

1. Introduction

Par logiciel ou matériel de licence, on entend les programmes et la documentation correspondante que POLYPOINT AG (ci-après dénommée PP) livre ou met à disposition du client.

2. Le champ d'application

Les présentes conditions de maintenance et d'assistance (CMA) régissent la fourniture de prestations de maintenance et d'assistance ainsi que l'utilisation par PP en relation avec les logiciels qu'elle a livrés ou mis à disposition du client. D'autres conditions spéciales applicables à la maintenance et à l'assistance de certains logiciels demeurent réservées. Les conditions d'utilisation (CU) et les conditions générales de vente (CGV) s'appliquent en plus des présentes CMA.

Les présentes CMA s'appliquent dès la première commande de logiciels avec le client. Par la suite, les présentes CMA s'appliquent également à toutes les autres commandes passées avec le client, notamment aux modifications/compléments de contrat, et ce même si les CMA ne sont pas à nouveau convenues.

Déroptions ou compléments aux présentes CMA doivent être convenus par écrit entre les parties (un échange de courriers électroniques suffit). PP peut modifier les présentes CMA à tout moment sans avoir à se justifier. Les CMA modifiées prennent effet à la date d'entrée en vigueur déterminée par PP.

Les conditions commerciales, contractuelles, d'achat, d'approvisionnement, etc. du client ne sont valables que si PP les a acceptées par écrit. Même dans ce cas, elles ne sont valables que pour la transaction individuelle concernée.

Toutes les prestations de maintenance et conditions décrites se rapportent exclusivement au logiciel installé chez le client et dûment licencié chez PP.

3. Ordre de priorité

Si certains points des éléments du contrat déterminant pour la relation juridique avec le client devaient se contredire, l'ordre de priorité selon les CGV PP s'appliquerait.

4. Services de maintenance

La maintenance comprend les prestations pour la maintenance et l'entretien des produits logiciels de PP licenciés ou utilisés par le client (modèle d'utilisation). La maintenance et l'entretien comprennent en principe les prestations décrites ci-dessous.

Pour la maintenance et l'entretien des logiciels tiers fournis par PP au client, les prestations de maintenance se limitent, sous réserve d'un accord différent dans le contrat, à la mise à disposition de nouvelles versions de logiciels, dans la mesure et aux conditions où celles-ci sont mises à disposition par le fabricant tiers concerné.

a) Prestations générales de maintenance de logiciels

Mise à disposition régulière de composants logiciels actualisés, y compris la documentation, selon le schéma suivant

- Main-Release, 1x par an
- Bugfix-Releases pour le Main-Release, selon les besoins
- Feature-Releases, plusieurs fois par an

La maintenance ne comprend pas la mise à disposition/livraison d'un Release si ce-ci contient de nouvelles fonctionnalités importantes ou un changement de technologie ou s'il permet d'exploiter le logiciel sur une autre plateforme technique.

b) Délimitation

Les prestations de maintenance se limitent au Main-Release actuel et au Feature-Release actuel. Aucune prestation n'est assurée pour toutes les autres versions.

La mise à jour est effectuée par PP, soit par télémaintenance, soit par un accès automatisé que le client peut mettre à disposition. L'installation d'une mise à jour ne peut être effectuée qu'en accord avec PP. L'installation d'une mise à jour doit être commandée auprès de PP en tant que prestation de service supplémentaire (payante).

c) Limitation de la correction rétroactive des erreurs

PP peut, par exemple dans des situations de projet, suspendre la correction des erreurs conformément à l'article 4, paragraphe a) pour des versions sélectionnées et corriger les erreurs survenues en mettant à disposition une version actuelle, corrigée des erreurs, qui peut également contenir de nouvelles adaptations conformément à l'article 4, paragraphe b). Avant d'utiliser ces versions, PP attire l'attention du client sur la correction rétroactive limitée des erreurs.

d) Étendue de la maintenance du logiciel

Fourniture d'améliorations, d'adaptations et d'extensions des fonctions contenues dans le logiciel sous licence, résultant de l'évolution du logiciel standard.

Cela ne concerne pas les nouvelles fonctions déclenchées par des modifications légales et dont la mise en œuvre n'est pas appropriée sur le plan économique. Dans ce cas, les parties contractantes conviendront d'un commun accord des conditions concrètes de la mise en œuvre, notamment de la durée et d'une éventuelle participation aux frais du client.

Les développements plus complets sont facturés. Il n'existe aucun droit à un développement particulier.

e) Correction des erreurs

PP s'efforce de corriger les erreurs le plus rapidement possible. PP ne peut pas garantir l'élimination de toutes les erreurs de programme qui surviennent.

PP traite les erreurs connues par ordre de priorité décroissante. La classification nécessaire à cet effet est effectuée pour toutes les erreurs selon des critères uniformes par un spécialiste.

Chaque erreur signalée est attribuée exactement à l'un des quatre niveaux de classification suivants :

1. Très élevé (empêchant l'exploitation)
2. Élevé (entrave au fonctionnement)
3. Moyen (légèrement gênant pour l'exploitation sans restriction notable de l'exploitation quotidienne)
4. Faible (sans restriction en fonctionnement quotidienne, défaut esthétique)

f) Formulaires et évaluations personnalisés

Pour la maintenance des formulaires et évaluations personnalisés mis à la disposition du client par PP, les prestations de maintenance se limitent, sous réserve de dispositions divergentes dans le contrat, aux prestations de support mentionnées au point 4.

5. Prestations de support et déroulement du support

Le support est à la disposition du client aux heures et prestations indiquées ci-dessous. Les heures de support sont interrompues par les jours fériés nationaux et cantonaux bernois, les week-ends et les heures de nuit. Les dépenses qui ne sont pas couvertes par cet accord, comme par exemple les questions concernant l'utilisation, les conseils, etc. sont facturés.

a) Prestations générales du support

- Réception des messages de dysfonctionnement
- Analyse des messages de dysfonctionnement
- Mise en évidence de solutions de contournement

b) Heures d'assistance (hotline)

- Heures de bureau:
lundi-vendredi,
de 08:00 à 12:00h et de 13:00 à 17:00h.
- Réaction: 2 heures
- Intervention: 4 heures (uniquement en cas de panne)
- Livraison Bug fix, patch ou solution de contournement : "Best-Effort"

c) Réaction

Le temps de réaction commence à la réception de l'avis de dérangement et se termine à la première prise de contact par téléphone ou par e-mail d'un collaborateur PP. La classification selon le chiffre 3 let. e ci-dessus est appliquée.

d) Analyse des messages de dysfonctionnement

L'analyse des messages de dysfonctionnement fournis par le client est comprise dans les prestations générales, sous réserve d'un message formulé de manière précise. L'analyse est gratuite, sauf s'il s'agit de perturbations des systèmes périphériques ou de perturbations causées par le client lui-même. Dans ces cas, les frais éventuels qui en résultent sont facturés. PP n'assume aucune responsabilité pour les interventions effectuées sans ou en dehors des instructions de PP.

e) Intervention

Ce délai fixe la date limite à laquelle un spécialiste commence à analyser la panne et à fournir une solution ou une proposition de solution (instruction d'action, correction de bug, solution de contournement) en cas de panne de niveau 1 et 2 selon le point 3, lettre e, ci-dessus. L'intervention ne se fait pas sur place, mais exclusivement par télémaintenance. Le client met à la disposition de PP un accès à la télémaintenance. Toutes les dépenses liées à la création de l'accès à la télémaintenance sont facturées.

Si une intervention sur place est nécessaire pour l'assistance à la résolution du problème, PP peut solliciter l'aide supplémentaire du client et/ou de tiers. Toutes les dépenses, y compris les éventuels frais de déplacement, les frais et les dépenses administratives pour garantir un accès à distance sans problème, sont dans ce cas à la charge du client.

f) Délimitation

Les prestations de maintenance et d'assistance en rapport avec le matériel informatique ainsi qu'avec le matériel de licence fourni par des tiers, tant côté client que côté serveur, sont expressément exclues, en particulier:

- Systèmes d'exploitation clients (y compris les pilotes, etc.)
- Solutions de virtualisation
- Logiciel d'exploitation du serveur
- Logiciel de sauvegarde
- Solutions d'archivage
- Systèmes de veille stratégique
- Logiciels d'application comme par exemple Microsoft Office

g) Utilisation

L'utilisation de l'organisation de soutien ne peut être faite que par les personnes suivantes:

- Responsables d'application du client formés, y compris leurs suppléants
- Personnel du service informatique du client

La prise de contact ne doit pas être effectuée avec des utilisateurs finaux ; leur prise en charge incombe au client.

6. Service de piquet pour les pannes empêchant le fonctionnement de l'entreprise

En tant que prestation de support supplémentaire, un service de piquet téléphonique est exploité par PP en dehors des heures de support définies au chiffre 5, alinéa b). Son utilisation est facturée.

PP signale en outre qu'en l'occurrence, les "tokens" ne peuvent pas être utilisés comme base pour la télémaintenance. L'accès doit être garanti par la solution de télémaintenance TeamViewer.

a) Prestations générales

- Réception des messages de perturbation empêchant l'exploitation par téléphone

b) Conditions générales

- Disponibilité: 7x24h
- Réaction: 2 heures
- Intervention: 4 heures

Le service de piquet est joignable uniquement par téléphone. Le client est responsable de la nomination des personnes autorisées.

c) Coûts du service de piquet

Comme il s'agit d'un service de garde étendu, la facturation se fait intégralement, sans exception. La base de calcul pour la durée de l'intervention est le moment de la première réaction (réception de l'appel) jusqu'à la fin

des activités. Le tarif est indiqué conformément au point 12 des CGV.

7. obligations clients

a) Devoir de coopération

Lorsqu'une panne survient, le client délimite autant que possible le problème par ses propres collaborateurs ou tente de le résoudre. Si cela ne fonctionne pas, le responsable contacte le support. Le client est alors responsable de décrire clairement et précisément la panne qui se présente.

b) Prestations clients

- Acquisition et installation du matériel et des logiciels nécessaires à l'exploitation de PP
- Exploitation et maintenance de l'infrastructure technique
- Sauvegarde (backup) de l'environnement système (base de données et éventuels serveurs d'applications)
- Mise à disposition d'un accès à la télémaintenance
- Nomination d'un responsable d'application qui assume la responsabilité globale de PP au sein de l'entreprise et peut ainsi utiliser l'organisation de soutien de PP. La suppléance et le transfert de savoir-faire doivent être assurés.
- Réglementer et garantir l'organisation interne de l'exploitation et du support en ce qui concerne PP. En particulier, assurer le 1st-Level-Support et garantir le savoir-faire en matière de PP par la tenue de la documentation du système et du manuel d'exploitation ainsi que la formation des utilisateurs finaux.

8. Coût

a) Frais annuels d'utilisation, de maintenance et d'assistance

La facturation des frais forfaitaires de maintenance et de support (ainsi que des frais d'utilisation sous-jacents) convenus dans le contrat est effectuée annuellement à l'avance, le 1er janvier. Pour les déploiements en cours, la première facturation est effectuée au pro rata temporis après la mise en service.

PP peut adapter les frais d'utilisation ou de maintenance et de support en respectant un délai de préavis de 3 mois avec effet au début de l'année civile suivante. Si le client n'est pas d'accord avec une adaptation des frais, il est en droit de résilier les prestations de maintenance et de support par notification écrite dans un délai de 2 mois à compter de la réception de la notification d'adaptation.

b) Nouvelles exigences

Les éventuelles adaptations (configuration/paramétrage) du système pour la mise en œuvre de nouvelles exigences du client sont payantes en sus et font l'objet d'un accord séparé.

c) Services étendus

PP fournit également au client des prestations individuelles sur la base d'une commande séparée. En règle générale, il s'agit de la mise en œuvre de Change-requests, de travaux d'installation et de migration ou de formations. Ces mandats sont facturés sans exception au temps passé, sur la base du barème d'honoraires actuellement en vigueur, conformément aux CGV PP, point 12.

PP signale les éventuels frais supplémentaires dans le cadre d'une demande d'assistance.

PP facture ses prestations en fonction du temps effectivement passé (selon les rapports de travail).

Si d'éventuels rendez-vous convenus en commun à l'avance pour la fourniture de prestations élargies sont annulés à court terme par le client en tant que donneur d'ordre, c'est-à-dire moins de deux jours ouvrables avant la date convenue, les dépenses prévues à cet effet seront facturées au client au taux horaire convenu, mais au minimum à un demi-taux journalier.

9. Durée et résiliation du contrat

La première année, la maintenance est limitée au 31 décembre. Sans résiliation, elle est reconduite tacitement pour une nouvelle année civile (du 1er janvier au 31 décembre).

Les prestations de maintenance peuvent être résiliées par écrit par les deux parties - en respectant un délai de notification de 3 mois - pour le 31 décembre.

10. Possibilités de contact

- Système de tickets : <https://support.polypoint.ch>
- E-Mail : support@polypoint.ch
- Téléphone direct: +41 31 950 90 80

Le client est tenu d'enregistrer et de gérer les demandes d'assistance en priorité dans le système de tickets afin d'optimiser au maximum la qualité, la précision et la traçabilité de la demande.