



# Dispositions complémentaires au contrat de maintenance

AudioText Telecom AG (ATT AG)

Version 23.1

1

## Dispositions complémentaires au contrat de maintenance AudioText Telecom AG

### 1. Classement

Les documents pour la maintenance sont classés comme suit:

- Contrat de maintenance pour systèmes ATT
- Dispositions complémentaires au contrat de maintenance

### 2. Objet du contrat

ATT AG assure la maintenance sur le lieu où sont installés des hardware et software énumérés dans un contrat d'achat ou de maintenance séparé, conformément aux dispositions ci-après.

### 3. Installation

**3.1** Lorsque cela est nécessaire, le client assure, à ses frais, les réglages des installations prescrits dans les normes d'installation, notamment ceux du fournisseur d'accès.

**3.2** ATT AG décline toute responsabilité pour tout dommage lié au non-respect des prescriptions d'installation.

### 4. Volume de la maintenance

**4.1** ATT AG s'engage à maintenir en état de marche les hardware et software énumérés dans le contrat.

- Les prestations à cet effet comprennent:

- correction gratuite des dysfonctionnements via maintenance à distance pendant les heures de permanence
- correction des dysfonctionnements sur le lieu où le matériel est installé, si nécessaire le remboursement des frais est effectué conformément aux accords du contrat de maintenance
- intégration gratuite d'améliorations techniques et de mises à jour logicielles pour autant qu'ATT AG les juge nécessaires au fonctionnement des appareils ou qu'elles facilitent leur entretien.

#### 4.2 Ne sont pas compris dans les prestations contractuelles:

- correction des dysfonctionnements et des dommages causés par l'intervention de personnes non habilitées à cet effet par ATT AG, en particulier lorsqu'il s'agit de modifications, de tentatives de réparation et de nettoyages;
- correction des dysfonctionnements et dommages causés par un usage non approprié du système, le nonrespect des normes d'installation ou des influences extérieures comme pannes de courant ou dommages élémentaires;
- correction de dysfonctionnement et dommages causés par des systèmes non inclus dans le contrat de maintenance (notamment champs de configuration et de paramètres lors de modifications sur le central téléphonique), appareils, accessoires ou consommables non recommandés par ATT AG;
- livraison, encastrement et enlèvement d'accessoires, d'options et d'installations complémentaires;
- livraison de consommables.

#### 4.3 Le risque de dommages causés par un dysfonctionnement est supporté exclusivement par le client.

#### 4.4 ATT AG peut, à tout moment, déléguer tout ou partie de la fourniture des prestations de maintenance précisées au contrat à des entreprises ou personnes qualifiées à cet effet.

## 5. Horaires de permanence:

En cas de dysfonctionnements, le client peut faire appel au Support ATT AG. Ce dernier donnera suite à la demande dans les meilleurs délais. Les demandes d'assistance pendant les horaires de permanence sont gratuites. Les demandes d'assistance en dehors des horaires de permanence sont facturées au client.

## 6. Temps de réaction

ATT AG s'engage à lancer les travaux de correction du dysfonctionnement dans le temps de réaction convenu. Celui-ci ne court que pendant les heures de permanence et débute à l'arrivée de l'annonce qualifiée de dysfonctionnement.

## 7. Obligations du client

- 7.1 Le client s'engage à mettre à disposition d'ATT AG le système à des fins de maintenance.
- 7.2 Le client est responsable de disposer toujours d'une sauvegarde actuelle pour permettre, en cas de dommage, de restaurer toutes les données pertinentes pour lui à l'aide de cette sauvegarde. Le client est responsable de la sauvegarde des données en début de maintenance.
- 7.3 Si ATT AG ne peut pas commencer la maintenance chez le client pour des motifs qui sont imputables à ce dernier, ATT AG peut facturer au client les coûts supplémentaires résultant de ce retard.
- 7.4 En l'absence du personnel de service d'ATT AG et pour des raisons de sécurité, un collaborateur compétent du client doit être disponible à l'emplacement où est situé le système.
- 7.5 Nous déclinons absolument toute responsabilité en cas de nonrespect des prescriptions d'utilisation de nos solutions.

## 8. Taxe de maintenance

- 8.1 La taxe de maintenance hors TVA est un forfait annuel payable d'avance, dans les 30 jours suivant le date de la facture, net et sans aucune déduction.

**8.2** ATT AG peut adapter à tout moment la taxe de maintenance. Dans ce cas, le client est libre de dénoncer le contrat de maintenance pour la date de l'entrée en vigueur du nouveau prix. Les ajustements de prix liés à une modification ou une augmentation des taxes publiques n'autorisent pas le client à dénoncer le contrat.

## 9. Responsabilité

**9.1** ATT AG décline toute responsabilité pour les dommages directs ou indirects liés à une perte de données.

**9.2** ATT AG décline expressément toute responsabilité pour des dommages directs ou indirects ainsi que pour les pertes de recettes et de bénéfices liés à l'utilisation du système ou qui seraient conséquences d'un manque de maintenance dû à une force majeure, à des conflits sociaux ou d'autres motifs non imputables à ATT AG.

**9.3** Toutefois, si la responsabilité d'ATT AG est mise en cause suite à une négligence grossière, le non respect qui lui serait imputable ou la violation des dispositions contractuelles, il est expressément convenu que la responsabilité d'ATT AG se limite à 25% au maximum de la taxe de maintenance annuelle convenue.

## 10. Entrée en vigueur, durée, résiliation

**10.1** Le présent Contrat de maintenance débute à la date convenue dans le contrat, au plus tôt avec l'installation finalisée du système, mais au plus tard 3 mois après la livraison. La facturation survient respectivement à la fin de l'année et sur l'ensemble de l'année. Une période de maintenance débute ainsi dès le 1er janvier de l'année et se termine le 31 décembre.

**10.2** La durée minimale comprend 12 mois. Le contrat se prolonge automatiquement, si aucune résiliation anticipée n'est effectuée. La durée de prolongement comprend toujours 12 mois.

**10.3** Les deux parties (ATT/client) peuvent respectivement résilier le contrat à la fin de la période de maintenance, en observant un délai de résiliation de 3 mois. Lors d'une période de maintenance, cela correspond au plus tard au 30 septembre.

**10.4** La prolongation entre uniquement en vigueur lors du paiement complet des frais de maintenance. Lors d'un retard de paiement (vide contractuel), l'ensemble des prestations de service accomplies jusque cette date sont facturées aux taux horaires actuels.

**10.5** Si le client ne paie pas le prix de la maintenance dans les délais, ATT AG peut se retirer du contrat immédiatement, sans avoir à respecter aucun préavis. Le client doit en revanche payer la taxe de maintenance jusqu'à la date de résiliation précisée au contrat aurait été possible, à compter du retrait d'ATT.

## 11. Non-transférabilité

Le client n'est pas autorisé à transférer à des tiers les droits et obligations résultant du présent contrat de maintenance sans accord préalable écrit d'ATT AG.

## 12. Emplacement

Si, sans accord préalable d'ATT AG, le client déplace le système à un emplacement différent de celui qui a été précisé au contrat, ATT AG n'est plus contraint de continuer à fournir la maintenance.

## 13. For / Droit applicable

Le for pour les deux parties est Zürich. Le client renonce au for judiciaire de son siège. La relation juridique est soumise au droit suisse.

## 14. Définitions mise à jour/mise à niveau SW

Définition « Update »: les mises à jour d'un logiciel sont de petits correctifs permettant de rectifier les fonctionnements défectueux.

Définition « Upgrade » : en principe, l'objectif des mises à niveau d'un logiciel est d'améliorer ses fonctionnalités ou ses fonctions supplémentaires.