

## Conditions générales pour la maintenance de logiciels

- 1) Les présentes conditions générales s'appliquent aux contrats conclus entre AUCOTEC et le client concernant la maintenance de logiciels (ci-après dénommée « prestations de maintenance »). AUCOTEC maintient le logiciel désigné dans la confirmation de commande (logiciel contractuel), qui a été mis à disposition du client selon un accord séparé relatif aux conditions générales pour la mise à disposition de logiciels. Les conditions générales du client ne font pas partie du contrat.
- 2) La maintenance peut être effectuée par AUCOTEC ou par des tiers qu'elle a mandatés et comprend les prestations suivantes :
  - A Conseils et assistance en ligne (par téléphone ou par e-mail) : En principe, AUCOTEC accorde des conseils et une assistance en ligne pour toutes les versions de logiciels dont la date de sortie ne remonte pas à plus de 4 ans. Les demandes correspondantes sont acceptées pendant les heures d'ouverture du siège de l'entreprise AUCOTEC à Hanovre (du lundi au jeudi de 8 h 00 à 17 h 00, le vendredi de 8 h 00 à 15 h 00, CET – sauf les jours fériés légaux du Land de Basse-Saxe). Une réponse est donnée au bout de 4 heures maximum pendant ces heures de travail.
  - B Élimination des pannes et des défauts : En principe, AUCOTEC garantit l'élimination des pannes et des défauts pour toutes les versions du logiciel dont la date de sortie ne remonte pas à plus de 2 ans. Pour les logiciels d'autres fabricants livrés avec le produit, la réparation des pannes et des défauts n'est garantie que pour la version actuelle. AUCOTEC s'engage à analyser la panne signalée par le donneur d'ordre et à prendre des mesures permettant de continuer à utiliser le logiciel faisant l'objet du contrat, au plus tard le jour ouvrable suivant le jour de réception du message d'erreur (du lundi au jeudi de 8 h 00 à 17 h 00, le vendredi de 8 h 00 à 15 h 00, CET – sauf jours fériés légaux du Land de Basse-Saxe). Les activités de maintenance sont effectuées pendant les périodes susmentionnées (temps de travail). Si, dans un cas particulier, le défaut ne peut pas être éliminé immédiatement, AUCOTEC mettra en place, dans la mesure du possible et de l'acceptable, une solution intermédiaire jusqu'à l'élimination définitive de la cause du dommage, qui nécessitera, le cas échéant, le respect de consignes d'utilisation particulières par le donneur d'ordre. Si AUCOTEC ne peut pas respecter les délais ou les temps convenus en raison d'un cas de force majeure ou d'autres circonstances non imputables à AUCOTEC, une prolongation est considérée comme convenue, correspondant à la période jusqu'à laquelle le cas de force majeure et les circonstances mentionnées ci-dessus disparaissent.
  - C Mise à jour de tous les manuels et descriptions de produits, toujours sous forme électronique
  - D Livraison de mises à jour pour le logiciel faisant l'objet du contrat sous forme électronique, par exemple via un téléchargement, dans la mesure où il s'agit d'un logiciel d'AUCOTEC.
  - E Modification des fichiers de licence du logiciel pour déplacer les licences dans le cadre des limites d'utilisation autorisées, tel que défini par le modèle commercial choisi et les droits de LANing ou WANing sélectionnés.
  - F Dans la mesure où cela a été convenu séparément : Maintenance des solutions d'intégration

- 3) Les prestations suivantes d'AUCOTEC ne sont pas comprises dans ce contrat et doivent donc être commandées et rémunérées séparément par le client :
- A Adaptation individuelle du logiciel aux nouvelles exigences du client sur sa commande.
  - B La maintenance du logiciel pour les solutions individuelles qui s'écartent de l'étendue des prestations standard. Ceci doit être explicitement convenu par contrat. Le prix peut différer du « kit de maintenance standard ».
  - C Dans le cas de solutions dites d'intégration, qui couplent le logiciel d'AUCOTEC à d'autres solutions (comme des systèmes ERP), la maintenance du logiciel se limite à l'étendue des prestations standard décrites des composants développés et livrés par AUCOTEC. Les charges de travail occasionnées du côté d'AUCOTEC par le développement ou par des modifications ou adaptations d'un produit intégré, réalisées par le donneur d'ordre ou par le fournisseur tiers, ne sont pas comprises dans la maintenance du logiciel et doivent être commandées séparément. Ces prestations sont facturées au temps passé.
  - D Livraison de nouveaux modules qu'AUCOTEC distribue après la mise à disposition du logiciel contractuel et dont la livraison est souhaitée par le client.
  - E Livraison de dongles matériels supplémentaires et/ou plus performants, rendus nécessaires par des déplacements de licences chez le client, demandés par ce dernier. Un droit à la livraison n'existe qu'en cas d'accord exprès séparé.
  - F Élimination de pannes dues à une manipulation incorrecte ou abusive du logiciel ; en outre, la maintenance du logiciel, dans la mesure où elle est devenue nécessaire en raison d'un cas de force majeure, d'une intention ou d'une négligence du client ou de son domaine de responsabilité (p. ex. manipulation non conforme, modifications des produits logiciels, destruction de supports de données, par des composants matériels défectueux) ; si ce n'est que dans le cadre de l'activité d'AUCOTEC qu'il s'avère que les dysfonctionnements selon cette réglementation ne sont pas compris dans le contrat de maintenance du logiciel, AUCOTEC est en droit de facturer au client les dépenses encourues jusqu'à présent selon les taux de facturation horaire habituels.
  - G Les éliminations de pannes de toutes sortes qui sont dues à des composants de système qui n'ont pas été livrés par AUCOTEC.
- 4) L'envoi ou la transmission de prestations de la part d'AUCOTEC au client se fait aux risques et aux frais du client.
- 5) Le client effectue immédiatement et gratuitement pour AUCOTEC tous les actes de collaboration nécessaires à la réalisation de la maintenance. L'exécution de ces actes de collaboration est une obligation essentielle du client. Si et tant que le client ne remplit pas son devoir de collaboration ou ne le remplit pas dans les délais et/ou pas suffisamment, AUCOTEC est libérée de son obligation de fournir les prestations d'entretien.
- 6) Le client communiquera immédiatement à AUCOTEC les éventuels défauts et incidents et, en cas de communication téléphonique, il le fera ultérieurement par écrit, en indiquant les circonstances détaillées de l'apparition du défaut, ses effets et ses causes possibles. Le client mettra à disposition toutes les données, documents et informations nécessaires ainsi que le logiciel contractuel dont AUCOTEC a besoin pour le diagnostic et le traitement des erreurs. En cas de besoin, AUCOTEC se voit accorder un accès à distance gratuit aux ordinateurs impliqués ainsi qu'un accès direct aux locaux, aux machines et au logiciel contractuel ainsi qu'un temps de calcul au moins pendant les heures de bureau normales. Sur demande d'AUCOTEC, le client

ou un tiers mandaté par lui doit être présent gratuitement sur le lieu de maintenance pendant la période de maintenance. Cette personne doit être en mesure de reconstituer le motif de la maintenance. Le client soutiendra AUCOTEC de son mieux dans la recherche de la cause de la panne. L'envoi d'informations et de matériel se fait aux frais du client.

- 7) Dans la mesure où cela est nécessaire pour les nouvelles versions du logiciel contractuel, le client mettra à disposition en temps voulu et à ses frais les adaptations de l'environnement système matériel et logiciel, en particulier les nouvelles versions du système d'exploitation ou d'autres logiciels tiers nécessaires à l'utilisation du logiciel contractuel.
- 8) AUCOTEC ne fournit pas de prestations de maintenance si l'environnement système matériel et logiciel contient des composants qui ne sont plus supportés par le fabricant.
- 9) Le contrat de maintenance de logiciels ne confère au client aucun droit d'utilisation des programmes à maintenir. Le droit d'utilisation résulte exclusivement du contrat par lequel le client a acquis le logiciel.
- 10) Le client s'engage à effectuer, à créer et à vérifier régulièrement, au moins quotidiennement, des sauvegardes de données. La sauvegarde des données comprend l'ensemble du système logiciel et la sauvegarde régulière des données de base et des données de mouvement ; elle doit être effectuée conformément aux principes d'un traitement correct des données et être conservée séparément pendant au moins trois mois.
- 11) Les droits du client en matière de vices sont annulés si des modifications ont été apportées au logiciel contractuel par le client ou par des tiers qui n'ont pas été mandatés par AUCOTEC, modifications qu'AUCOTEC n'a pas expressément approuvées par écrit au préalable. Cela n'autorise pas le client à apporter des modifications au logiciel. Les obligations de prestations et la responsabilité pour les défauts de la part d'AUCOTEC conformément à ce contrat ne s'appliquent pas si le client utilise le logiciel contractuel dans des conditions non autorisées. L'obligation du client de continuer à verser les frais de maintenance convenus n'en est pas affectée.

## 12) Responsabilité

- A Les règles de responsabilité suivantes s'appliquent à la responsabilité d'AUCOTEC ainsi qu'à la responsabilité propre de ses collaborateurs, de ses agents d'exécution et de ses auxiliaires d'exécution, quel qu'en soit le motif juridique :
- B AUCOTEC est responsable uniquement
  - sans limitation du montant du dommage, pour les dommages résultant d'une faute intentionnelle ou d'une négligence grave des représentants légaux ou des cadres supérieurs d'AUCOTEC ou d'une faute grave d'organisation ;
  - en se limitant aux seuls dommages qui sont typiques et prévisibles en raison des prestations contractuelles,
  - pour les dommages résultant d'une violation fautive d'obligations contractuelles essentielles ou
  - pour les dommages causés par AUCOTEC ou ses auxiliaires d'exécution par AUCOTEC par négligence légère sans violation d'obligations contractuelles essentielles ;
  - sans limitation, pour les seuls dommages résultant d'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé du client ou de ses collaborateurs, qui sont dus à une violation des obligations d'AUCOTEC.
- C La responsabilité en cas de négligence légère (notamment pour les dommages consécutifs éloignés) est limitée, pour chaque sinistre, à un montant égal à la rémunération contractuelle annuelle due en vertu du présent contrat.

- D La responsabilité pour l'absence d'une propriété garantie, pour dol et pour dommages corporels reste inchangée.
  - E Dans la mesure où des droits à dommages et intérêts existent à l'encontre d'AUCOTEC, de ses collaborateurs, de ses agents d'exécution et de ses auxiliaires d'exécution en raison d'une négligence légère, ceux-ci se prescrivent au terme un délai d'un an à compter de la date à laquelle la prestation conforme au contrat aurait dû être fournie.
  - F AUCOTEC n'est pas responsable de la récupération des données, à moins qu'AUCOTEC ne provoque leur destruction par négligence grave ou intentionnellement. Le donneur d'ordre doit s'assurer que ces données peuvent être reconstituées à partir de matériel de données avec un effort raisonnable (sauvegarde des données).
  - G Le donneur d'ordre est tenu d'informer immédiatement AUCOTEC par écrit de tout dommage éventuel au sens des règles de responsabilité susmentionnées, afin qu'AUCOTEC soit informée le plus tôt possible et puisse éventuellement réduire le dommage en collaboration avec le client.
- 13) Les rémunérations de maintenance sont payables semestriellement et à l'avance, le 1<sup>er</sup> jour de chaque période de calcul, majorées de la TVA ou d'autres taxes en vigueur.
- 14) Sauf convention écrite contraire, le contrat de maintenance prend effet à la livraison du logiciel complet au client et se termine vingt-quatre mois après le début du contrat. Il se prolonge à chaque fois de douze mois s'il n'est pas résilié par écrit par AUCOTEC ou le client trois mois avant la date d'expiration respective. À partir de là, la rémunération de la maintenance peut être augmentée moyennant un préavis écrit de trois mois avant la fin de l'année. En cas d'augmentation de plus de 5 %, le client est en droit de résilier la maintenance du logiciel avec un préavis d'un mois avant l'entrée en vigueur de l'augmentation.
- 15) Le droit de résiliation extraordinaire reste inchangé. AUCOTEC peut résilier le contrat sans respecter un délai de préavis si
- A il existe un retard de paiement du client de plus de trente jours ;
  - B des frais de maintenance supplémentaires sont occasionnés par le fait que des produits logiciels ou des systèmes informatiques ont été manipulés ou étendus de manière incorrecte à plusieurs reprises malgré un avertissement préalable.
  - C En cas de résiliation sans préavis par AUCOTEC, AUCOTEC conserve son droit à la rémunération jusqu'à la fin de la période contractuelle en cours.
- 16) Ce contrat et ses conditions n'accordent au donneur d'ordre aucun droit allant au-delà des End User License Agreements des logiciels fournis par d'autres fabricants, tels que Microsoft, ceux-ci sont au contraire également valables dans la relation entre AUCOTEC et le preneur de licence et ne sont pas affectés par les présentes conditions générales.
- 17) Il n'existe pas de conventions annexes orales. Toute condition divergente ou complémentaire ou toute modification des présentes conditions, y compris la présente clause de forme écrite, n'est valable que si elle a été convenue par écrit.
- 18) Si une disposition de l'accord individuel ou des présentes conditions est invalide, le reste du contrat reste valide. Les parties contractantes s'engagent à remplacer les dispositions caduques par une disposition juridiquement admissible qui s'en rapproche le plus possible sur le plan économique. Il en va de même en cas de lacune dans le contrat.
- 19) Le client ne peut céder des droits découlant de ce contrat qu'avec l'accord écrit préalable d'AUCOTEC. Le client n'est autorisé à compenser avec des contre-prétentions ou à faire valoir

un droit de rétention que si la contre-prétention du client est incontestée ou a été constatée judiciairement par décision ayant acquis force de chose jugée.

- 20) Le lieu d'exécution est le siège d'AUCOTEC.
- 21) Si le client est un commerçant, le tribunal compétent pour tous les litiges découlant de ce contrat ou en rapport avec celui-ci est le siège d'AUCOTEC.
- 22) Le droit applicable est celui de la République fédérale d'Allemagne, même pour les contrats conclus avec des clients étrangers, à l'exception de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises (CVIM).