

1. Domaine d'application

1.1 Les présentes « Conditions commerciales générales applicables au contrat de maintenance » (ci-après « les CCG au contrat de maintenance ») complètent le contenu des contrats pour la fourniture de prestations de maintenance (« prestations »).

1.2 Les présentes CCG font partie intégrante du contrat.

2. Etendue des prestations

2.1 La maintenance du hardware comprend la maintenance (entretien préventif pour maintenir l'aptitude au fonctionnement) et la remise en état au moyen de la réparation et des pièces endommagées (suppression de pannes et d'erreurs afin de rétablir l'aptitude au fonctionnement). Les pièces échangées deviennent alors la propriété de la société du Groupe.

2.2 Le suivi des logiciels comprend la suppression des pannes, la correction des erreurs de programme ainsi que l'adaptation et le développement des logiciels (releases). Si le contrat ne contient pas de clause contraire, les nouvelles fonctionnalités et les droits d'utilisation ad hoc sont compris dans la rémunération du contrat.

A la demande de la société du Groupe et contre rémunération séparée

- le suivi comprend également les adaptations nécessaires des logiciels aux systèmes d'exploitation, de banque de données et de transmission modifiés par la société du Groupe ;
- l'entreprise répare également les pannes imputables à des circonstances dont répond la société du Groupe ou un tiers.

2.3 Si l'entreprise s'est engagée à entretenir le hardware et à assurer le suivi du software, elle est prête à garantir le fonctionnement du software concerné sur le hardware concerné (ci-après « le système ») pendant toute la durée d'utilisation prévue auprès de la société du Groupe. Si le contrat ne prévoit pas de clause contraire, en particulier concernant la durée du contrat, la durée d'utilisation du système est de six ans.

2.4 L'entreprise informe régulièrement la société du Groupe sur les améliorations techniques et le développement des logiciels qui peuvent être intéressants pour la maintenance et le suivi. Elle attire en particulier son attention sur les conséquences des logiciels développés pour le hardware concerné. La réalisation d'améliorations techniques et la livraison ou l'installation de logiciels développés par l'entreprise requièrent l'accord de la société du Groupe.

3. Code source

Si l'entreprise ne peut plus fournir elle-même les prestations en raison d'une saisie, d'une faillite imminente, d'une procédure de concordat ou pour toute autre raison ou qu'elle ne peut pas offrir d'alternative équivalente au plan économique, la société du Groupe est habilitée à exécuter elle-même les prestations ou à les faire exécuter par un tiers. La société du groupe peut dans ce cas avoir

recours au code source concerné. Afin de garantir l'obligation de révélation du code source, la société du Groupe peut en tout temps demander, pendant la durée du contrat, que l'entreprise dépose le code source à ses frais auprès d'une entreprise digne de confiance ou sur un système désigné par la société du Groupe et protégé par des mesures techniques et qu'elle le remette régulièrement à jour.

4. Disponibilité, temps de réaction, d'intervention et durée de suppression des pannes

4.1 Disponibilité : L'entreprise fournit ses prestations pendant les heures de maintenance convenues dans le contrat. Elle met à disposition du matériel de remplacement, de travail et de mesure en parfait état et en quantité suffisante.

A la demande de la société du Groupe et contre rémunération séparée, l'entreprise poursuit son travail en dehors des heures de maintenance convenues.

4.2 Temps de réaction : Dans ce laps de temps maximum à compter de la première prise de contact de la société du Groupe, un spécialiste de l'entreprise fournit une première réponse par téléphone, par e-mail ou par fax.

4.3 Temps d'intervention : Dans ce laps de temps maximum, un spécialiste de l'entreprise effectue une première intervention afin de résoudre le problème.

4.4 Temps de suppression des pannes : Temps maximum à la fin duquel le problème a été supprimé avec succès et le système présente à nouveau une aptitude et une capacité conformes au contrat.

5. Documentation et rapports

5.1 L'entreprise remet, si nécessaire, régulièrement à jour la documentation du hardware et du software et la met à la disposition de la société du Groupe de manière complète et, au choix, sous forme électronique ou sur papier.

5.2 Une fois la maintenance et le suivi terminés, l'entreprise rédige un rapport visé par les deux parties. Ce rapport mentionne la date exacte du début de la maintenance ou du suivi, le hardware entretenu ou le software suivi, les pièces/composants remplacés, les corrections et la durée de l'intervention. Il fournit en outre des informations sur l'heure et la date des annonces éventuelles de pannes, l'heure de la restauration de l'aptitude au fonctionnement, les causes de la panne ainsi que le besoin d'adaptation ainsi occasionné de la documentation et cas échéant du code source déposé.

5.3 La société du Groupe met à la disposition de l'entreprise la documentation requise ainsi que d'autres documents relatifs au système.

6. Exécution

6.1 L'entreprise informe régulièrement la société du Groupe en temps utile sur les faits et circonstances qui facilitent, réduisent, entravent notablement ou rendent impossibles la maintenance et le suivi.

6.2 La société du Groupe accorde à l'entreprise l'accès nécessaire à ses locaux et veille, après entente, à lui fournir l'approvisionnement électrique et les raccordements réseau indispensables ainsi que des locaux pour le matériel.

6.3 L'entreprise observe les prescriptions d'exploitation de la société du Groupe.

7. Rémunération

7.1 L'entreprise fournit les prestations à des prix fixes récurrents ou selon le temps consacré aux prestations.

7.2 La rémunération englobe toutes les prestations indispensables. Elle couvre notamment le coût des pièces de rechange, de l'installation, des tests et de la documentation, des corrections et adaptations, de la maintenance à distance des logiciels, de l'emballage, du transport, du déplacement et des assurances, les frais ainsi que les taxes officielles comme les impôts et les droits de douane.

7.3 L'entreprise peut demander une adaptation de la rémunération avec un préavis de trois mois pour le début de l'année suivante, mais au maximum toutefois dans le cadre de l'évolution de l'indice suisse des prix à la consommation pendant l'année en cours.

7.4 Lorsque la rémunération est due, l'entreprise la réclame au moyen d'une facture. La société du groupe règle les factures dues dans un délai de trente jours à compter de la réception de la facture.

8. Modification des prestations

8.1 La société du Groupe peut demander par écrit la modification des prestations convenues avec un préavis de dix jours ouvrables.

8.2 L'entreprise ne peut pas refuser de donner à la société du Groupe son accord à une demande de modification si celle-ci est objectivement possible et si le caractère global de l'ouvrage est préservé.

8.3 Si l'entreprise désire effectuer une modification des prestations convenues, elle doit en fournir les raisons par écrit à la société du Groupe.

8.4 La modification des prestations et l'adaptation éventuelle de la rémunération, des délais et d'autres éléments contractuels sont fixées par écrit dans un avenant au contrat. La modification de la rémunération (frais supplémentaires ou moindres) est calculée conformément aux tarifs du coût de base prévu à l'origine.

9. Obligation au secret

9.1 L'entreprise s'engage à garder le secret sur toutes les informations, tous les documents et toutes les données dont elle a connaissance dans le cadre des prestations contractuelles fournies et en particulier à ne pas les rendre accessibles à des tiers et à ne les utiliser d'aucune autre manière (secret professionnel). Cette obligation au secret

s'étend également à toutes les données et informations soumises au secret bancaire et secret boursier.

9.2 L'entreprise doit informer tous ses collaborateurs concernés par le contrat de l'obligation qui leur incombe de garder le secret professionnel, bancaire et boursier et doit les exhorter à le respecter ; elle s'engage notamment à faire signer à tous ces collaborateurs la déclaration d'obligation au secret de la société du Groupe. Cette déclaration fait partie intégrante du contrat. Les déclarations signées doivent ensuite être transmises à la société du Groupe.

9.3 L'entreprise s'engage à observer les dispositions de la loi sur la protection des données et en particulier à garder le secret, dans le cadre des prestations qu'elle fournit, sur les données personnelles dont elle a éventuellement connaissance, à les protéger et à les utiliser exclusivement dans le but dans lequel elles ont été communiquées. L'entreprise ne peut pas transmettre les données ni les rendre accessibles à des tiers de toute autre manière.

9.4 Si l'entreprise viole son obligation au secret, elle devra verser à la société du Groupe une peine conventionnelle à hauteur de CHF 500'000.--.

10. Engagement des collaborateurs

10.1 L'entreprise engage du personnel spécialisé formé de manière adéquate pour fournir les prestations.

10.2 Chacune des parties communique par écrit à l'autre le nom et la fonction des collaborateurs responsables. Elles engagent les collaborateurs en vertu du plan de maintenance. Il n'est possible d'échanger ces collaborateurs qu'avec l'accord écrit de la société du Groupe.

11. Retard

11.1 En cas de non-respect des délais fixés dans le contrat, l'entreprise est aussitôt en retard.

11.2 Si l'entreprise a du retard, elle devra verser à la société du Groupe une peine conventionnelle.

11.3 En ce qui concerne le non-respect du temps de réaction et d'intervention ainsi que des délais de suppression des pannes, la peine conventionnelle s'élève à CHF 1'000.— pour chaque heure de retard entamée mais au maximum pour chaque contrat à la rémunération versée pour une année. Le paiement de la clause conventionnelle ne libère pas l'entreprise de ses autres obligations contractuelles mais elle est imputée sur les éventuels dommages-intérêts à verser.

12. Garantie

L'entreprise garantit une exécution soignée, compétente et réussie de ses prestations. La garantie de l'entreprise tombe si la société du Groupe a commis une faute.

13. Responsabilité

13.1 L'entreprise répond des dommages directs occasionnés par sa faute et en particulier aussi des

dommages résultant d'un dépassement des délais. Sa responsabilité s'élève à une année de rémunération du contrat concerné par année civile. Les dispositions légales obligatoires sont réservées.

13.2 Toute responsabilité pour le manque à gagner est exclue.

13.3 La responsabilité pour les dommages corporels est illimitée.

14. Durée du contrat

14.1 Si le contrat est conclu pour une durée indéterminée, l'entreprise peut le résilier avec un préavis de douze mois et la société du groupe avec un préavis d'un mois pour la fin d'un mois. La résiliation de la société du groupe peut porter uniquement sur certaines parties du contrat.

14.2 En cas de violation grave du contrat, il est possible de le dénoncer avec effet immédiat. La rémunération pour les prestations déjà fournies se calcule dans ce cas pro rata temporis. Les demandes de dommages-intérêts sont réservées.

15. Autorisations et dispositions sur l'importation et l'exportation

L'entreprise veille à se procurer les autorisations nécessaires et informe la société du Groupe de l'existence éventuelle de dispositions d'importation et d'exportation spécifiques à chaque pays.

16. Recours à des tiers

16.1 L'entreprise ne peut faire appel à des tiers qu'en accord avec la société du Groupe. Malgré cet accord, l'entreprise reste responsable des prestations envers la société du Groupe.

16.2 La société du Groupe peut obliger l'entreprise à faire appel à un tiers. Dans ce cas, c'est elle qui répondra des conséquences des prestations défectueuses fournies par le tiers, si l'entreprise peut prouver qu'elle l'a correctement employé et contrôlé.

17. Cession du contrat

17.1 L'entreprise ne peut céder le contrat à des tiers qu'avec l'accord écrit de la société du Groupe.

17.2 La société du Groupe peut céder le contrat à d'autres sociétés du groupe Telekurs sans l'accord de l'entreprise et effectuer tous actes équivalents au plan économique, comme la cession du contrat à des actionnaires, à des groupes d'actionnaires ou aux entreprises qui y sont liées.

18. Prescriptions relatives à la sécurité

18.1 L'entreprise s'engage, dans la mesure où elle a accès aux locaux de la société du Groupe et/ou à ses données et systèmes, à observer les prescriptions relatives à la sécurité mentionnées dans le contrat.

18.2 L'entreprise doit informer tous ses collaborateurs concernés par le contrat de l'obligation qui leur incombe d'observer les prescriptions susmentionnées et doit les exhorter à les respecter.

19. Conclusion d'une assurance

L'entreprise s'engage à conclure une assurance responsabilité civile pour les dommages éventuels causés par ses collaborateurs ou par elle-même.

20. Conséquences de la fin du contrat

20.1 Les règles fixées au chiffre 9 continuent à déployer leurs effets pendant trois ans après la fin du contrat.

20.2 L'entreprise s'engage à restituer à la société du Groupe à la date à laquelle le contrat prend fin, si elle le lui demande, tous les documents et données relatifs au contrat (physiques et électroniques) sans en garder de copie. Elle s'engage en outre à lui rendre toutes les installations techniques.

21. Droit applicable et for judiciaire

Les présentes CCG sont soumises au droit suisse.

Le for judiciaire exclusif pour les litiges découlant du contrat est à Zurich.