour éliminer les pannes provoquées par le réseau téléphonique public, les lignes louées, les connexions modem et le réseau à tension alternative qui entravent le bon fonctionnement de l'installation. Ascom procède toutefois, dans le cadre de ce contrat et sans frais pour le client, aux travaux de coordination et de limitation du défaut nécessaires.
- 3.7 Ascom s'interdit de communiquer aux tiers toutes données relevant du domaine du client dont elle aurait eu connaissance dans le cadre de la maintenance, et spécialement de la télémaintenance. Ascom s'engage également à faire respecter cette disposition par des tiers mandatés par elle. De plus, Ascom s'engage à respecter les dispositions de la loi sur la protection des données.
- 3.8 Ascom est prêt à assurer la maintenance de l'installation à partir de la date fixée dans le contrat de maintenance.
- 3.9 Ascom ne fournit, sur la base de ce contrat, aucune prestation en cas de dommages résultant de :
- force majeure (par ex. foudre, tremblement de terre, incendie, etc.);
 - l'intervention du client ou de tiers non expressément mandatés par Ascom;
 - l'action de tiers (sont considérés comme des tiers toutes les personnes physiques ou morales à l'exception du client ou de ses employés);
 - l'action intentionnelle ou résultante d'une négligence grave du client ou de ses employés.

Les prestations fournies à la suite des cas indiqués ci-dessus sont facturées sur la base de la liste de prix applicable.

- 3.9 Le client est tenu de prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires à la protection (destruction ou modification involontaire) des données enregistrées.

4 Frais

- 4.1 Les frais sont fonction de la variante de prestations choisie, indiquée dans le contrat de maintenance.
- 4.2 Les prix indiqués s'entendent en francs suisses, TVA non comprise.
- 4.3 En cas de modifications des frais suite à des modifications convenues entre les parties relatives à l'étendue des produits dans les configurations de l'installation et/ou de la maintenance, la facturation aura lieu le premier du mois suivant. Les adaptations respectives des configurations de l'installation et/ou de la maintenance sont communiquées au client sous forme écrite. Si, dans un délai de 14 jours à compter de la réception de la communication d'adaptation, aucune communication contraire n'est parvenue à Ascom, l'adaptation est réputée acceptée. Ces frais de maintenance complémentaires sont facturés séparément à compter de la date de mise en service de la prestation modifiée ou de l'étendue modifiée des produits pour la période allant jusqu'à la fin de l'année civile. Ces frais complémentaires seront ensuite automatiquement intégrés à la prochaine facture annuelle exigible.
- 4.4 Les frais de maintenance sont adaptés chaque année aux variations de l'indice national des prix à la consommation. La base de calcul est l'indice national des prix à la consommation au moment de la conclusion du contrat. Sous réserve d'adaptation du contrat de maintenance suite à une modification des impôts indirects.
- 4.5 Outre l'adaptation à l'indice national des prix à la consommation, Ascom est aussi en droit d'adapter les frais à des modifications des conditions du marché. La procédure est alors la suivante : Ascom communique au client, sous forme écrite, les adaptations des frais aux modifications des conditions du marché. Le client est alors en droit de résilier le contrat à la date de l'adaptation. L'adaptation est réputée acceptée si, dans un délai de 14 (quatorze) jours à compter du moment où le client a reçu la communication de l'adaptation, aucune résiliation n'est parvenue à Ascom. S'il n'y a pas de résiliation de la part du client mais si celui-ci refuse seulement, sous forme écrite, l'augmentation des frais, les anciennes redevances restent applicables. Dans ce cas, Ascom est toutefois en droit de résilier le contrat à la date prévue pour la modification.

5 Conditions de paiement

- 5.1 Les frais de maintenance sont facturés annuellement et la première fois au début de la durée d'application du contrat puis au début de chaque année de maintenance.
- 5.2 Les frais de maintenance sont payables et exigibles dans un délai de 20 jours à compter de l'établissement de la facture, montant net.
- 5.3 Si, malgré mise en demeure sous forme écrite d'Ascom, le client est en retard de paiement de plus de 15 jours, Ascom est en droit de cesser d'effectuer les prestations contractuelles pour la durée du retard de paiement et de ne reprendre celles-ci qu'après la production de sûretés éventuellement demandées. Ascom est, en outre, en droit de réclamer des intérêts de retard pour la durée du retard de paiement.

6 Responsabilité

- 6.1 La responsabilité d'Ascom pour les dommages directs causés par Ascom ou par des tiers mandatés par Ascom lors de l'exécution du présent contrat est limitée aux frais de maintenance annuels convenus, sous réserve de la responsabilité légale pour négligence grave ou acte intentionnel.

- 6.2 Ascom décline toute responsabilité pour les dommages sur l'objet du contrat résultant d'interventions non prévues effectuées par le client ou par des tiers non mandatés par Ascom.
- 6.3 Ascom décline toute responsabilité pour les dommages indirects ou les dommages consécutifs ou résultant d'une des causes suivantes : non réalisation d'économies prévues, pertes de données, coûts engendrés par des capitaux non exploités, manque à gagner, pertes de valeur du fonds de commerce ou absence de chiffres d'affaires ou de gains prévus ou réels.

7 Durée du contrat et résiliation

- 7.1 La date d'entrée en vigueur et la durée d'application du contrat sont convenues dans le contrat de maintenance. Le contrat se prolonge tacitement pour une durée de douze (12) mois à moins que l'une des parties ne le résilie sous forme écrite en respectant le délai de préavis de trois (3) mois. En cas de résiliation tardive, le contrat est réputé résilié à la date de résiliation la plus proche possible.
- 7.2 En cas de violation grave par l'une des parties d'obligations essentielles du contrat, ou en cas de faillite, l'autre partie est, après avoir vainement imparti un délai supplémentaire approprié pour rétablir la situation conforme au contrat, en droit de dénoncer, avec effet immédiat, le contrat par lettre recommandée.
- 7.3 Sont considérées comme violations graves des obligations contractuelles autorisant Ascom, comme indiqué ci-dessus (chiffre 7.2), à résilier prématurément le contrat les circonstances suivantes :
- maintenance des installations faisant l'objet du présent contrat non effectuée par des personnes autorisées*;
 - les prestations à fournir par Ascom deviennent plus difficiles à effectuer du fait de modifications émanant du client et non autorisées par Ascom ou de la manipulation incorrecte ou du branchement de produits de tiers;
 - si, en cas de retard de paiement, les conditions suivantes sont remplies :
 - ◆ mise en demeure sous forme écrite d'Ascom
 - ◆ délai supplémentaire imparti sans effet de quinze (15) jours (le délai supplémentaire ne pouvant être imparti qu'au plus tôt quinze (15) jours après la mise en demeure).

8 Dispositions finales

- 8.1 Les documents tels que manuels, prospectus, reproductions, dessins, indications de poids et mesures sont susceptibles de modifications.
- 8.2 Les dispositions du présent contrat et de ses annexes réglementent de manière exhaustive les prestations qui y sont décrites et prévoient les dispositions applicables. Elles remplacent les conventions antérieures à ce sujet à l'exception des réglementations sur les garanties convenues pour les systèmes concernés par les travaux de maintenance. Pour toutes les questions non expressément réglementées dans le présent contrat, il est, en outre, fait application du Code suisse des obligations.
- 8.3 Les conventions annexes ou les modifications du contrat concernant les prestations et l'étendue de celles-ci doivent, pour être valables, revêtir la forme écrite et être signées par les deux parties (signature juridiquement valable).
- 8.4 Au cas où une partie d'un contrat devrait être non valable, cette non-validité ne portera pas atteinte à la validité des autres dispositions de ce contrat. La partie non valable devra être remplacée par une disposition valable correspondant à la volonté des parties ressortant de ce contrat.
- 8.5 Le client ne peut céder les droits découlant du présent contrat qu'avec l'accord écrit préalable d'Ascom.

9 For

Le for est au siège d'Ascom. La relation juridique est soumise au droit suisse.

10 Traduction

La version française du présent contrat est une traduction de l'original en langue allemande (disponible sur demande). En cas de litige, il est fait application de la version allemande.

Glossaire

Niveau de service	Ensemble des paramètres convenus sur les travaux d'entretien.
Durée du support	Au cours de cette période, Ascom traite les messages de dérangement et procède à des interventions.
Confirmation	Après avoir communiqué le dérangement par téléphone, le client est informé par téléphone qu'Ascom a reçu son message. Ce message contient également la procédure et le temps de traitement probable.
Temps de réaction	Le temps de réaction est le temps écoulé entre l'appel de la hotline service par le client et les opérations professionnelles par l'intermédiaire de la télémaintenance. Ascom garantit le temps de

réaction convenu dans le cadre du contrat de maintenance mais s'efforce, dans la mesure du possible, spécialement en cas de perturbations graves, de supprimer la panne dans un délai plus court.

Intervention	S'il est impossible de supprimer ou de limiter le dérangement par télémaintenance, il est procédé à une suppression de l'erreur sur place.
Maintenance matériel	Fourniture ou remplacement de matériel défectueux.
Temps de travail	Temps de travail nécessaire pour supprimer les pannes.
Frais de déplacement	Frais de transport, temps de déplacement et indemnités de déplacement.
Support-center	Support téléphonique, analyse des pannes et suppression par l'intermédiaire de la télémaintenance.
Support logiciel :	Mise à jour et évolutions de système (upgrades) de logiciels sans les extensions de fonctions et de licence facturables en sus.