

# Conditions générales de vente d'EasternGraphics Swiss AG pour la maintenance du logiciel ("CGV-Maintenance")

(Mise à jour 2022-04-01)

## I. Domaine d'application

1) Les conditions générales de vente d'EasternGraphics Swiss AG, Lerchentalstrasse 27, 9016 Saint-Gall, Suisse ("EGR-Swiss") pour la maintenance de logiciels s'appliquent à toutes les relations contractuelles avec les clients en rapport avec la maintenance de logiciels, et sont considérées comme partie intégrante du contrat, dans la mesure où aucune autre disposition n'a été convenue par écrit dans un accord individuel entre EGR-Swiss et le client.

(2) Les CGV-Maintenance sont complétées par les CGV-Général et les CGV-Maintenance d'EGR-Swiss, qui font partie intégrante du contrat en plus des CGV-Maintenance.

## II. Objet du contrat

(1) EGR-Swiss fournit les prestations de maintenance suivantes pour le logiciel livré par EGR-Swiss et indiqué dans l'offre ou le contrat de maintenance du logiciel :

- a) Mise à disposition de la version actuelle du programme (mise à jour) du logiciel mise à disposition par EGR-Swiss pour le client respectif après demande du client. Le client doit s'informer en permanence de l'existence de nouvelles versions du programme.
- b) Élimination des défauts de la version actuelle et des versions précédentes du logiciel en dehors de la garantie des défauts en vigueur.

Il est bien connu que les logiciels complexes ne peuvent pas être développés de manière absolument exempte d'erreurs. Toutes les erreurs ne sont pas des défauts. C'est pourquoi la prestation de maintenance visée au point II., alinéa (1), lettre b), ne concerne que les défauts et non les erreurs qui ne sont pas des défauts.

(2) L'étendue des prestations de maintenance susmentionnées est décrite ci-après de manière exhaustive. EGR-Swiss n'est pas tenue de fournir d'autres prestations.

(3) EGR-Swiss ne fournit les prestations de maintenance que pour les versions actuelles et précédentes du logiciel. Les versions de programme plus anciennes ne sont régulièrement plus prises en charge. Les prestations de maintenance d'EGR-Swiss se limitent en outre à la version standard du logiciel.

(4) La reprise de fonctions de programme du logiciel adaptées individuellement pour le client par modification du code de programme (adaptations individuelles) dans la nouvelle version de programme ou dans la version de maintenance du logiciel ne fait pas l'objet des prestations de maintenance, à moins qu'EGR-Swiss et le client n'en aient convenu individuellement. Si le client utilise une version du programme qui n'est pas incluse dans la maintenance et/ou qui contient des adaptations individuelles qui ne sont pas incluses dans ce contrat de maintenance du logiciel, EGR-Swiss vérifie, après accord séparé et contre rémunération séparée, si la version du programme qui n'est plus actuelle peut être mise à jour avec la nouvelle version du programme ou si la reprise des adaptations individuelles dans la nouvelle version du programme est possible. Dans la mesure où le résultat de cette vérification le permet, EGR-Swiss mettra à jour le logiciel avec la version actuelle du programme ou reprendra les adaptations individuelles dans la nouvelle version du programme, après accord séparé et contre rémunération séparée. Sauf accord contraire, le montant de la rémunération est calculé en fonction des dépenses effectives, aux taux horaires ou journaliers de la liste de prix EGR-Swiss pour les prestations de service en vigueur. Si les prestations d'entretien mentionnées dans ce alinéa ne peuvent pas être fournies à un coût raisonnable, EGR-Swiss n'est pas non plus tenue de le faire.

(5) Les prestations de maintenance ne sont dues par EGR-Swiss que si le logiciel est installé dans un environnement système validé par EGR-Swiss pour le logiciel.

(6) L'obligation de fournir les prestations de maintenance par EGR-Swiss présuppose en outre que le logiciel en question est installé sur un système d'exploitation qui, au moment de la communication du défaut à EGR-Swiss, est encore généralement maintenu par le fabricant du système d'exploitation. Les accords de maintenance individuels entre le fabricant du système d'exploitation et le client, dont la durée dépasse la durée de maintenance générale, ne sont pas remplis et qu'EGR-Swiss fournit tout de même des prestations de maintenance, le client doit payer à EGR-Swiss les dépenses qui en découlent aux taux horaires ou journaliers de la liste de prix actuelle d'EGR-Swiss pour les prestations de service. Le point V. (1) g) de ces CGV n'en est pas affecté.

## III Livraison de versions du programme (mises à jour)

(1) EGR-Swiss met à la disposition du client, à sa demande, la version actuelle du programme (mise à jour). Ceci ne s'applique pas aux extensions du logiciel à entretenir qu'EGR-Swiss propose ou commercialise en tant que produit nouveau ou autonome, ni aux nouveaux développements du logiciel avec des fonctions identiques ou similaires (upgrade) ou sur la base d'un autre modèle de licence.

(2) La mise à disposition des mises à jour s'effectue par la mise à disposition sur un serveur pour le téléchargement via des réseaux de données (p. ex. VPN ou Internet).

(3) L'installation et la mise en service des mises à jour incombent au client.

(4) Le client obtient les mêmes droits sur les mises à jour que sur le logiciel pour lequel les mises à jour sont destinées.

## IV. Élimination des défauts du logiciel

(1) EGR-Swiss éliminera ou fera éliminer dans un délai raisonnable les défauts du logiciel qui lui auront été communiqués par le client ou dont il aura eu connaissance par ailleurs, conformément au point II. b) des présentes CGV. Dans la mesure où le client a des droits à l'encontre d'EGR-Swiss pour cause de défauts sur la base du contrat de cession de logiciel conclu avec EGR-Swiss, ceux-ci sont régis par le contrat de cession de logiciel, indépendamment du fait que le défaut soit apparu avant ou après la conclusion du contrat de maintenance du logiciel.

(2) EGR-Swiss éliminera les défauts signalés par le client par des mesures appropriées de son propre choix. Le droit d'EGR-Swiss de refuser l'élimination des défauts dans les conditions légales reste inchangé. Dans la mesure où cela est acceptable pour le client, EGR-Swiss est en droit, pour éliminer le défaut, de fournir au client une nouvelle version du logiciel (par ex. une mise à jour ou une release/un patch) qui ne contient plus le défaut signalé ou qui l'élimine, ou de développer une solution de remplacement ou de contourner le défaut en modifiant la configuration du logiciel. L'installation et la mise en service de cette mise à jour ou de cette version/ce patch incombent au client.

(3) L'élimination des défauts sur place, chez le client, n'a lieu que si aucune autre mesure n'est prometteuse.

(4) EGR-Swiss n'est pas responsable de l'exactitude des données du client se trouvant sur le logiciel et des éventuelles erreurs ou défauts qui en résultent.

(5) S'il s'avère qu'un défaut signalé par le client n'existe effectivement pas ou n'est pas dû au logiciel, le client doit payer à EGR-Swiss les frais occasionnés par l'analyse et tout autre traitement aux taux horaires ou journaliers de la liste de prix EGR-Swiss pour les prestations de service en vigueur.

## V. Obligation de coopération du client

(1) Le client est tenu de soutenir EGR-Swiss à tous égards dans l'exécution des prestations de maintenance contractuelles, de manière appropriée et dans une mesure raisonnable. Cela comprend notamment :

- a. la désignation d'un responsable et, le cas échéant, d'un représentant disposant de tous les pouvoirs de décision et de toutes les procurations nécessaires aux fins de l'exécution du contrat.
- b. Dans la mesure où les prestations sont fournies au moyen d'une télétransmission de données, le client met à la disposition d'EGR-Swiss, à ses frais et en état de fonctionnement, l'environnement système approprié (matériel et logiciel) ainsi que les lignes de données jusqu'au réseau public de données et les entretient.
- c. Dans la mesure où EGR-Swiss fournit des prestations chez le client ou à un autre endroit convenu avec le client, le client accordera à EGR-Swiss et à ses collaborateurs l'accès au logiciel et à l'infrastructure nécessaire à son utilisation, en particulier aux zones du système dans lesquelles se trouve la cause du défaut et dans lesquelles le défaut peut être prouvé.
- d. Dans la mesure où il n'est pas clair quel composant du système est à l'origine d'un défaut, le client procédera tout d'abord, en collaboration avec EGR-Swiss, à une analyse de l'environnement du système et - si nécessaire - fera appel, à ses propres frais, à des tiers disposant du savoir-faire nécessaire en matière d'environnement du système.
- e. Pendant la fourniture de la prestation, le client mettra en permanence à la disposition d'EGR-Swiss un collaborateur compétent qui fournira des informations sur l'ensemble du système chez le client

## Conditions générales de vente d'EasternGraphics Swiss AG pour la maintenance du logiciel ("CGV-Maintenance") (Mise à jour 2022-04-01)

et sur l'utilisation du logiciel ainsi que sur le défaut signalé et qui effectuera des tests.

- f. Le client installera les nouvelles versions de programme mises à disposition par EGR-Swiss selon les instructions de cette dernière.
- g. Dans la mesure où cela est nécessaire pour la création et/ou l'utilisation d'une nouvelle version de programme du logiciel à entretenir, le client mettra à disposition, à ses frais, de nouvelles versions du système d'exploitation, de la base de données ou d'autres moyens nécessaires à l'utilisation du logiciel, prêts à fonctionner.
- h. Les éventuels défauts doivent être documentés par le client de manière compréhensible pour EGR-Swiss et communiqués à EGR-Swiss immédiatement après leur découverte et, en cas de communication par téléphone, transmis ultérieurement à EGR-Swiss par écrit ou par e-mail. Cette communication doit contenir les circonstances détaillées de l'apparition du défaut, ses conséquences et ses causes possibles.

(2) Les obligations de coopération susmentionnées sont des obligations contractuelles essentielles. Si le client ne respecte pas ses obligations de coopération, EGR-Swiss n'est pas tenue de fournir la prestation. En cas de manquement répété ou grave à ses obligations, EGR-Swiss est en droit de résilier le contrat sans préavis.

### VI. Rémunération, prix

(1) La rémunération des prestations mentionnées au point II des présentes CGV et les modalités de paiement sont définies dans le contrat de maintenance du logiciel. Dans le cadre de la garantie des vices cachés, le paiement de la rémunération couvre exclusivement la mise à disposition des mises à jour. Après l'expiration de la garantie des vices cachés, la rémunération comprend également l'élimination des défauts conformément au point IV. des présentes CGV.

(2) EGR-Swiss est en droit d'augmenter la rémunération à partir de l'année contractuelle suivante, moyennant un préavis de six mois. Dès réception de la déclaration d'EGR-Swiss concernant l'augmentation de la rémunération, le client a le droit de résilier le contrat de maintenance de logiciels avec un préavis de cinq mois pour la fin de l'année contractuelle en cours. Si le client n'exerce pas ce droit, il déclare ainsi accepter l'augmentation de la rémunération à partir de l'année contractuelle suivante.

### VII. Responsabilité pour les défauts

(1) Pour les mises à jour fournies par EGR-Swiss dans le cadre du présent contrat, les dispositions des CGV-Logiciel relatives à la responsabilité pour les défauts s'appliquent en cas de défauts.

(2) Si EGR-Swiss n'est pas en mesure de remplir ses obligations au titre de la garantie des défauts, même après avoir fixé un délai, le client est en droit, dans les conditions légales, de réduire de manière appropriée la rémunération convenue ou de résilier le contrat de maintenance du logiciel.

(3) Les droits du client en matière de défauts sont prescrits dans un délai d'un an à compter du transfert des risques.

### VIII. Début, durée et fin du contrat de maintenance du logiciel

(1) Sauf convention contraire, le contrat de maintenance prend effet le premier jour du mois civil suivant l'activation de la licence du logiciel et est conclu pour une durée indéterminée. Le contrat peut être résilié avec un préavis de six mois pour la fin d'une année contractuelle, mais au plus tôt pour la fin de la deuxième année contractuelle. Cette période d'engagement ne s'applique pas en cas d'augmentation de prix conformément au point VI, alinéa (2).

(2) Le contrat de maintenance du logiciel s'applique toujours au logiciel, y compris à tous les modules, que ces modules aient été inclus dans le logiciel au début du contrat ou qu'ils aient été ou soient intégrés ultérieurement dans le logiciel. Il n'est pas possible de résilier le contrat de maintenance du logiciel en ce qui concerne des éléments individuels du logiciel ou des modules individuels, à moins que ceux-ci ne puissent être extraits du logiciel.

(3) La résiliation doit se faire par écrit.

(4) Le droit d'utilisation du logiciel accordé au client n'est pas affecté par une résiliation du contrat de maintenance.

### IX. Application des CGV-Général

Les CGV-Général et les CGV-Logiciel d'EGR-Swiss complètent les présentes CGV-Maintenance et s'appliquent de manière subordonnée en cas de contradictions.