

## Dispositions générales du contrat pour les prestations de service, y compris la maintenance, l'entretien et l'assistance (CG de service) d'Allegion International AG

### 1. Champ d'application, objet et portée

- 1.1. Allegion International AG (ci-après dénommée « **Interflex** ») fournit des prestations de service conformément à un contrat de service ou à un accord de niveau de services spécifique (*Service-Level-Agreement*, ci-après dénommé « package SLA ») et des présentes dispositions contractuelles générales pour les prestations de service, y compris la maintenance, l'entretien et le support (ci-après dénommées « **CG de service** ») pour les systèmes du client mentionnés dans les fiches de configuration et/ou les bons de prestations, composés de produits matériels, y compris les micrologiciels (ci-après dénommés « **Matériel** ») et de produits logiciels (ci-après dénommés « **Logiciel** »), les prestations de maintenance, d'entretien et de support (ci-après dénommées « **Prestations de service** » ou « **Service** ») spécifiées dans le cahier des charges selon l'Annexe. Au sens des présentes conditions générales de service, le terme « **contrat de service** » désigne le contrat principal conclu entre les parties, y compris tous les packs SLA, les descriptifs de prestations, les fiches de configuration, les bons de prestation et les présentes conditions générales de service.
- 1.2. Les CG de service ne s'appliquent qu'aux entreprises, et non aux consommateurs. Les conditions générales de vente (ci-après dénommées « **CGV** ») d'Interflex peuvent s'appliquer en complément. Si des dispositions du contrat de service ou de packages SLA, des fiches de configuration / bons de prestations, du cahier des charges, des présentes CG de service ou des CGV sont en contradiction entre elles, l'ordre de priorité suivant s'applique :
- 1) Contrat de service avec fiches de configuration, bons de prestations et package SLA ;
  - 2) Cahier des charges ;
  - 3) CG de service ;
  - 4) CGV.
- 1.3. Les fiches de configuration, les bons de prestations et les packages SLA contiennent une liste détaillée du matériel et des logiciels à maintenir, des frais de service de maintenance, d'entretien de SLA et/ou de support à payer (ci-après dénommés « **Frais** ») et du mode de paiement convenu. Les fiches de configuration / bons de prestation sont réédités, modifiés ou complétés à chaque modification du Matériel et des Logiciels à maintenir (voir point 2.4).
- 1.4. Les logiciels développés et/ou fabriqués par Interflex (y compris les micrologiciels) sont développés et maintenus en permanence par Interflex jusqu'à l'arrêt de l'assistance, qui doit être annoncé par Interflex « **Résiliation** ». Le niveau de développement du logiciel Interflex est indiqué dans la désignation de la version. Celle-ci se compose toujours de deux chiffres séparés par un point (exemple 11.2). Différents niveaux de correctifs peuvent être inclus dans une même version. Ceux-ci sont déterminés par le troisième chiffre (après le deuxième point).
- 1.5. Interflex tient à jour la version actuelle et les deux versions précédentes du Logiciel qu'il a développé et/ou fabriqué. Il est également possible d'acheter des maintenances de longue durée payantes par un contrat séparé. Les nouvelles fonctionnalités sont intégrées dans une nouvelle version portant un numéro de version supérieur (ci-après dénommée « **Upgrade** »). Les corrections d'erreurs et les améliorations des fonctionnalités existantes donnent lieu à des correctifs ou à de nouvelles versions dans la version correspondante (ci-après dénommées « **Update** »).
- 1.6. Pour le développement et la maintenance de logiciels d'autres fabricants (logiciels tiers), les normes correspondantes du fabricant concerné s'appliquent. Dans la mesure où un logiciel tiers est couvert par le Contrat de service, Interflex s'efforce de transmettre au client les nouvelles versions qu'il reçoit du fabricant pour les transmettre aux clients finaux. L'utilisation de logiciels tiers est soumise aux conditions de licence applicables du fabricant concerné.
- 1.7. Les conditions du client contraires, supplémentaires ou divergentes du Contrat de service, du package SLA, des fiches de configuration, des bons de prestations, du cahier des charges, des présentes CG de service ou des CGV ne font pas partie du contrat, sauf approbation expresse et écrite de leur validité par Interflex. Ceci s'applique également si Interflex exécute des Prestations de service sans réserve en connaissant les conditions contraires, supplémentaires ou divergentes du client. Il n'est pas dérogé aux droits dont dispose Interflex en vertu des

dispositions légales ou d'autres accords dépassant le cadre du Contrat de service, du package SLA, des fiches de configuration, des bons de prestations, du cahier des charges, des présentes CG de service ou des CGV.

- 1.8. Interflex est en droit de modifier ultérieurement les présentes CG de service. Les modifications ne sont considérées comme acceptées que lorsqu'Interflex a communiqué par écrit au client les modifications apportées aux CG de service et que celui-ci les a approuvées. Les CG de service modifiées sont également considérées comme acceptées si le client ne les conteste pas dans un délai de quatre (4) semaines à compter de leur réception et si Interflex a informé séparément le client de la portée de son comportement avant le début du délai.

### 2. Conditions préalables à la fourniture de prestations par Interflex

- 2.1. Interflex n'est tenue de fournir des Prestations de service que si le client remplit les conditions préalables, en particulier :
- 2.1.1. Généralités :
- le système à maintenir est géré chez le client, tant sur le plan matériel que logiciel, par un personnel qualifié et formé par Interflex ;
  - Le matériel et les logiciels répondent aux exigences communiquées par Interflex.
- 2.1.2. Matériel informatique :
- les conditions environnementales sont conformes aux spécifications de la description du produit ;
  - le Matériel a été correctement installé et est utilisé conformément aux spécifications ;
  - les pièces usagées ne sont intégrées dans le Contrat de service qu'après une première inspection et une validation par des collaborateurs d'Interflex ;
- 2.1.3. Logiciel :
- le client possède une licence valide pour le Logiciel contenu dans le système à maintenir ;
  - les conditions de système et d'environnement contenues dans les descriptions de produits correspondantes sont remplies ;
  - une version du Logiciel est utilisée, qui est encore maintenue par Interflex ou par le fabricant respectif (cf. point 1.5), et le Matériel nécessaire pour ce Logiciel selon la description du produit est disponible (les mises à niveau du Matériel éventuellement rendues nécessaires par le nouveau Logiciel sont payantes).
- 2.2. Pour les prestations relatives à l'interaction du Matériel et du Logiciel couverts par le Contrat de service avec d'autres produits de fabricants tiers qui ne sont pas couverts par le Contrat de service, le client est tenu d'assurer la coopération nécessaire, gratuite pour Interflex, de sa part et/ou de la part du fabricant tiers.
- 2.3. Dans la mesure où le client souhaite, après la conclusion du Contrat de service, que d'autres Matériels et/ou Logiciels soient ajoutés ultérieurement au Contrat de service existant par un avenant au contrat, Interflex peut procéder à une première inspection. Lors de cette première inspection, Interflex vérifie si les conditions du point 2.1 sont remplies. L'examen ne dispense pas le client de son obligation de veiller au respect des conditions. La première inspection ainsi que les prestations qu'Interflex doit éventuellement fournir sur cette base afin de mettre le Matériel et le Logiciel en conformité avec les spécifications Interflex en vigueur sont fournies par Interflex conformément aux présentes CG de service et en complément des CGV d'Interflex et sont facturées séparément au client conformément à la liste de prix d'Interflex en vigueur.
- 2.4. Pour les prestations de maintenance de produits matériels et logiciels d'autres fabricants, Interflex peut recourir en complément à l'organisation d'assistance du fabricant concerné et à des prestataires de services externes.
- 2.5. Si les travaux préparatoires nécessaires n'ont pas été achevés à temps par le client, Interflex est en droit d'interrompre l'intervention et de facturer les éventuelles dépenses supplémentaires.

### 3. Prestations d'Interflex

- 3.1. Les prestations à fournir par Interflex découlent des modules de prestations choisis dans le Contrat de service. Ceux-ci sont définis dans le cahier des charges ou dans le package SLA concerné et son bon de prestation.
- 3.2. Dans la mesure où il est convenu dans le Contrat de service de fournir des prestations qui ne font pas partie des modules de prestations choi-

sis conformément au cahier des charges/au bon de prestation, Interflex fournit ces prestations aux prix convenus conformément aux conditions des présentes CG de service et des CGV d'Interflex.

3.3. Interflex est en droit de faire appel à des collaborateurs externes qualifiés et à des sous-traitants pour la fourniture des prestations.

#### 4. Délimitation : Services non inclus

4.1. Les prestations suivantes ne sont pas incluses dans l'étendue énoncée ; Interflex n'est donc pas tenue de fournir une prestation correspondante :

4.1.1. Élimination de dysfonctionnements et de dommages dus à une utilisation non conforme du système ou à d'autres influences dont Interflex n'est pas responsable et qui n'ont pas leur origine dans le fonctionnement du système de maintenance, en particulier ceux qui sont dus à des cas de force majeure, à l'intervention inappropriée de tiers (également de prestataires de services tiers engagés par le client et non autorisés par Interflex) ou de systèmes étrangers (non mentionnés dans la fiche de configuration), à des erreurs de manipulation, au non-respect des instructions d'utilisation et des directives d'exploitation généralement usuelles des appareils informatiques ;

4.1.2. Remise en état ou dépenses accrues suite à la non-utilisation d'accessoires originaux ainsi qu'à l'élimination de numéros de série ou d'autres marques ;

4.1.3. Travaux sur des installations, des réseaux et des équipements fournis par le client ;

4.1.4. Adaptation du Logiciel en cas de modification de la plate-forme système décrite dans le cahier des charges ou les fiches de configuration/bons de service, ainsi que tous les travaux liés à la modification ou à l'adaptation à une autre plate-forme système ;

4.1.5. Prestations relatives au matériel et/ou aux logiciels que le client n'a pas utilisés conformément aux spécifications et à la documentation ;

4.1.6. Installation de nouvelles versions de logiciels ainsi que les adaptations nécessaires de l'environnement système du client ;

4.1.7. Prestations en dehors des temps de fonctionnement et de réaction définis dans le cahier des charges ;

4.1.8. Élimination des dysfonctionnements et des dommages causés par les travaux de paramétrage et de programmation effectués par le client ;

4.1.9. Réparation de dysfonctionnements et de dommages causés par le non-respect des conditions préalables selon le n° 2.1 ou par le non-respect de l'obligation de collaborer du client selon le n° 5 ;

4.1.10. Élimination de dysfonctionnements et de dommages qui auraient pu être évités en suivant les indications et les instructions contenues dans les descriptions des produits utilisés ou qu'Interflex avait données au client, notamment dans le cadre du contrat de service ;

4.1.11. Prestations relatives au matériel ou au logiciel qui ont été modifiées par le client ou par des tiers sans l'accord préalable écrit d'Interflex ;

4.1.12. Réparation de dysfonctionnements et des dommages qui ne sont pas liés au système à maintenir, tel qu'il est défini dans les fiches de configuration/bons de prestation.

4.2. L'étendue des prestations ne comprend pas les prestations de conseil et autres prestations en rapport avec les prestations mentionnées au point 4.1.

4.3. Les prestations qui ne sont pas comprises dans l'étendue des prestations sont fournies par Interflex conformément aux CG de service et et, en complément, des CGV d'Interflex moyennant une rémunération distincte, dans la mesure où cela a été convenu par écrit.

#### 5. Obligation de coopération du client

5.1. Le client met gratuitement à la disposition d'Interflex les informations et les équipements particuliers nécessaires à la fourniture des prestations contractuelles (par ex. échelles hautes, chariots élévateurs, plate-forme élévatrice pour atteindre les systèmes à entretenir) et accorde un accès suffisant au Matériel et au Logiciel pendant les heures de bureau habituelles. Le client accorde aux collaborateurs d'Interflex, pendant les heures d'ouverture habituelles ou à d'autres moments convenus, l'accès aux locaux nécessaires à l'exécution du contrat et aux systèmes à entretenir. Si l'accès ou l'entrée n'est pas accordé à Interflex ou ne l'est pas aux heures convenues ou dans la mesure nécessaire, Interflex peut facturer séparément au client les dépenses inutiles qui en résultent, à

moins que le client ne soit pas responsable du nonaccès ou de l'octroi non conforme de l'accès.

5.2. Le client désigne un gestionnaire de système responsable et un suppléant qui sont habilités à l'égard d'Interflex en tant que responsables pour fournir et recevoir des indications contraignantes et qui prennent toutes les décisions en rapport avec les Prestations de service. Le client veille à ce que son personnel nécessaire soit disponible de manière appropriée.

5.3. Pour des raisons de sécurité, un collaborateur compétent du client doit être présent sur le lieu d'installation pendant la fourniture de prestations par Interflex et veiller au respect des dispositions de sécurité de l'entreprise. Les dispositions de sécurité du client, si existantes, doivent être remises par écrit à Interflex lors de la passation de la commande, au plus tard avant l'exécution des travaux.

5.4. Avant qu'Interflex ne fournisse la prestation due, le client doit effectuer en temps voulu les tâches qui ne sont pas couvertes par l'étendue du contrat de service et qui sont désignées dans le contrat de service comme « à exécuter par le client ».

5.5. Le client met gratuitement à la disposition d'Interflex, à proximité immédiate du lieu d'installation du Matériel et du Logiciel à maintenir, une armoire verrouillable ou d'autres possibilités de stockage appropriées pour les documents, les matériaux (par ex. pièces de rechange) et les moyens auxiliaires dont Interflex a besoin pour fournir les prestations dues, à la demande d'Interflex.

5.6. Le client garantit, dans la mesure nécessaire à la fourniture des Prestations de service, la possibilité d'un accès à distance par Interflex au système à maintenir.

5.7. Les changements d'emplacement du Matériel ainsi que les autres modifications du système à maintenir (par ex. changement de système d'exploitation) doivent être convenus suffisamment tôt avec Interflex. Dans ce cas, la poursuite de la maintenance peut être refusée par Interflex pour des motifs graves. Si la maintenance se poursuit, Interflex crée des feuilles de configuration/bons de prestation modifiés en conséquence. Les coûts supplémentaires occasionnés par les modifications apportées à l'exécution de sont à la charge du client.

5.8. Le client est tenu de sauvegarder régulièrement les données et les programmes à des intervalles adaptés à l'application, au moins une fois par jour, sous une forme lisible par machine, et de garantir leur restauration à un coût raisonnable. La sauvegarde des données doit être effectuée selon les directives d'Interflex ou du fabricant ou, à défaut de telles directives, selon les principes généralement reconnus du traitement sécurisé des données. Avant le début des travaux effectués par Interflex sur les systèmes du client, le client doit disposer d'une sauvegarde de données actuelle.

#### 6. Frais

6.1. Le montant et la fréquence de facturation (p. ex. mensuelle, semestrielle ou annuelle) des Frais découlent du Contrat de service.

6.2. En cas d'augmentation des Frais suite à des modifications de l'étendue des prestations de maintenance convenues par écrit ou en raison de modules de prestations supplémentaires choisis ou d'une modification du package SLA (une seule mise à niveau est possible au cours de l'année de prestation), le montant de l'augmentation est calculé au *pro rata temporis* pour la durée restante de l'intervalle de facturation actuel. La facturation des paiements supplémentaires à effectuer par le client a lieu le mois suivant la mise en œuvre de la modification convenue.

6.3. Conformément aux dispositions suivantes, Interflex peut augmenter les Frais suite à des circonstances autres que celles mentionnées au point 6.2, notamment pour compenser les augmentations de salaires et autres coûts.

6.3.1. Interflex est en droit d'augmenter les Frais au 1er janvier ou au 1er juillet de chaque année après l'expiration d'un prix fixe défini dans le Contrat de service.

6.3.2. Toute augmentation des frais est communiquée au client par Interflex par écrit (un e-mail suffit) au moins trois mois à l'avance. Toutefois, une augmentation prend effet au plus tôt à la fin du douzième mois suivant l'entrée en vigueur du Contrat de service ou depuis la dernière augmentation des Frais.

6.3.3. Si Interflex annonce une augmentation des frais, le client dispose d'un droit de résiliation spécial concernant le contrat de service avec un préavis de deux mois avant la date d'entrée en vigueur de l'augmentation des frais annoncée, si l'indice suisse des prix à la consommation (IPC) a augmenté de plus de 2% depuis la dernière augmentation des frais.

6.3.4. Si le client ne fait pas usage de son droit de résiliation spécial, l'augmentation des frais prend effet à la date annoncée. Interflex communiquera à ses clients cette situation et leur droit de résiliation spécial dans la lettre d'annonce.

6.4. Les Frais indiqués dans le Contrat de service et les fiches de configuration/bons de prestation s'entendent hors TVA légale en vigueur.

6.5. Si le client annule un rendez-vous convenu, Interflex est en droit de facturer les dépenses liées à l'annulation du rendez-vous conformément au tableau ci-dessous. Il est possible pour les deux parties de prouver un éventuel dommage, qu'il soit plus ou moins important :

6.5.1. En cas d'annulation de la part du client, à partir de cinq (5) jours ouvrables avant la date convenue : 25% ;

6.5.2. En cas d'annulation de la part du client, à partir de deux (2) jours ouvrables avant la date convenue : 80% ;

6.5.3. En cas d'annulation de la part du client le jour de la date convenue : 95%.

6.5.4. Les services fournis par Interflex sont facturés au temps passé, sauf accord exprès portant sur un forfait. Interflex est habilitée, à son choix, à facturer les services soit mensuellement, soit trimestriellement, soit après achèvement des prestations. À la demande d'Interflex, le client versera des acomptes raisonnables. Sauf accord contraire, l'unité de facturation minimale pour les prestations est de 15 minutes.

6.5.5. Le client attestera les heures de travail et l'exécution des prestations du personnel d'Interflex sur le formulaire qui lui est fourni. L'attestation peut également être donnée par voie électronique. Une prestation est réputée acceptée si le client ne forme pas d'opposition à l'attestation dans un délai de quatorze (14) jours à compter de sa présentation et si Interflex a informé séparément le client, au début de ce délai, des conséquences d'une absence d'opposition. Une contestation ultérieure fondée sur des circonstances n'apparaissant qu'ultérieurement demeure réservée. Les temps de déplacement nécessaires et tout temps d'attente dont Interflex n'est pas responsable sont réputés constituer du temps de travail.

## 7. Conditions de paiement

7.1. Sauf disposition contraire dans le Contrat de service, les Frais et les factures individuelles pour les prestations supplémentaires en rapport avec ce Contrat de service sont payables nets dès réception de la facture.

7.2. Le client n'est autorisé à procéder à une compensation qu'avec des créances incontestées ou reconnues par une décision de justice définitive. Le client ne peut exercer le droit de rétention que si sa demande reconventionnelle est fondée sur la même relation contractuelle. Le client ne dispose pas d'un droit de rétention en raison de prestations partielles.

7.3. Un retard de paiement du client autorise Interflex à suspendre la prestation contractuelle pour la durée du retard de paiement et à ne la reprendre qu'après le paiement ou la fourniture de la garantie exigée. Pendant un retard de paiement du client, Interflex peut prélever des intérêts moratoires au taux légal pour la durée du retard de paiement. Cela n'affecte pas le droit de faire valoir d'autres droits, notamment celui de demander des dommages-intérêts.

7.4. La date de réception du paiement est la date à laquelle le montant est disponible chez Interflex ou crédité en valeur sur le compte bancaire d'Interflex.

## 8. Réclamations pour défaut de Prestations de service

8.1. Interflex fournit toutes les Prestations de service en utilisant des méthodes et des procédés visant à maintenir un état de la technique aussi actuel que possible tout en tenant compte de la rentabilité.

8.2. Si les Prestations de service sont des prestations d'entreprise et qu'elles présentent des défauts dont le client n'avait pas connaissance lors de la réception ou s'il s'est réservé ses droits en raison des défauts lors de la réception, le client a d'abord droit à une exécution ultérieure (*Nacherfüllung*) dans un délai raisonnable qu'il doit fixer. Interflex décide du type d'exécution ultérieure (élimination du défaut ou nouvelle fabrication).

8.3. Dans la mesure où Interflex n'est pas disposée ou en mesure de procéder à une exécution ultérieure ou si celle-ci échoue même après une deuxième tentative ou n'est pas acceptable pour le client, ce dernier peut, sans préjudice d'éventuels droits à dommages et intérêts et à remboursement des dépenses conformément au point 9, exiger une

réduction, c'est-à-dire une diminution des Frais convenus pour la période concernée ou de la rémunération supplémentaire convenue pour la prestation défectueuse sur la base d'une commande séparée ou - dans la mesure où le manquement aux obligations n'est pas seulement insignifiant - résilier le Contrat de service.

8.4. Interflex peut refuser l'exécution ultérieure jusqu'à ce que le client ait payé à Interflex les frais ou la rémunération convenue, déduction faite d'une partie correspondant à l'importance économique du défaut.

8.5. Le délai de prescription pour les réclamations du client concernant les défauts est d'un (1) an. La réduction du délai de prescription à un (1) an s'applique également aux prétentions résultant d'un acte illicite et fondées sur un défaut de l'objet de la livraison ou de la prestation. La réduction du délai de prescription ne s'applique pas à la responsabilité illimitée d'Interflex pour les dommages résultant de la violation d'une garantie ou de l'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, pour les actes intentionnels et les négligences graves et pour les défauts de produits ou dans la mesure où Interflex a assumé un risque d'approvisionnement.

8.6. Dans la mesure où les Prestations de service sont des prestations d'ouvrage et (a) qu'il s'agit d'un défaut dans un ouvrage ou (b) d'un ouvrage dont le résultat consiste à fournir des prestations de planification et de surveillance d'un ouvrage, le délai de prescription est de cinq (5) ans.

## 9. Responsabilité

9.1. Interflex est responsable conformément aux dispositions légales si le client fait valoir des droits à des dommages-intérêts ou à des remboursements des dépenses qui reposent sur une intention ou une négligence grave ainsi que dans les cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé.

9.2. En cas de négligence simple, Interflex n'est responsable que des dommages prévisibles et typiques, limités toutefois à 500 000 CHF par sinistre.

9.3. En cas de perte de données, la responsabilité d'Interflex est engagée au maximum pour les dépenses nécessaires à la reconstruction en cas de sauvegarde correcte des données par le client conformément au point 5.8.

9.4. Toute responsabilité supplémentaire en matière de dommages-intérêts ou de remboursement des dépenses, au-delà de ce qui est prévu dans les présentes CG de service est exclue, quelle que soit la nature juridique de la prétention invoquée. La responsabilité obligatoire pour les défauts du produit reste inchangée.

9.5. Dans la mesure où la responsabilité d'Interflex est exclue ou limitée en vertu des présentes CG de service, cela s'applique également à la responsabilité des organes d'Interflex et de ses agents chargés de l'exécution, notamment de ses collaborateurs.

## 10. Droits sur le Matériel et le Logiciel

10.1. Les pièces de Matériel échangées deviennent la propriété d'Interflex dès leur démontage.

10.2. Toutes les pièces de rechange, les produits Matériels et Logiciels (programmes de diagnostic, d'assistance, etc.) et autres moyens auxiliaires (p. ex., outils, systèmes de test) non intégrés dans le système du client, utilisés par Interflex pour les Prestations de service et/ou stockés chez le client, restent la propriété d'Interflex et ne peuvent être utilisés que par Interflex et ses mandataires. Ils doivent être immédiatement restitués à Interflex sur demande, à tout moment, mais au plus tard à la fin du Contrat de service. Le client ne dispose pas d'un droit de rétention à cet égard.

10.3. Les produits Logiciels mentionnés au point 10.2, y compris la documentation correspondante, ne doivent pas être copiés par le client, ni transmis à des tiers ou mis à leur disposition.

10.4. L'exécution du Contrat de service n'inclut pas, sauf disposition contraire expresse dans les présentes CG de service ou dans le cahier des charges/le bon de prestation, l'octroi de droits ou de licences sur un brevet, un droit d'auteur, un secret commercial, une marque, une topographie de semi-conducteurs ou un autre droit de propriété intellectuelle appartenant à Interflex.

## 11. Règles de sécurité du client, respect des dispositions légales, protection des données

11.1. Le Logiciel du système d'exploitation contient différentes possibilités pour assurer la sécurité du système. Le client est chargé de leur application. Tout changement de système d'exploitation doit faire l'objet d'une concertation préalable et en temps utile avec Interflex.

- 11.2. L'exploitation de réseaux transnationaux peut être soumise à des normes juridiques de différents pays, notamment celles relatives à la circulation transfrontalière des données. Le respect de la réglementation applicable relève de la seule responsabilité du client.
- 11.3. Interflex et le client s'engagent à respecter les dispositions légales relatives à la protection des données en exécution du Contrat de service et à imposer le respect de ces dispositions à leurs collaborateurs. Interflex et le client s'engagent à fournir à leur responsable de la protection des données, sur demande, la preuve du respect de cette obligation sous la forme requise par les dispositions légales.
- 11.4. Dans la mesure où Interflex traite, dans le cadre du Contrat de service, des données personnelles pour lesquelles le client est responsable au sens de la loi suisse sur la protection des données (LPD Suisse), les parties concluent un contrat séparé pour le traitement des données en sous-traitance à l'art. 9 LPD. Le modèle d'accord spécifique de sous-traitance, qui décrit également les mesures techniques et organisationnelles que nous garantissons, peut être consulté sous <https://interflex.com/ch-fr/conditions-generales/>.
- 12. Protection des informations confidentielles, secrets commerciaux**
- 12.1. Chaque partie traitera de manière confidentielle toutes les informations non publiques ainsi que les secrets commerciaux de l'autre partie dont elle prend connaissance dans le cadre de la relation commerciale et ne les utilisera qu'aux fins du contrat concerné. Le destinataire ne divulguera pas ces secrets commerciaux et informations confidentielles à des tiers et n'en autorisera pas l'accès à ses employés et agents chargés de l'exécution que dans la mesure nécessaire aux fins du contrat. Sont notamment soumis à l'obligation de confidentialité les objets qui constituent des secrets d'affaires.
- 12.2. Les secrets commerciaux sont des informations qui ne sont pas, dans leur ensemble ou dans l'ordre et la composition exacts de leurs éléments, généralement connues des personnes travaillant dans ce domaine ou facilement accessibles, et qui ont une valeur commerciale, et qui sont protégées par des mesures de confidentialité adaptées aux circonstances de la part de leur détenteur légitime et qui fondent un intérêt légitime à garder les secrets, notamment les informations techniques (par ex., les méthodes, procédés, formules, techniques et inventions) et commerciales (par ex., les données tarifaires et financières ainsi que les sources d'approvisionnement), ainsi que toutes les informations qualifiées de confidentielles, ou qui sont identifiables comme secrets commerciaux en raison d'autres circonstances.
- 12.3. L'obligation prévue au point 12.1 ne s'applique pas aux informations techniques ou commerciales dont le destinataire avait déjà connaissance avant qu'elles ne soient reçues de l'autre partie, ni à une information qui, sans violation de cette obligation, est tombée dans le domaine public ou dont la publication a été autorisée par écrit par l'autre partie.
- 12.4. Si un service public exige d'Interflex ou du client des renseignements concernant des informations confidentielles de l'autre partie, cette dernière doit en être informée immédiatement par écrit, dans la mesure où la loi le permet, et si possible avant la communication des renseignements concernés.
- 12.5. Les parties s'assureront, par des accords contractuels avec leurs collaborateurs, mandataires et autres agents chargé de l'exécution, que ceux-ci sont également soumis à des obligations de confidentialité et que les informations protégées ne sont utilisées que dans le but de l'exécution de la relation commerciale.
- 12.6. L'obligation de confidentialité prévue au présent point 12 se prolonge après la fin du contrat pour une durée de trois (3) ans. Chaque partie est tenue de restituer, d'effacer ou de détruire les fichiers et les documents contenant des informations confidentielles de l'autre partie, sur demande et à la discrétion de l'autre partie.
- 13. Durée du contrat**
- 13.1. Le Contrat de service entre en vigueur dès sa signature par le client et sa contresignature par Interflex.
- 13.2. Le contrat a une durée minimale de douze (12) mois et peut ensuite être résilié par les deux parties à la fin de chaque année civile avec un préavis de trois (3) mois. Les parties sont libres de résilier le contrat à tout moment d'un commun accord, notamment si elles conviennent de conclure un nouveau Contrat de service ayant pour objet des prestations reflétant le nouvel état de la technique.
- 13.3. En cas de modification de l'étendue de la maintenance suite au remplacement non temporaire ou à la mise hors service de certains composants des systèmes à maintenir par le client, le Contrat de service peut être résilié par le client avec un préavis de six semaines avant la fin du trimestre suivant en ce qui concerne les composants mis hors service ou remplacés, mais pour la première fois à la fin du trimestre suivant la fin du douzième mois après l'entrée en vigueur du contrat et par année contractuelle, au maximum dans une mesure correspondant à 30% des Frais d'entretien nets annuels/SLA. Si la partie résiliée représente plus de 10% des Frais d'entretien nets annuels/SLA, Interflex peut résilier l'ensemble du Contrat de service ou proposer un ajustement des Frais correspondant, moyennant un préavis de quatre semaines avant la fin du trimestre concerné.
- 13.4. Interflex peut résilier le Contrat de service à tout moment après un avertissement préalable et sans préjudice d'autres droits éventuels, dans un délai de 30 jours, si :
- les systèmes inclus dans le contrat ont été entretenus, réparés ou ont subi des interventions similaires par des personnes non autorisées par Interflex ;
  - les prestations à fournir par Interflex sont rendues plus difficiles, et pas seulement de manière insignifiante, en raison de modifications apportées par le client, d'une manipulation non conforme ou du raccordement de produits de tiers ;
  - un changement de site du matériel informatique de la Suisse vers l'étranger a été effectué sans l'accord écrit préalable d'Interflex ;
  - le client utilise, reproduit, rend accessible ou transmet le logiciel à des tiers en violation des dispositions de la licence ou de toute autre manière non autorisée ;
  - les mesures prises en cas de retard de paiement ayant fait l'objet d'un rappel écrit sont restées sans effet et aucun accord n'a été trouvé concernant une garantie.
- 13.5. Les deux parties conservent le droit de résilier sans préavis en cas de motif grave.
- 13.6. Les résiliations doivent, dans tous les cas, être effectuées par écrit.
- 14. Dispositions finales**
- 14.1. Les dispositions du Contrat de service, des fiches de configuration/bons de prestation, du cahier des charges, des présentes CG de service ainsi que - en complément - des CGV régissent de manière exhaustive les prestations qui y sont décrites et remplacent les accords/contrats antérieurs y afférents.
- 14.2. Les accords annexes et les modifications du contrat doivent revêtir la forme écrite. Cela vaut également pour la modification ou la suppression de cette exigence de forme écrite.
- 14.3. Si une disposition du Contrat de service, des fiches de configuration/bons de prestation, du cahier des charges, des présentes CG de service ou des CGV est ou devient totalement ou partiellement invalide ou inexécutable, ou si une lacune se trouve dans les documents contractuels susmentionnés, cela n'affecte pas la validité du contrat dans son ensemble ou des autres conditions. Les parties contractantes s'engagent à remplacer la disposition invalide ou inapplicable par une disposition valide qui soit le plus proche possible de l'objectif économique de la disposition invalide. En cas de lacune, la disposition convenue est celle qui correspond à ce qui aurait été convenue conformément à l'objet des présentes conditions générales, si les parties avaient envisagé la question dès le départ.
- 14.4. En cas de transfert partiel ou total de l'activité d'Interflex, Interflex peut transférer les droits et obligations découlant du Contrat de service à un tiers, en informant le client avec un préavis de six semaines avant la fin du trimestre.
- 14.5. La relation juridique entre le client et Interflex est soumise au droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises.
- 14.6. En cas de litige découlant de la relation commerciale entre le client et Interflex, la ville de Baden est désignée comme lieu de juridiction exclusive. Interflex peut toutefois également poursuivre le client devant son tribunal compétent général ou tout autre tribunal compétent.

## Cahier des charges

### L.1. Champ d'application

L.1.1. Le présent cahier des charges s'applique en complément du Contrat de service et des dispositions contractuelles générales relatives aux prestations de service, y compris la maintenance et l'assistance (« **CG de service** ») pour le Matériel (y compris les micrologiciels) et le Logiciel définis dans les fiches de configuration/bons de prestation.

L.1.2. Les modules de prestations définis ci-après qui sont dus par Interflex en tant que services de maintenance sont déterminés par le Contrat de service en relation avec un éventuel package SLA ainsi que par les fiches de configuration et les bons de prestations.

### L.2. Maintenance du Logiciel

#### L.2.1. Dépannage

L.2.1.1. Le module de prestations suivant le point L.2.2 inclut la correction d'erreurs reproductibles dans une version encore maintenue par Interflex (cf. point 1.4 CG de service) du Logiciel mentionné dans les fiches de configuration/bons de prestations. Il y a erreur lorsque le Logiciel ne remplit pas les fonctions indiquées dans la description du programme en vigueur au moment de la conclusion de l'accord, qu'il fournit des résultats défectueux, qu'il interrompt ses fonctions de manière incontrôlée ou qu'il ne se comporte pas de manière fonctionnelle d'une autre manière, dans la mesure où cela empêche ou entrave considérablement l'utilisation du Logiciel par le client et que cela est reproductible chez Interflex.

L.2.1.2. Interflex peut également procéder au dépannage en mettant à disposition des Updates ou des Upgrades (cf. point 1.5 CG de service) présentant au moins la même fonctionnalité via le portail client Interflex. Si un Matériel plus performant et/ou une version plus récente du système d'exploitation sont nécessaires à cet effet, ils doivent être mis à disposition par le client à ses propres coûts et prêts à l'emploi.

L.2.1.3. Afin qu'Interflex puisse établir un diagnostic à distance sur la présence d'une erreur, le client permet à Interflex un accès à distance correspondant à ses systèmes au sens du point L.2.3.

#### L.2.2. Hotline téléphonique pour le Logiciel

L.2.2.1. Le module de prestations « **Hotline téléphonique pour Logiciel** » n'est en principe pas inclus dans les Contrats de service, mais uniquement dans la mesure où cette prestation a été expressément convenue dans un package SLA ou par le passé. S'il en a été convenu ainsi, les prestations suivants sont inclus aux conditions convenues dans le package SLA :

- conseil téléphonique sur les questions de fonctionnalité, d'utilisation et de documentation ;
- assistance téléphonique pour l'analyse des problèmes et des erreurs ;
- résolution des erreurs ou des problèmes, si c'est réalisable par téléphone.

L.2.2.2. Le client se voit accorder une autorisation dépendant de la personne pour bénéficier de l'assistance téléphonique d'Interflex. Le client peut désigner par écrit au maximum trois de ses collaborateurs pour les packages SLA - la définition dans le package respectif s'applique - qui peuvent faire appel au service Hotline téléphonique. Ceux-ci doivent être formés par Interflex.

L.2.2.3. La Hotline téléphonique est à la disposition des personnes autorisées du client aux heures de réponse indiquées au point L.5.1 au numéro d'appel communiqué par Interflex.

#### L.2.3. Accès à distance

L.2.3.1. Le suivi, l'analyse des erreurs et leur résolution se font par accès à distance. Le client accorde à Interflex un accès à distance correspondant à ses systèmes et communique à Interflex les configurations et conditions techniques nécessaires à cet effet. Des dérogations à ce principe sont possibles sur la base de packages SLA supplémentaires.

### L.3. Upgrades du Logiciel

#### L.3.1. Service Upgrade

L.3.1.1. Dans le cadre d'un contrat de services logiciels, Interflex met à la disposition du client, au moins une fois par an, un Upgrade (cf. point 1.5 CG de service) pour les versions logicielles sous maintenance (cf. point 1.4 CG de service) ainsi que la documentation correspondante au format code objet et les éventuelles Updates par e-mail ou sous

forme de téléchargement sur le portail client Interflex pour une installation automatique.

L.3.1.2. Interflex accorde au client un droit d'utilisation non exclusif sur les Upgrades conformément aux conditions générales de licence logicielle d'Interflex. La garantie et la responsabilité pour les Updates et les Upgrades sont régies par les CG de service et, en complément, par les conditions générales de vente (CGV) d'Interflex.

L.3.1.3. L'installation et les autres prestations de service ne font en principe pas partie des prestations d'Interflex dans le cadre d'un Contrat de service, sauf accord explicite (par ex., dans le cadre de packages SLA). Si Interflex effectue tout de même l'installation à la demande du client, bien qu'elle ne soit pas couverte par un Contrat de service, les dépenses y afférentes seront facturées séparément conformément à la liste de prix en vigueur d'Interflex.

### L.4. Maintenance du Matériel

#### L.4.1. Maintenance du Matériel avec un appareil de remplacement

L.4.1.1. Le Matériel et les micrologiciels sont maintenus en état de fonctionnement par Interflex et les éventuels dysfonctionnements sont corrigés. Les pièces d'usure dont le bon fonctionnement est limité ou supprimé par l'usure lors de l'utilisation sont exclues ; leur remplacement est facturé séparément.

L.4.1.2. La décision de réparer ou de remplacer les pièces défectueuses revient à Interflex. Dans ce contexte, le client n'a pas le droit d'utiliser des pièces neuves ; Interflex peut, à son choix, utiliser des pièces d'occasion, mais de fonctionnalité équivalente, issues de son pool de réparation, au lieu de pièces neuves.

L.4.1.3. Interflex assure la correction des erreurs dans le micrologiciel sans rémunération particulière. Si un matériel plus performant est nécessaire pour une Update du micrologiciel, cette extension de Matériel est payante.

L.4.1.4. Si, pendant la recherche ou l'élimination d'une erreur, il est nécessaire de garantir le bon fonctionnement du système, Interflex met à la disposition du client, à titre de prêt, un appareil de remplacement correspondant pour la durée de dépannage ou de la recherche de l'erreur.

L.4.1.5. S'il s'avère, lors du contrôle effectué par Interflex, que la réparation fait partie des prestations non comprises dans le Contrat de service conformément au point 4 des CG de service, Interflex ne l'effectuera que contre une rémunération séparée. Sur demande du client, Interflex établit un devis pour la réparation. Si les coûts de réparation dépassent 70% du prix d'un appareil de remplacement, Interflex est en droit de refuser la réparation et de proposer au client d'acquiescer un nouvel appareil.

#### L.4.2. Réparation uniquement du Matériel

L.4.2.1. Toutes les prestations visées aux points L.4.1.1 à L.4.1.3 (module « **Maintenance du Matériel avec appareil de remplacement** ») sont incluses.

L.4.2.2. Si la réparation sur place chez le client n'est pas réalisable, l'appareil est pris en charge par Interflex pour être réparé et envoyé au service central de réparation d'Interflex. Une fois la réparation effectuée, l'appareil est renvoyé au client. Si la remise en service de l'appareil réparé nécessite l'intervention de personnel d'Interflex chez le client, celle-ci sera facturée séparément au client conformément à la liste de prix en vigueur d'Interflex.

L.4.2.3. Si l'échange du micrologiciel nécessite l'intervention de personnel d'Interflex chez le client, celle-ci sera facturée séparément au client conformément à la liste de prix en vigueur d'Interflex.

L.4.2.4. Les dispositions du point L.4.1.5 s'appliquent par analogie.

L.4.2.5. En cas de réclamation, le client doit envoyer uniquement le produit incriminé et non les accessoires. Si les accessoires envoyés ne sont pas nécessaires à la réparation, Interflex peut décider de les éliminer ou de facturer des Frais de traitement de CHF 50 pour le transport de retour. Le client assume le risque liés aux accessoires envoyés.

#### L.4.3. Hotline téléphonique pour le Matériel

Le module de prestations « **Hotline téléphonique pour le Matériel** » est défini dans un package SLA.

### L.5. Temps de réponse et de réaction

L.5.1. Les temps de réponse et de réaction suivants s'appliquent au module de prestations « **Hotline téléphonique pour Logiciel** » selon le point L.2.2.

- L.5.1.1. Les heures de réponse du User Help Desk téléphonique sont les jours ouvrables (sauf jours fériés légaux au siège du User Help Desk d'Interflex) du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 ou comme définies dans le package SLA.
- L.5.1.2. Le temps de réaction après réception d'un message de dysfonctionnement via la Hotline téléphonique est de 4 heures pour les Contrats de service existants. Le temps de réaction des packages SLA est défini dans le package SLA correspondant.
- Le délai de réaction court exclusivement pendant les heures de réponse de la Hotline, conformément au point L.5.1.1.
- L.5.1.3. Le temps de réaction est le temps pendant lequel un collaborateur qualifié d'Interflex s'occupe activement du dysfonctionnement signalée et a mis en route le traitement du dysfonctionnement soit par téléphone, soit par e-mail, soit par accès à distance, soit sur place chez le client.

## L.6. Application TeamTime

- L.6.1. Pour un abonnement TeamTime, Interflex fournit les prestations suivantes en relation avec un système Interflex 6040 sous licence (le « **Système Interflex** ») :
- l'exploitation du Middleware TeamTime dans le Cloud ;
  - l'entretien du Middleware TeamTime dans le Cloud (pour le *on-premise SLA one* selon l'accord de niveau de service) ;
  - l'entretien de l'application TeamTime pour les systèmes d'exploitation Android et iOS (dans le cas d'un *on-premise SLA one*, conformément à l'accord de niveau de service) ;
- L.6.2. Le Middleware TeamTime permet l'échange de données entre l'application TeamTime et le Système Interflex du client. L'application TeamTime permet de faciliter la saisie ou la gestion des temps via des terminaux mobiles fonctionnant avec les systèmes d'exploitation iOS et Android.
- L.6.3. L'abonnement TeamTime peut être utilisé en relation avec un Système Interflex sur site ou basé dans le Cloud ou sur le Système Interflex Managed Services.
- L.6.4. Durée du contrat et rémunération de l'abonnement TeamTime :
- la durée minimale de l'abonnement TeamTime commence à la date fixée dans l'offre ;
  - la facturation s'effectue sur une base mensuelle ; en cas de début en cours de mois, le mois entamé n'est pas pris en compte, mais tout mois entamé à la fin de la période est intégralement facturé ;
  - les Frais d'abonnement sont payables trois mois à l'avance pour le nombre minimum d'utilisateurs convenu ;
  - le contrat est prolongé de 12 mois après la durée minimale, s'il n'est pas résilié par écrit au moins trois mois avant son expiration ;
  - en règle générale, après 12 mois, nous vérifions si le client a utilisé plus que le nombre minimum d'utilisateurs convenu en moyenne des maxima mensuels. Toute consommation supplémentaire au cours des 12 mois écoulés sera facturée au client le mois suivant ;
- L.6.5. Obligations du client TeamTime :
- mise en place et paramétrage d'une interface OpenAPI-Rest entre le Système Interflex et le Middleware TeamTime ;
  - communication à Interflex de l'URL et des identifiants permettant d'accéder à l'OpenAPI-Rest ;
  - paramétrage de TeamTime dans le système Interflex ;
  - le client doit garantir que l'OpenAPI de son Système Interflex est toujours disponible pour le Middleware TeamTime d'Interflex pendant la durée du contrat ;
  - le client doit s'assurer que le Système Interflex est entretenu en bon état, compatible avec TeamTime (à partir de IF 6040 version 14.1) et qu'il dispose des licences correspondantes ;
  - déploiement de l'application TeamTime pour les employés du client ;
  - le client est responsable de la sécurité des données de son système (sur site).