

Conditions générales de vente pour la fourniture "on premise" et/ou la mise à disposition en ligne ainsi que la maintenance de logiciels d'application standards et spécifiques au client d'AAC Infotray AG

1. Introduction

Les présentes conditions générales (CG) constituent le fondement de tous les contrats conclus entre AAC Infotray AG (ci-après dénommée « Infotray ») et le client. Les conditions générales ou conditions préformulées du client ne s'appliquent pas, même si le client les a signalées ou référencées.

2. Objet du contrat

Infotray propose sous le nom Limsophy des familles de produits modulaires de logiciels utilisateurs standard et/ou spécifiques au client (ci-après collectivement dénommés « logiciels »). Le client peut conclure divers contrats individuels en vertu des présentes conditions générales concernant les familles de produits Limsophy, selon lesquels il peut généralement être décidé au niveau du produit si le produit respectif est sur site, c'est-à-dire par une installation sur les serveurs du client, ou en ligne, c'est-à-dire comme logiciel en tant que service. Pour les produits en ligne, Infotray peut proposer certaines infrastructures de support telles que la base de données, le service Web et le serveur Web en tant que services en plus du logiciel lui-même (ci-après dénommés « services »).

L'objet des contrats individuels conclus est le développement, la mise en œuvre, la cession sur site, la fourniture en ligne et/ou la maintenance du logiciel et la fourniture de services ainsi que l'assistance et les conseils d'Infotray, si nécessaire.

Un contrat concret comporte les éléments suivants :

- les présentes conditions générales ;
- les **tarifs Infotray** actuellement en vigueur, y compris les taux horaires ;
- l'offre respective d'Infotray ;
- tous les contrats de projet nommés dans l'offre ou conclus à une date ultérieure ;

– tous les autres éléments mentionnés dans l'offre, tels que les contrats concernant la maintenance ou les niveaux de service.

L'offre fournit également des informations sur la version (sur site ou en ligne) choisie pour tel ou tel produit. Les contrats de maintenance, assistance en ligne et mises à jour s'appliquent aux deux versions. Les contrats sur les niveaux de service ne s'appliquent qu'aux services en ligne.

Les conditions préalables nécessaires du côté du client pour l'installation, l'utilisation et l'entretien des logiciels standard et/ou spécifiques à la commande sont définies dans l'offre, le contrat individuel et les conditions générales.

3. Contribution du client

Le client fournit sans délai les informations nécessaires à la prestation des services par Infotray.

Le client fournit une base de données adaptée pour l'installation du produit sur site, assure la maintenance du ou des serveurs concernés, entretient le matériel et les logiciels de la base de données, assure une sauvegarde optimale et régulière des données, ainsi qu'une protection contre les accès de tiers, les virus, etc., et vise le summum de la disponibilité et de la performance de la base de données. Infotray fournit les instructions d'installation et les directives sur le dimensionnement du matériel.

4. Exécution

Le travail d'Infotray est généralement effectué les jours ouvrables entre 8h00 et 17h00 dans les locaux commerciaux d'Infotray ou, après accord, dans les locaux du client. Dans ce dernier cas, les services et frais associés (notamment le temps de travail et de déplacement)

ment, les frais de déplacement, les dépenses en espèces) doivent être rémunérés séparément selon les tarifs d'Infotray en vigueur à ce moment-là.

Infotray est autorisée à faire appel à des tiers ou des sous-traitants pour effectuer les travaux. Infotray a fait appel à un sous-traitant en Suisse pour exploiter notamment son infrastructure cloud.

5. Licence logicielle

Pour les produits sur site, le client reçoit, contre règlement complet de la redevance de la licence, le droit non cessible et non exclusif d'utilisation du logiciel et de sa documentation fournis par Infotray pour une durée indéterminée dans le cadre des spécifications de l'offre.

Pour les produits en ligne, sur paiement préalable des frais de service périodiques, le client reçoit le droit non cessible et non exclusif d'utiliser le logiciel et la documentation du logiciel mis à disposition par Infotray en ligne pendant la période respective dans le cadre des spécifications de l'offre.

Une licence à payer une seule fois pour un produit sur site ou autrement offert est valable pour une durée illimitée après le paiement intégral, même lors du passage au produit en ligne correspondant, par exemple. Par conséquent, dans ce cas, aucune licence distincte et rémunérée périodiquement ne doit être obtenue pour le produit en ligne correspondant.

Toute autre exploitation et utilisation du logiciel, en particulier l'utilisation dépassant le nombre d'utilisateurs convenu dans l'offre, requiert l'autorisation écrite préalable d'Infotray. L'utilisation multiple doit être rémunérée séparément conformément aux tarifs Infotray en vigueur.

Les détails sur l'utilisation licite des licences sont réglementés séparément dans les tarifs correspondants.

La cession des droits et obligations des contrats conclus par le client, notamment la transmission de l'usufruit sur les logiciels ou la documentation à des tiers, exige l'autorisation écrite préalable d'Infotray.

Le client doit indemniser à Infotray tout dommage causé par une utilisation inappropriée ou non contractuelle du logiciel, en particulier si le logiciel et/ou la documentation sont transmis à des tiers.

6. Droits de propriété

Infotray et/ou des tiers détiennent les droits de propriété industrielle sur le logiciel et la documentation sous licence du client, sous forme d'original ou de copies. Tant que les droits d'auteur appartiennent à des tiers, Infotray dispose de l'usufruit et des droits de distribution correspondants. Le client n'acquiert aucun droit d'auteur ou de propriété sur le logiciel fourni. Il n'est pas autorisé à utiliser les droits de propriété ou de supprimer toute autre mention de droit d'auteur qui pourrait se trouver sur les supports de données, la documentation ou tout autre matériel.

Infotray conteste d'éventuelles réclamations de tiers pour violation des droits de propriété intellectuelle à ses frais et à ses risques. Le client lui fait parvenir ces réclamations par écrit et sans retard et lui cède la direction exclusive d'un éventuel procès et des mesures prises pour le règlement judiciaire ou extrajudiciaire du litige. En vertu de ces conditions préalables, Infotray prend à sa charge les frais et les dommages-intérêts imposés au client.

Si une plainte est déposée pour violation des droits de propriété industrielle ou si une mesure de précaution est demandée, Infotray peut, à ses frais, à sa discrétion absolue, soit procurer ce droit au client, soit le remplacer par un autre qui répond aux exigences contractuelles essentielles.

Il est interdit au client de développer les programmes sources à partir des programmes (par exemple, les compiler ou les désassembler).

La réalisation de copies ou autres reproductions du logiciel et de la documentation sous licence est autorisée exclusivement pour l'usage personnel du client, en particulier à des fins de sauvegarde et d'archivage. Le client s'engage à traiter de manière confidentielle toutes les informations concernant le logiciel, les méthodes et procédures utilisées et la documentation relative au logiciel et à prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher l'accès non autorisé au logiciel et à la documentation par des tiers.

7. Rémunération pour le développement, l'utilisation et la maintenance

Le montant et le type de rémunération pour les prestations d'Infotray sont prévus dans l'offre écrite d'Infotray. Les tarifs Infotray en vigueur au moment de la

commande servent de base de calcul. Tous les prix s'entendent hors taxes.

La rémunération couvre les services qui sont nécessaires à la bonne exécution du contrat.

Sauf convention contraire, les factures pour les paiements uniques sont émises au moment de la livraison de la commande acceptée par le client.

Pour les projets avec une offre à prix fixe qui s'étendent sur plusieurs mois, des paiements partiels avec des dates de paiement sont convenus dans le contrat individuel.

Les factures, sauf mention contraire, sont exigibles sous 30 jours nets à compter de la réception. Après expiration de ce délai, le client sera mis en demeure par Infotray au moyen d'un avertissement écrit. Les intérêts de retard s'élèvent à 5 % par an.

8. Confidentialité et protection des données

Les parties contractantes s'engagent à maintenir la confidentialité des faits et des données qui ne sont ni de notoriété publique ni accessibles à tous. Cette obligation doit également être imposée aux tiers mandatés. Les obligations de confidentialité existent déjà avant la conclusion du contrat et même après la fin de la relation contractuelle ou après l'exécution des services convenus. Les obligations légales d'information restent inchangées.

Les règles de protection et de sécurité des données du client doivent être respectées. Dans la mesure où Infotray traite des données pour le compte du client, elle les traitera conformément aux instructions et uniquement dans la mesure où le client lui-même y serait autorisé. Le client reconnaît et accepte qu'Infotray ait fait appel à un sous-traitant pour l'exploitation de son infrastructure cloud.

Infotray est en droit de vérifier le fait et le contenu essentiel de l'appel d'offres ou d'annoncer leur offre à d'éventuels tiers à mandater.

9. Résolution des erreurs logicielles

Infotray s'engage à résoudre les erreurs logicielles reproductibles qui engagent sa responsabilité. Les temps

de réaction en cas d'erreur sont réglementés en fonction de la catégorie d'erreur dans un contrat de maintenance séparé.

À la demande, le client doit participer à l'identification de la cause de la panne. Il ne peut pas demander de rémunération en contrepartie. Le domaine de responsabilité d'Infotray en particulier ne comprend pas les erreurs logicielles, imputables à une mauvaise utilisation du logiciel par le client ou au contournement des précautions de sécurité des données par le client.

Les modifications apportées aux objets de base de données ne peuvent être effectuées qu'à l'aide du logiciel fourni par Infotray. L'accès en mode lecture par le client aux objets de la base de données logicielle est autorisé. Si le client ou un tiers apporte des modifications et des améliorations aux objets de base de données utilisés par le logiciel opérationnel sans l'accord écrit d'Infotray, le logiciel ne peut plus garantir la cohérence et l'intégrité des données. Dans ce cas, Infotray peut interrompre la livraison et l'installation de nouvelles versions de logiciels et est en droit d'interrompre les services de maintenance sans frais de maintenance 14 jours après notification d'un avertissement. Les frais de dépannage et de correction des objets de la base de données ne sont pas couverts par un contrat de maintenance et seront facturés selon les tarifs en vigueur.

10. Délais, retard dans l'exécution et non-exécution

Si le logiciel est implémenté pour le client sur plusieurs mois dans le cadre d'un projet, le contrat individuel contient un plan de projet.

Les parties contractantes sont mises en demeure sans autre formalité en cas de non-respect des délais impartis par écrit pouvant justifier une mise en demeure, pour les autres délais, après un avertissement écrit du créancier et après qu'une prolongation raisonnable du délai ait été accordée.

Le respect des délais et des dates par Infotray laisse entendre que le client s'acquiesce de ses obligations de coopération pleine et entière en temps utile, notamment qu'il fournisse les informations demandées par Infotray. En outre, il doit s'acquiesce de ses obligations de paiement en temps voulu.

Le client prend en charge les dépenses supplémentaires encourues par Infotray lorsque les travaux doivent être recommencés à cause d'informations incorrectes ou corrigées ultérieurement par le client. Dans ce cas, Infotray indiquera les dépenses supplémentaires et formulera en requête une demande de remboursement.

Si le client ne réunit pas ces conditions préalables, les délais et les dates pour Infotray sont automatiquement prolongés de manière appropriée et, au minimum, de la durée du retard. En outre, en cas de retard, chaque partie a le droit de résilier le contrat après avoir fixé un délai de grâce raisonnable, assorti d'un avertissement.

Les délais indiqués par Infotray au moment de la commande pour les travaux de développement et de mise en œuvre reposent sur l'expérience acquise et sur une évaluation préliminaire du volume de travail. Ils ne sont pas contraignants.

11. Prestations de garantie

Le logiciel fourni par Infotray peut être utilisé conformément aux conditions de système valables pour l'installation sur site. Infotray décline toute responsabilité ou garantie en ce qui concerne les logiciels tiers. Seule Infotray est responsable de l'exactitude des outils de paramétrage d'interface en matière de résolution d'éventuels problèmes d'interface avec des logiciels tiers. Le paramétrage et l'entretien de l'interface incombent au client.

Le client est responsable du bon fonctionnement du logiciel, du contrôle des résultats et de la sauvegarde des données saisies dans le logiciel en cas d'utilisation sur site.

Pour tous les produits sur site, le client est responsable de l'exploitation du logiciel, y compris la base de données, dans un environnement d'exploitation conforme aux conditions du système. Infotray ne peut pas garantir une disponibilité du logiciel qu'elle fournit. Pour tous les produits en ligne, la disponibilité résulte de l'accord de niveau de service respectif (Service Level Agreement).

La durée de la garantie du logiciel sur site fourni par Infotray est de deux ans à compter de la création effective des données opérationnelles avec le logiciel. Le droit à la garantie du client se limite à la remise en état. Pour les produits et services en ligne, les erreurs éventuelles

sont corrigées dans le cadre des contrats de maintenance.

12. Responsabilité

Infotray n'est responsable des dommages qu'en cas de violation avérée du contrat et en cas d'acte délibéré et de négligence grave. En cas de négligence légère, la responsabilité d'Infotray n'est engagée que pour les dommages corporels et matériels.

Les limitations de responsabilité précitées ne s'appliquent pas aux réclamations du client au titre de la loi sur la responsabilité du fait des produits défectueux. Aucune responsabilité n'est engagée si les défauts sont dus à des causes inéluctables (en particulier la force majeure), à un paramétrage et à une exploitation non conformes ou à d'autres raisons du fait du client. La responsabilité pour les pertes financières et pour tous les autres dommages indirects ou consécutifs, par exemple les réclamations des tiers, est exclue dans les limites autorisées par la loi.

13. Utilisation abusive des produits et services en ligne

Les données d'accès aux produits et services en ligne sont transmises personnellement à chaque utilisateur et doivent être traitées de manière confidentielle. Elles ne doivent pas être transmises à des tiers ou mises à disposition pour leur utilisation, même au sein d'une même entreprise.

Le client s'engage à n'accéder qu'aux parties des produits et services en ligne qui ont été explicitement activés pour lui et à ne pas utiliser de bots, scripts ou méthodes similaires pour l'extraction systématique de données qui ne lui appartiennent pas. Il n'utilisera les produits et services en ligne que conformément au contrat et dans l'étendue habituelle, ce qui exclut notamment un trafic de données exceptionnellement important.

Il s'engage en outre à ne pas télécharger de contenus qui pourraient nuire au logiciel (par exemple, des logiciels malveillants ou des virus) ou qui visent à utiliser le logiciel d'une manière différente de celle autorisée par la licence. Le client est entièrement responsable du contenu des informations qu'il met à disposition du public sur Internet et qu'il héberge sur l'infrastructure d'Infotray ou de ses sous-traitants, et met à disposition

de tiers à travers les réseaux de télécommunications. Le client doit s'abstenir d'utilisation et d'actions frauduleuses et illégales sur Internet via l'infrastructure d'Infotray ou de ses sous-traitants (tels que le partage ou la publication de contenus érotiques, pornographiques, racialement discriminatoires et violents, contenus généralement illégaux ou offensants, utilisation abusive d'œuvres protégées par le droit d'auteur, par exemple par contournement des DRM, liaison ou autre distribution ou partage ou publication de contenu illégal, logiciels malveillants, chevaux de Troie, virus, SPAM, etc.).

Si Infotray ou ses sous-traitants ont de bonnes raisons de supposer une utilisation abusive, par exemple parce qu'ils ont été avertis par des tiers de contenus illicites, Infotray peut suspendre leurs services et avertir le client indépendamment de l'article 11 des conditions générales. Le client doit indemniser Infotray et ses sous-traitants à hauteur des dommages qu'ils encourrent à la suite d'une telle utilisation abusive (y compris les frais raisonnables de représentation légale).

14. Validité des conditions générales

Ces conditions générales, avec tous les autres éléments selon le chiffre 2, stipulent l'ensemble des droits et obligations entre le client et Infotray et sont exclusivement contraignantes, indépendamment de conditions divergentes du client. Les parties sont libres de convenir, si nécessaire, de droits et d'obligations supplémentaires dans le cadre d'un accord de confidentialité écrit.

Les modifications et avenants aux contrats individuels doivent impérativement revêtir la forme écrite. Le contrat individuel peut déroger aux conditions générales sous la forme d'un accord complémentaire écrit. En cas de contradiction, les dispositions de l'accord complémentaire écrit prévalent sur celles des présentes CG.

La nullité d'une ou plusieurs dispositions des présentes CG ou des contrats conclus entre le client et Infotray n'affecte pas la validité des autres dispositions du contrat. Une disposition nulle doit être remplacée par une disposition valide qui se rapproche le plus de l'objectif économique de la disposition inefficace.

15. Droit applicable et for

Les contrats conclus entre le client et Infotray sont soumis au droit matériel suisse, à l'exclusion de ses règles en matière de conflits de lois. Les dispositions de la

Convention de Vienne (Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises, conclue à Vienne le 11/04/1980) sont exclues.

Le for exclusif est Winterthour.

Édition du 01/07/2022