

Contrat de maintenance logicielle

Art. 1er

Objet du contrat, généralités

1. ISD assure la maintenance du logiciel acquis par le client en vertu du contrat de vente commercial de logiciel et / ou de matériel informatique.
2. La maintenance se fait toujours par rapport à la version la plus récente remise au client (release) ou tout au plus par rapport à la dernière version validée par ISD (release) à moins que l'on ne puisse raisonnablement exiger du client la prise en charge d'une version récente (release). Dans ce dernier cas, ISD est seulement tenue d'apporter au client un soutien pour gérer les cas d'urgence en lui fournissant une aide et des conseils simples. Le logiciel modifié par le client ou par des tiers ne peut être objet de maintenance que si ISD a approuvé par écrit la modification apportée au logiciel et que cette approbation a été consignée par un amendement au présent contrat de maintenance et si ISD a réceptionné cette modification.
3. Les prestations de maintenance englobent les activités suivantes :
 - a) Elimination des défauts et des pannes, traitement des erreurs, corrections (art. 2, chiffre 1) après la fin de la garantie conformément au contrat de vente commercial de logiciel et / ou de matériel informatique
 - b) Mise à jour / perfectionnement / actualisation des modules de logiciel achetés (art. 2, chiffre 2)
 - c) Assistance téléphonique / conseil d'ordre technique (art. 2, chiffre 3).
4. ISD ne fournit des prestations de maintenance que sur le fondement des présentes conditions contractuelles ; aucune condition du client qui serait contraire ou qui dérogerait à nos conditions contractuelles ne sera reconnue, à moins que nous n'ayons explicitement reconnu la validité de telles conditions par écrit. Nos conditions contractuelles s'appliquent sans réserve, même si nous exécutons nos prestations de service tout en ayant connaissance de l'existence de conditions du client contraires ou dérogeant à nos propres conditions.
5. Toute convention conclue entre notre client et nous aux fins d'exécution de ce contrat est stipulée par écrit dans le présent contrat.
6. Nos conditions contractuelles ne s'appliquent qu'aux entrepreneurs au sens de l'art. 310, al. 1er du Code civil allemand.
7. Nos conditions contractuelles s'appliquent également à tous les contrats de maintenance futurs avec le client.

Art. 2

Prestations de maintenance

couvertes par les frais forfaitaires de maintenance

ISD fournit les prestations de service suivantes, couvertes par les frais forfaitaires de maintenance, pour le logiciel acquis par le client :

1. Elimination des défauts et des pannes, traitement des erreurs, corrections :

Traitement de défauts reproductibles du logiciel et de la documentation mise à disposition (manuel d'utilisation) à partir du moment où le client signale ces défauts dans un délai raisonnable, et avec pour but, soit d'indiquer au client comment supprimer ce défaut et quand cette suppression interviendra effectivement (notamment par une mise à jour en vertu de l'art. 2, chiffre 2) ou de lui communiquer les mesures à prendre pour éviter de subir l'impact de ce défaut ou les solutions transitoires.

Il existe un défaut au sens de la présente convention s'il ne peut être fait usage par le client - de manière intolérable pour lui et à condition qu'il ait fait du produit un usage conforme au contrat - de fonctionnalités du logiciel telles qu'elles sont présentées dans la documentation idoine, notamment si le logiciel produit des résultats erronés, si l'exécution du programme est interrompue de manière incontrôlée ou si l'utilisation du logiciel est entravée de manière conséquente - voire rendue impossible - de toute autre manière.

2. Mise à jour / perfectionnement / actualisation des modules de logiciel acquis :

Mise en place de modifications ou d'améliorations du module de logiciel acheté et fourniture de la documentation correspondante sur un support de données usuel ou par télétransmission de données, pour obtenir des fonctionnalités au moins équivalentes.

3. Conseil technique / assistance téléphonique :

Conseils techniques et assistance au client pour toute question technique relative au logiciel acheté durant les heures de travail habituelles (du lundi au jeudi de 8h00 à 17h00 et le vendredi de 8h00 à 15h00, non compris les jours fériés légaux de Rhénanie-du-Nord-Westphalie) au numéro de téléphone actuellement valide (0231/9793-166). Ce faisant, le client doit faire de son mieux pour bien mentionner le problème survenu avec le logiciel, afin qu'il puisse lui-même éliminer les défauts mineurs à partir des informations données par ISD ou qu'il puisse tout au moins prendre les mesures d'évitement envisageables et que l'on peut raisonnablement exiger de lui. Le client doit, dans l'objectif de favoriser un traitement efficace et ciblé du problème, charger un ou plusieurs interlocuteurs (administrateur(s)), devant être en mesure de décrire précisément le problème survenu et de retransmettre en interne les informations données par l'assistance téléphonique, voire de mettre en application les solutions indiquées. Le client doit suivre les consignes édictées par ISD pour décrire, délimiter, constater et signaler des demandes d'ordre technique relatives au logiciel acheté ainsi que les processus et les défauts éventuels du logiciel.

Les défauts signalés par écrit ou les demandes de conseil par écrit seront traités au plus tard durant l'après-midi du jour ouvré suivant la réception de la notification. Lorsque cela sera possible, le traitement de ces questions se fera par téléphone, pour des raisons d'efficacité. Le client doit mentionner dans tout signalement écrit le nom ainsi que la ligne téléphonique directe de l'agent compétent.

4. Si les prestations de maintenance occasionnent une modification dans la structure même des données, ISD fournit au client les programmes de transfert correspondants permettant de traiter ces données ainsi que les guides d'utilisateur correspondants.

Art. 3

Prestations de maintenance non couvertes par les frais forfaitaires de maintenance

Le client peut, moyennant une rémunération spécifique à convenir au cas par cas, bénéficier des prestations suivantes qui ne sont pas couvertes par les frais forfaitaires et qui sortent du cadre de la maintenance décrite à l'art. 2 :

1. Maintenance chez le client

Prestations de maintenance accomplies par ISD dans les locaux du client sur demande spécifique.

2. Installation

Assistance au client lors de l'installation des logiciels et des mises à jour achetés par ISD.

3. Conseils plus approfondis

Traitement de questions du client n'entrant pas dans le domaine de l'art. 2, par exemple à propos de pannes et / ou de défauts supposés qui ne sont pas inhérents au logiciel acheté mais sont survenus du fait d'erreurs de maniement, d'incidences externes, notamment d'une intervention d'une force excessive, d'une faute intentionnelle ou d'une négligence caractérisée du fait du client ; traitement des pannes / défauts générés par une alimentation électrique défectueuse ou absente, par une surtension ou une sous-tension, du fait de conditions ou d'influences atmosphériques et environnementales sur le lieu d'installation, du fait d'un matériel informatique défectueux ou de logiciels de tiers ou du fait d'autres influences pour lesquelles ISD ne peut être tenue responsable.

4. Conseil fournis en dehors des horaires mentionnés à l'art. 2, chiffre 3.

Les prestations de maintenance non couvertes par les frais forfaitaires sont rétribuées par le client de manière distincte en fonction du tableau des tarifs de prestations de service en vigueur au moment de la prestation. Ces prestations sont généralement rémunérées au temps passé.

Art. 4

Prestations de service spécifiques, non couvertes par le contrat de maintenance

Le présent contrat de maintenance ne couvre pas les prestations suivantes (notamment) :

1. Les modifications individuelles permettant de répondre à de nouvelles exigences du client.
2. La mise à disposition de nouveaux modules, commercialisés par ISD après la fourniture du logiciel acheté.
3. Les fonctionnalités supplémentaires dans des versions du logiciel acheté ayant été l'objet d'extensions et possédant une autre certification.
4. L'élimination de défauts dus à des erreurs de manipulation, à un défaut d'un logiciel externe ou du matériel informatique et / ou survenus du fait d'une formation insuffisante du personnel du client. Il y a insuffisance de la formation lorsque l'agent du client n'a pas le niveau de savoir correspondant à celui de la formation pour le produit. Ne font pas non plus partie du présent contrat de maintenance la réparation de pannes ou l'élimination de défauts générés par une alimentation électrique défectueuse ou absente, par une surtension ou une sous-tension, du fait de conditions ou d'influences atmosphériques et environnementales sur le lieu d'installation, du fait d'un matériel informatique défectueux ou de logiciels de tiers ou du fait d'autres influences pour lesquelles ISD ne peut être tenue responsable.
5. La maintenance, l'entretien etc. de matériel informatique et de logiciels n'ayant pas été achetés chez ISD et / ou n'ayant pas été approuvés par ISD.
6. Les prestations de maintenance après une intervention du client dans le code de programme du logiciel.
7. La maintenance, l'entretien etc. de logiciels, présentant des pannes ou des défauts occasionnés par des virus, des vers, des chevaux de Troie ou d'autres parasites que le client lui-même, les organes sous son contrôle, ses représentants légaux, ses agents d'exécution ou ses collaborateurs ont introduit dans son système de traitement des données ou qui ont été introduits dans ce système d'une autre manière dont ISD ne peut être tenue responsable (par ex. via télétransmission de données, Internet, Intranet, Intercom, LAN/WAN etc.).
8. La formation et l'initiation au maniement et à l'utilisation du logiciel acheté ou d'un autre logiciel du client.
9. L'échange de systèmes d'exploitation, d'autres applications et configurations ne correspondant pas au logiciel acheté.
10. La maintenance de solutions propres au client comme les macros, les différentes versions, les interfaces spécifiques ou l'automatisation, n'entrant pas dans les modules standard ISD. Cette clause d'exclusion s'applique également si les programmes précédemment cités ont été établis à partir d'outils logiciels standard d'ISD.

Les prestations de service précédemment mentionnées doivent être l'objet d'une commande et d'une rémunération spécifiques.

Art. 5

Frais de maintenance

1. Les frais de maintenance des prestations de service dues par ISD sont généralement de 22 % par an du prix-catalogue correspondant, applicable lors de l'achat. Seuls les frais de maintenance mentionnés dans les confirmations de commande ou dans les documents d'information sur la maintenance du logiciel engagent ISD. Il convient d'ajouter à ces prix la TVA légale au taux en vigueur. Les frais de maintenance sont décomptés annuellement et en avance et sont dus dans un délai de deux semaines à compter de la facturation. Tous les modules achetés par le client doivent être pris en compte dans le calcul des frais de maintenance. Si le client acquiert après coup d'autres modules de logiciels, les frais de maintenance seront relevés de manière correspondante après la livraison des modules complémentaires.
2. Pour tous les modules acquis par le client, ISD est autorisée à augmenter les frais de maintenance au 1er janvier de chaque année par déclaration unilatérale, mais seulement après l'expiration de la durée minimale du contrat convenue entre les parties. Elle peut procéder à cette augmentation dans la mesure de ce qu'elle estime équitable et juste et en tenant notamment compte de l'augmentation générale des prix et en faisant en sorte que la prime

appliquée aux nouveaux clients n'excède pas le taux habituel. Le client ne peut engager de résiliation du contrat sans délai du simple fait de cette augmentation.

3. Le client n'est pas autorisé à compenser les montants dus par des contre-prétentions, à moins qu'ISD ne conteste pas la validité de ces dernières ou que celles-ci aient été constatées par voie judiciaire.

4. Le client ne peut faire valoir son droit à diminuer ou compenser la rémunération versée à ISD ou à exercer son droit de rétention ou à refuser d'exécuter une prestation que si lesdites contre-prétentions sont - indépendamment de leur nature juridique - passées en force de chose jugée ou incontestables. Les diminutions ou compensations éventuelles sur la rémunération versée à ISD ne peuvent excéder le montant des contre-prétentions passées en force de chose jugée ou incontestables.

Art. 6

Durée du contrat et délais de résiliation

1. La relation de maintenance court à compter de la livraison du logiciel acheté. L'instant exact est consigné dans les annexes correspondantes.

2. Le contrat de maintenance logicielle est généralement conclu pour une durée de 24 mois à compter de la première facturation des frais de maintenance. Seule la durée du contrat mentionnée dans la confirmation de commande ou dans le document d'information sur la maintenance du logiciel fait foi. La validité du contrat de maintenance logicielle est automatiquement prolongée de 12 mois, à moins que l'une des parties ne résilie le contrat avec un délai de préavis de 3 mois avant la fin de période de validité initiale du contrat. La notification de résiliation requiert un envoi par courrier recommandé et doit parvenir à l'autre partie au plus tard au 3^e jour ouvré du premier mois du délai de préavis. D'éventuelles demandes de réparation de préjudice du client sont prescrites dans un délai d'un an à compter de la fourniture de la prestation de service considérée ou au plus tard un an après la fin du contrat de maintenance.

3. Si ISD transgresse une obligation du contrat de maintenance, le client n'est autorisé à résilier le contrat pour motif grave qu'à l'expiration d'un délai approprié, fixé en vue de pallier les effets de la transgression.

4. Si le client est en retard dans le paiement des frais de maintenance depuis plus de six mois, ISD est en droit de résilier le contrat de maintenance du logiciel sans préavis.

5. Le contrat de maintenance logiciel se prolonge automatiquement de 24 mois avec le rachat d'un ou de plusieurs modules conformément inclus dans le § 5 al.1 phr. 5 et 6 du contrat de maintenance logiciel. Cette prolongation s'effectue également quand, pour d'autres raisons, le volume des modules logiciels à maintenir change.

6. Le contrat de maintenance prend fin à l'expiration du dernier jour où la résiliation a été effectivement prononcée et confirmée par écrit par l'ISD. Le droit du client à des prestations de maintenance dans le cadre du contrat prend fin dès l'expiration du contrat de maintenance.

7. Chaque résiliation par ISD peut également être effectuée sous la forme d'une résiliation partielle de modules logiciels individuels. Si un module d'achat supplémentaire est concerné et que la résiliation partielle correspondante est effectuée par ISD pour des raisons dont le client n'est pas responsable, ISD s'efforcera, à la demande du client, de faire en sorte que la maintenance du logiciel concernant le module d'achat supplémentaire résilié soit poursuivie par le fabricant d'origine du logiciel.

Art. 7

Refus de la part d'ISD d'exécuter sa prestation

1. Si le client accuse un retard dans le versement des frais de maintenance, ISD est en droit de faire cesser ses prestations aussi longtemps que ce retard n'a pas été intégralement comblé et sans même que les conditions légales permettant de définir le retard ne soient nécessairement réunies au moment de la cessation de prestation. ISD a en outre le droit d'exiger une majoration mensuelle pour retard de 1 % des frais de maintenance annuels.

2. Le client ne peut faire valoir des droits à garantie que s'il a déjà versé un montant approprié des frais de maintenance en regard du défaut constaté.

Art. 8

Obligation de concours du client

Le client doit permettre gratuitement à ISD de disposer du temps de traitement nécessaire pour sa prestation de maintenance. Le client doit opérer, avant chaque opération de maintenance, une sauvegarde de données supplémentaire, complète et récente. Si nécessaire, il doit même cesser d'autres travaux impliquant l'installation de traitement des données durant les prestations de maintenance.

Art. 9

Responsabilité

1. En cas de transgressions d'obligations contractuelles dues à des négligences légères, la responsabilité d'ISD, des organes sous son contrôle, de ses représentants légaux ou de ses agents d'exécution se limite au préjudice prévisible, typique selon les termes du contrat et direct, en fonction du type de prestation. En cas de transgression d'obligations contractuelles non essentielles due à une négligence légère, la responsabilité d'ISD n'est pas engagée. Les clauses de limitation de responsabilité ci-avant ne s'appliquent ni en cas de préjudice corporel ou d'atteinte à la santé du fait d'ISD ni en cas de décès du client ou d'un membre des organes sous son contrôle ou de l'un de ses collaborateurs.

2. ISD n'est responsable de la perte de données que si le client a pris les mesures appropriées que l'on peut raisonnablement exiger de lui et visant à pouvoir récupérer ces données, en opérant les copies de sauvegarde adaptées, par des enregistrements de sécurité, des images ou par tout autre moyen. La responsabilité est limitée au travail de récupération type des données nécessaire en cas de sauvegarde régulière et à la hauteur des risques encourus. La sauvegarde quotidienne des données par journée de travail correspond au standard minimal. Le client doit en outre opérer, avant chaque opération de maintenance, une sauvegarde de données supplémentaire, complète et récente. Le risque inhérent à l'échec de ces opérations de sauvegarde des données est assumé par le client. ISD n'est pas responsable des dommages consécutifs ou indirects, comme par ex. le bénéfice non réalisé, la perte de valeur du goodwill et / ou le manque à gagner. ISD ne prend pas non plus en charge le remboursement des dépenses vaines engagées par le client.

Ces clauses de limitation de responsabilité n'affectent toutefois pas la responsabilité d'ISD pour les pertes de données occasionnées intentionnellement ou du fait d'une négligence grave ni sa responsabilité en vertu de la loi allemande relative à la responsabilité des fabricants pour produits défectueux.

Art. 10

Garantie

1. La garantie est valable un an à compter de chaque prestation de maintenance.
2. Si le traitement des erreurs / les corrections opéré(es) (art. 2 chiffre 1.) ou si les perfectionnements / mises à jour des modules achetés par le client et mis à sa disposition (art. 2 chiffre 2) font apparaître des défauts venant altérer très sensiblement les caractéristiques fondamentales que le produit acheté est censé comporter, ISD éliminera ces défauts après notification correspondante par le client (droit de l'acheteur à réparation). Pour ce faire, le client doit accorder à ISD un délai approprié dans sa notification. ISD a le droit de fixer les modalités de ladite réparation, à condition que l'application de telles modalités puisse raisonnablement être exigée du client. En cas de survenance de défauts graves, ISD a la possibilité, dans l'attente de la réparation définitive, d'apporter des corrections provisoires ou de prendre des mesures d'évitement, à condition que de telles mesures / corrections puissent raisonnablement être imposées au client. Pour chaque nouveau défaut survenu, ISD a le droit à deux tentatives de réparation.
3. Si, dans un premier temps, ISD ne parvient pas à éliminer un défaut dans un délai approprié et si, suite à un second délai approprié et accordé par le client par écrit, la réparation n'est toujours pas accomplie, le client est en droit de diminuer la rémunération versée à ISD (diminution).
4. Les défauts mineurs n'ouvrent pas le droit à diminution de la rémunération pour le client. En cas de défaut majeur, les frais de maintenance peuvent être diminués proportionnellement à la part de la valeur des prestations de

maintenance en vertu de l'art. 2, chiffre 1 et 2 permettant de remettre le logiciel en état sur la totalité des frais de maintenance convenus.

5. Même deux tentatives infructueuses de réparation n'ouvrent pas nécessairement de droit à résiliation pour le client, comme en cas de transgression contractuelle mineure de la part d'ISD ou lorsque le client est responsable pour une grande part ou en totalité des circonstances qui auraient dû justifier son droit à résiliation ou si cette circonstance intervient à un moment où l'acheteur est en retard dans la réception des prestations.

6. Si ISD a déjà accompli des prestations partielles, le client n'a un droit à résiliation que si la prestation partielle déjà accomplie ne présente, de manière avérée, aucun intérêt pour lui.

7. Le client doit, avant de faire valoir contre ISD des dommages et intérêts pour la transgression d'une obligation contractuelle ou avant d'éliminer lui-même le défaut, adresser à ISD une mise en demeure écrite comportant un délai approprié.

8. Toute modification apportée au logiciel acheté par le client ou par des tiers n'ayant pas été approuvée préalablement et par écrit par ISD fait cesser les droits à garantie du client, à moins que le client ne soit en mesure de démontrer que de telles modifications n'ont aucun rapport avec le défaut survenu et n'occasionneront aucune dépense supplémentaire lors de la prestation de maintenance. Mais la présente clause ne constitue en rien une autorisation générale pour le client en vue de modifier le logiciel.

9. Les obligations de garantie et de prestation incombant à ISD en vertu du présent contrat de maintenance cessent si le client fait un usage du logiciel acheté dans des conditions n'ayant pas été validées expressément et par écrit par ISD.

Art. 11

Sous-traitants

1. ISD a le droit de charger des sous-traitants, en partie ou en totalité, de l'exécution de prestations de maintenance. Si une telle sous-traitance est nécessaire, ISD doit en aviser le client. ISD doit alors indiquer au client le nom et l'adresse exacte du sous-traitant et lui communiquer des renseignements relatifs à l'aptitude du sous-traitant à exécuter correctement les opérations de maintenance ainsi que des informations sur son honorabilité. Le client ne peut s'opposer à l'engagement du sous-traitant que si une telle opération de sous-traitance ne peut raisonnablement lui être imposée.

Art. 12

Obligation de forme écrite

a) Les présentes conditions contractuelles ne s'appliquent, à titre exclusif, qu'à la relation d'affaires entre les parties et pour la durée de cette relation. Lorsque le client fait généralement usage de ses propres conditions générales de vente, le présent contrat prend néanmoins naissance, et ce même sans que les parties aient explicitement décidé d'inclure ou de ne pas inclure les conditions du client. Si les conditions générales du client ont été reconnues pleinement valides par les parties et que les présentes conditions contractuelles et les conditions générales du client concordent, les clauses correspondantes sont applicables. Mais en cas de contradiction, ce sont les dispositions légales supplétives qui s'appliqueront. Cette dernière stipulation vaut également lorsque les conditions générales du client comportent des dispositions ne figurant pas dans les présentes conditions contractuelles. Si les présentes conditions contractuelles comportent des dispositions ne figurant pas dans les conditions générales du client, lesdites dispositions des présentes conditions contractuelles s'appliquent.

b) Le client a pris connaissance du fait qu'ISD considère les présentes conditions contractuelles valides pour toute la durée de la relation d'affaires et il approuve la validité de ces conditions. Il a eu le temps et la possibilité de prendre connaissance des présentes conditions.

Art. 13

Lieu d'exécution du contrat, for judiciaire

Dortmund est le lieu d'exécution du contrat pour toutes les obligations synallagmatiques entre les parties résultant du présent contrat.

Etant donné que le client est un entrepreneur, un petit exploitant, un travailleur indépendant ou un commerçant au sens du Code allemand du commerce ou une personne morale de droit public ou un établissement public ayant un budget spécial, tous les litiges résultant de la présente relation contractuelle seront portés devant les juridictions de Dortmund.

Art. 14

Choix du droit applicable

Les parties décident de soumettre l'ensemble des rapports juridiques résultant de la présente relation contractuelle au droit de la République fédérale d'Allemagne, aux règles de droit international privé, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).