

## 1. Objet du contrat

- (1) L'utilisatrice de ces conditions générales de vente (« CG ») est la société Proalpha Schweiz SA, dont le siège social est à Aesch (BL), CHE-101.490.966, ainsi que ses sociétés affiliées («Proalpha»).
- (2) L'objet des présentes CG est la fourniture de services de support et de maintenance relatifs au logiciel contractuel<sup>1</sup>, qui est distribué par Proalpha. La mise à disposition du logiciel contractuel (achats et abonnements de licences) et la fourniture de services professionnels sont réglées par des CG séparées.
- (3) L'offre, les présentes CG et tout autre document auquel il est fait référence constituent la relation contractuelle entre Proalpha et le client («contrat»). Le contrat est conclu par la signature de l'offre par le client ou toute autre déclaration d'acceptation du client. Les CG, dans leur version actuelle, s'appliquent également à toute commande ou offre future, même si celles-ci ne font plus explicitement référence aux présentes CG. En cas de doutes ou de contradictions, les documents sont applicables dans l'ordre suivant :
  1. L'offre (y compris la fiche des conditions, le cas échéant),
  2. la politique de cycle de vie du produit («Product Life Cycle Policy» ou «PLCP»),
  3. le contrat de niveau de service («Service Level Agreement» ou «SLA») applicable respectivement, ainsi que
  4. les présentes CG.
- (4) Les définitions de termes mentionnées dans le SLA s'appliquent également aux présentes CG.
- (5) La PLCP, le SLA et les CG peuvent être consultés dans le centre de gestion de la confidentialité<sup>2</sup> (Trust Center) de Proalpha.
- (6) Le contrat règle de manière exhaustive le contenu contractuel, à l'exclusion de toute autre disposition contractuelle, telle que les accords accessoires écrits ou oraux, ou des conditions générales de vente ou d'achat du client. Proalpha s'oppose expressément à de telles conditions contractuelles du client.

<sup>1</sup> «Logiciel contractuel» est un terme regroupant tous les logiciels sous contrat distribués par Proalpha, qui sont fabriqués par le groupe d'entreprises de Proalpha ou par une entreprise tierce.

## 2. Étendue des prestations

- (1) Proalpha fournira les services de support et de maintenance décrits dans l'offre et, en particulier, dans le SLA, conformément aux règles de la technique généralement reconnues au moment de la fourniture du service. Dans le cadre des services de support et de maintenance du logiciel contractuel, Proalpha fournit les prestations suivantes: (1) réception et traitement d'erreurs et d'autres notifications, (2) correction d'erreurs dans le logiciel contractuel, (3) livraison et mise à disposition de mises à jour, (4) autres prestations décrites dans le SLA, et (5) livraison d'une copie de remplacement du logiciel contractuel. La livraison d'une copie de remplacement ne confère aucun droit d'utilisation supplémentaire.
- (2) En plus des services de support et de maintenance standard, Proalpha propose des services supplémentaires (« Value Added Services »), à condition qu'ils aient été expressément convenus. Les détails relatifs à ces services, y compris leurs conditions spécifiques et leur disponibilité, sont régis par des conditions générales distinctes.
- (3) La PLCP détermine pour quelles versions du logiciel contractuel Proalpha fournit les services de support et de maintenance, et dans quelle mesure. Proalpha n'est pas tenu de fournir des services de support et de maintenance pour les versions qui ne sont plus entretenues. Pour continuer à bénéficier des services de support et de maintenance, il pourra donc être nécessaire que le client installe les mises à jour requises du logiciel contractuel afin de le maintenir à une version pour laquelle Proalpha fournit les services de support et maintenance selon la PLCP.
- (4) Dans la mesure où des mises à jour sont mises à disposition par Proalpha dans le cadre du contrat, l'installation de ces dernières incombe principalement au client. Les mises à jour sont fournies exclusivement en code objet.
- (5) Proalpha n'assume aucune garantie pour la suppression d'un dysfonctionnement. Dans le cadre des services de support et de maintenance, il n'existe également aucune obligation de garantir une disponibilité spécifique du logiciel contractuel.

<sup>2</sup> Lien vers le centre de gestion de la confidentialité : <https://trustcenter.Proalpha.com>

## Conditions générales (CG) - Services de support et de maintenance

- (6) Proalpha s'efforce de développer en permanence le logiciel contractuel. Le client n'a aucun droit à des développements particuliers.
- (7) Dans le cadre des services de support et de maintenance, le client n'a aucun droit à l'adaptation du logiciel contractuel à un environnement matériel et logiciel modifié ou à un autre système d'exploitation.
- (8) Avec chaque commande, le client approuve les sous-traitants (y compris d'autres entreprises du groupe Proalpha) mentionnés dans le centre de gestion de la confidentialité (Trust Center).
- (9) Le lieu d'exécution pour la fourniture de prestation des services de support et de maintenance est le siège de Proalpha.
- (10) Dans la mesure où cela est nécessaire, le client s'engage à respecter ses obligations de coopération (en particulier, en ce qui concerne l'accès à distance), qui découlent du SLA.

### 3. Rémunération

- (1) La rémunération des Services de Support et de Maintenance est calculée annuellement et à l'avance, à compter de la date de livraison du Logiciel sous licence du contrat par Proalpha au Client. Pour les Services de Support et de Maintenance, le Client paie le pourcentage montant forfaitaire convenu dans le Contrat, dont le montant dépend de la valeur du Logiciel sous licence (« Base de Maintenance »). Si la base de maintenance change pendant la durée du contrat, la rémunération change également en fonction de la base de maintenance, sans qu'un accord séparé soit nécessaire à cet effet. L'échéance de la rémunération est indépendante du fait que le client ait effectivement recours aux services d'assistance et de maintenance.
- (2) Les frais de matériel et de déplacement doivent être remboursés séparément par le client dans la mesure nécessaire. Les temps de déplacement et les temps d'attente du personnel de Proalpha imputables au client sont rémunérés comme des heures de travail.
- (3) Le client est tenu de régler les prestations facturées par Proalpha dans les 14 jours suivant la réception de la facture.
- (4) Si l'indice suisse des salaires nominaux publié par l'Office fédéral de la statistique (OFS) pour le secteur d'activité « JC 62-63 Services informatiques et d'information » (indice salarial NOGA JC 62-63) augmente sur la base de 2020 = 100, au cours du trimestre dans lequel le service est fourni par Proalpha, Proalpha peut augmenter sa

rémunération en fonction de la variation de l'indice. Proalpha peut procéder à une augmentation de prix au plus tôt un an après la conclusion du contrat. Cette augmentation doit être annoncée trois (3) mois avant son entrée en vigueur. Si l'indice augmente à nouveau, cette réglementation peut être appliquée une fois par année contractuelle. Si cet indice est remplacé par un autre indice, ce dernier s'appliquera en conséquence à toutes les futures augmentations de prix.

### 4. Garantie

- (1) En cas d'éventuels défauts des mises à jour fournies par Proalpha dans le cadre des services de support et de maintenance, les dispositions concernant la garantie et figurant dans les CG des licences (achats et abonnements de licences) de Proalpha s'appliquent. La mise à disposition de mises à jour ne donne pas lieu à une prolongation de la garantie du contrat de licence.
- (2) Le client vérifiera les mises à jour fournies immédiatement après leur remise ou leur mise à disposition dans un environnement de test, notamment en ce qui concerne l'intégralité et la fonctionnalité de base du programme.
- (3) Tout défaut constaté dans ce contexte doit être signalé immédiatement à Proalpha sous forme de texte. La réclamation des défauts doit contenir une description aussi détaillée et concrète que possible.
- (4) Les défauts qui n'ont pas pu être constatés dans le cadre de la vérification en bonne et due forme doivent être signalés immédiatement après leur découverte sous forme de texte et décrits de manière détaillée.

### 5. Droits sur les services de support et de maintenance

- (1) Avec le paiement intégral de la rémunération convenue, le client obtient un droit d'utilisation simple du logiciel contractuel, illimité dans le temps, non transférable ni sous-licenciable sur le logiciel contractuel mis à jour dans le cadre l'activité commerciale du client. Le droit d'utilisation de la version précédente prend fin un (1) mois après l'actualisation.
- (2) Dans la mesure où un logiciel développé individuellement par Proalpha pour le compte du client constitue une interface ou une extension fonctionnelle d'un logiciel contractuel, le client a le droit d'utiliser ce développement personnalisé dans la même mesure que le logiciel contractuel

## Conditions générales (CG) - Services de support et de maintenance

correspondant.

### 6. Durée et résiliation

- (1) Le début et la durée du contrat sont régis par l'offre. La durée minimale des services de support et de maintenance est de 36 mois. À l'issue de la durée minimale, le contrat est automatiquement prolongé de 12 mois supplémentaires («période de prolongation du contrat»), à moins qu'il ne soit résilié par écrit par l'une des parties avec un préavis de six (6) mois avant la fin de la durée minimale ou de la période de prolongation du contrat concerné. Toute résiliation partielle de certains services de support et de maintenance est exclue.
- (2) Le droit des parties à résilier le contrat de manière extraordinaire et sans préavis en présence d'un motif grave n'est pas affecté par les dispositions de résiliation convenues par la présente.
- (3) Tout avis de résiliation requiert la forme écrite.

### 7. Responsabilité

- (1) Proalpha est responsable de manière illimitée
  - a. d'atteintes à l'intégrité physique, à la vie ou à la santé d'une personne,
  - b. d'une faute volontaire ou négligence grave,
  - c. de la prise en charge d'une garantie de qualité ou
  - d. de la responsabilité en vertu de la loi sur la responsabilité du fait des produits.
- (2) Proalpha est responsable des violations d'obligations par simple négligence qu'en cas d'une violation d'une obligation contractuelle essentielle dont l'exécution permet le bon déroulement du contrat et sur laquelle le client peut raisonnablement compter. Dans ces cas, la responsabilité de Proalpha est limitée aux dommages prévisibles, typiquement susceptibles de se produire, lors de la soumission de l'offre.
- (3) Le montant de la responsabilité pour les dommages typiques et prévisibles est limité à 100 % de la rémunération versée par le client au titre du contrat au cours des 12 mois précédant le sinistre.
- (4) La responsabilité pour les dommages indirects (perte de profits, atteinte à la réputation, perte d'exploitation) est exclue en cas d'une négligence simple.

- (5) Les dommages-intérêts versés pour la restauration des données détruites ou perdues sont limités aux frais qui auraient été nécessaires pour la récupération des données en cas de sauvegarde appropriée par le client. En aucun cas, les dommages-intérêts dépasseront les limites de responsabilité stipulées au présent article 7.
- (6) Toute autre responsabilité de Proalpha est exclue.
- (7) La responsabilité convenue par la présente s'applique également aux représentants légaux, aux organes, aux sous-traitants et aux auxiliaires d'exécution de Proalpha, dans la mesure où ceux-ci sont indépendamment responsables vis-à-vis du client.

### 8. Confidentialité

- (1) Les deux parties s'engagent réciproquement à garder secrètes toutes les informations non publiques concernant l'autre partie, qui leur sont communiquées sur la base de cette offre (ci-après dénommées «informations confidentielles»), et à les utiliser uniquement pour la mise en œuvre des relations contractuelles. Toutefois, l'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations dont la partie réceptrice peut démontrer qu'elles: (a) étaient connues de la partie réceptrice avant la date de la divulgation par la partie divulgateur, sans obligation de confidentialité; ou (b) lui ont été rendues accessibles par un tiers autorisé après la date de la divulgation par la partie divulgateur, dans le but d'être utilisées librement et sans violation d'une obligation contractuelle ou légale de confidentialité; ou (c) étaient publiques au moment de leur divulgation par la partie divulgateur, sans violation d'une obligation contractuelle ou légale de confidentialité, ou sont devenues publiques ultérieurement; ou (d) ont été développées indépendamment par la partie réceptrice avant la divulgation par la partie divulgateur.
- (2) La partie réceptrice respectivement est exceptionnellement autorisée à transmettre les informations confidentielles qui lui ont été rendues accessibles par la partie divulgateur ou à les rendre accessibles dans la mesure nécessaire aux personnes suivantes : (a) aux collaborateurs de la propre entreprise ou aux entreprises affiliées à la partie réceptrice, engagés par cette dernière pour l'exécution du contrat et (b) aux avocats, conseillers fiscaux et auditeurs mandatés par la partie réceptrice. En outre, Proalpha est autorisé, dans la mesure nécessaire, à communiquer ou à mettre les informations confidentielles du client à la disposition des employés des entreprises

## Conditions générales (CG) - Services de support et de maintenance

que Proalpha engage en tant que sous-traitants, conformément aux dispositions de ce contrat.

- (3) Dans la mesure où la partie réceptrice a le droit de communiquer ou de mettre à la disposition de tiers des informations confidentielles de la partie divulgateur, ce droit est subordonné à la condition suspensive que la partie réceptrice ait préalablement informé le tiers de la nature confidentielle de l'information en question et l'ait obligé par écrit à la confidentialité, de manière appropriée conformément aux réglementations de confidentialité en vigueur, à moins qu'une telle obligation écrite de confidentialité du tiers n'existe déjà sur d'autres bases juridiques ou contractuelles (par exemple par la loi ou en vertu d'un contrat de travail).
- (4) Dans la mesure où aucune obligation de confidentialité plus longue s'applique en vertu d'un contrat individuel ou de la loi, les informations confidentielles de la partie divulgateur doivent être tenues secrètes par la partie réceptrice pendant une période de trois (3) ans après la fin du contrat.

### 9. Protection des données

- (1) Les parties s'engagent à respecter les dispositions de la législation suisse en matière de protection des données. Les données à caractère personnel ne doivent être traitées que dans le but d'exécuter le contrat et que dans la mesure nécessaire à l'exécution du contrat. Dans cette mesure et à cette fin, les données à caractère personnel peuvent également être transmises à une entreprise nationale ou étrangère liée à l'une des parties contractantes, pourvu que les conditions soient remplies conformément aux dispositions de la législation suisse en matière de protection des données.
- (2) Dans la mesure où Proalpha traite des données à caractère personnel pour le compte du client, qui sont soumises au règlement général sur la protection des données (RGPD), les parties concluent un accord de traitement des données conformément à l'art. 28 RGPD, sur la base d'un modèle fourni par Proalpha. L'accord de traitement des données peut être consulté par le client dans le centre de gestion de la confidentialité (Trust Center) et est considéré comme une annexe au présent contrat.

### 10. Force majeure

- (1) Proalpha n'est pas responsable des retards de prestation dus à des cas de force majeure ou des situations assimilées. Dans de tels cas, Proalpha

est autorisé à reporter la prestation du service affecté par la force majeure de la durée de l'entrave, y compris une période appropriée de reprise des opérations.

- (2) La force majeure est un événement extérieur, imprévisible et ne pouvant pas être évité ou ne pas être prévenu à temps, bien qu'en faisant preuve d'une diligence raisonnablement attendue et en utilisant des moyens techniquement et économiquement acceptables, y compris les mesures administratives ou souveraines qui y sont liées. Des cas de force majeure peuvent notamment se produire lors des événements suivants: guerre, insurrection, émeutes, embargo, explosion, incendie, inondations, intempéries, attaques terroristes, sabotage, accidents nucléaires et de réacteurs, pandémies ou pannes à grande échelle des réseaux de communication, d'électricité ou d'Internet.

### 11. Cession

Le client n'est pas autorisé à céder à des tiers, en tout ou en partie, les droits contractuels découlant du présent contrat, sans l'accord écrit préalable de Proalpha. Les créances pécuniaires éventuelles du client en sont exclues.

### 12. Forme écrite

Toute modification ou complément des présentes CG prennent effet uniquement si elles ont été convenues par écrit. Ceci s'applique également à la modification de l'exigence de la forme écrite.

### 13. Choix du droit applicable, lieu de juridiction

- (1) Ce contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion des dispositions de renvoi à un autre ordre juridique et à l'exclusion de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).
- (2) Le for exclusif pour tous les litiges découlant directement et indirectement du présent contrat est à Zurich.

### 14. Clause salvatrice

- (1) Si une disposition de ce contrat ou de ses annexes est ou devient nulle et non avenue ou contient une lacune réglementaire, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée en cas de doute. En lieu et place de la disposition nulle

## Conditions générales (CG) - Services de support et de maintenance

et non avenue, une disposition valide et économiquement équivalente à celle voulue par les parties sera considéré comme convenue. Il en va de même pour le comblement d'une lacune.

- (2) En cas de délai non autorisé par la loi, un délai valable est considéré comme convenu.

### 15. Règlementation de la langue

Les traductions linguistiques des présentes CG sont données à titre purement indicatif et ne revêtent aucun caractère obligatoire. Seule la version allemande fait foi.