

1. Domaine d'application

Les présentes conditions de maintenance et de support (CMS) régissent la fourniture de prestations de maintenance et de support par la société POLYPOINT SA (PP) en relation avec les produits logiciels qu'elle livre aux preneurs de licence. D'autres conditions spéciales applicables à la maintenance et au support de différents produits logiciels sont réservées. En plus des présentes CMS, les conditions générales (CG) et la configuration minimale requise (CMR) de PP sont applicables.

Les présentes CMS entrent en vigueur lors de la première conclusion d'un contrat de maintenance et de support avec le preneur de licence et sont par la suite applicables à tous les autres contrats de maintenance et de support avec le preneur de licence, notamment aux modifications/compléments du contrat, même si les CMS ne sont pas convenues à nouveau.

Les divergences et les compléments par rapport aux présentes CMS doivent être convenus par écrit entre les parties (un échange de courriel est suffisant). PP peut modifier les présentes CMS en tout temps, sans mentionner de motifs. Les CMS modifiées entrent en vigueur à la date définie par PP. Si le preneur de licence n'accepte pas la modification, il a le droit de résilier le contrat de maintenance et de support à titre extraordinaire.

Les conditions générales, contractuelles, d'achat, d'approvisionnement, etc. du preneur de licence ne sont valables que si PP les a acceptées par écrit. Elles ne sont applicables qu'à la transaction en question.

Toutes les prestations de maintenance décrites et les conditions se réfèrent exclusivement aux produits logiciels installés chez le preneur de licence et dûment licenciés chez PP.

2. Ordre de priorité

En cas de contradiction entre certains points des éléments du contrat déterminants pour le rapport juridique avec le preneur de licence, l'ordre suivant est toujours applicable :

1. Conventions écrites (accords annexes, etc.)
2. Contrats (contrat-cadre, contrat d'entreprise, contrat de maintenance et de support, etc.)
3. Conditions de licence (CL) de PP
4. Les présentes conditions de maintenance et de support (CMS) de PP
5. Configuration minimale requise (CMR) de PP
6. Conditions générales (CG) de PP

3. Prestations de maintenance

La maintenance englobe les prestations pour le maintien et le contrôle par PP des produits logiciels licenciés du preneur de licence. La maintenance et le contrôle englobent en principe les prestations décrites ci-après. Pour la maintenance et le contrôle de logiciels tiers livrés par PP au preneur de licence, les prestations de maintenance se limitent, sous réserve d'un accord contraire contenu dans le contrat, à la mise à disposition de nouvelles versions du logiciel dans la mesure et aux conditions auxquelles elles sont mises à disposition par le fabricant tiers concerné.

a) Prestations générales

- mises à jour de bugfix
- fonctionnalité de mises à jour mineures (3x par année)
- livraison de mises à jour majeures
- livraison de documentation.

La maintenance ne comprend pas la mise à disposition/livraison d'une mise à jour majeure si celle-ci contient de nouvelles fonctionnalités importantes ou si le logiciel peut être utilisé sur une autre plate-forme technique avec cette version.

b) Maintenance de logiciel

Adaptation sans frais du logiciel aux modifications légales. Livraison d'améliorations et d'extensions des fonctions contenues dans les logiciels licenciés qui résultent du développement du logiciel standard. Livraison de nouvelles mises à jour ou de mises à jour du logiciel licencié. Sauf convention contraire, les mises à jours sont effectuées par le preneur de licence lui-même.

c) Correction d'erreurs

- PP s'efforce de corriger les erreurs dans les plus brefs délais. PP ne peut pas garantir la résolution de toutes les erreurs de programme.
- PP traite les erreurs connues par priorité décroissante. La classification nécessaire est effectuée pour toutes les erreurs par un spécialiste selon des critères uniformes.
- Chaque erreur annoncée est répartie précisément dans l'un des quatre niveaux de classification suivants :
 1. Très importante (empêche l'activité de l'établissement)
 2. Importante (perturbe l'activité de l'établissement)
 3. Moyenne (perturbe légèrement l'activité de l'établissement sans restreindre de manière notable les activités quotidiennes)
 4. Faible (ne restreint pas les activités quotidiennes, imperfection esthétique)

d) Délimitation

La maintenance est toujours assurée pour les 4 dernières mises à jour mineures disponibles. Aucune prestation générale n'est assurée en relation avec des mises à jour mineures dépassées.

4. Prestations et déroulement du support

Le support est à disposition du preneur de licence aux heures mentionnées ci-dessous. Les heures de support sont interrompues par les jours fériés légaux nationaux et cantonaux (Berne), les week-ends et les heures de nuit. Les tâches qui ne sont pas couvertes par la présente convention, comme les questions concernant l'utilisation, le conseil, etc., sont payantes.

a) Prestations générales

- Réception des signalements de problèmes
- Analyse des problèmes
- Présentation de solutions temporaires

b) Heures de support (hotline)

- Heures de bureau (lun. - ven.) : 08h00 – 17h30
- Réaction : 2 heures
- Intervention : 4 heures
- Livraison bugfix ou solution temporaire : best effort

c) Réaction

Le temps de réaction débute avec prise en charge du signalement de problème et prend fin avec la première prise de contact par téléphone ou par courriel d'un collaborateur PP. La classification selon ch. 3, let. c ci-dessus est appliquée.

d) Analyse des signalements de problèmes

L'analyse des problèmes signalés par le preneur de licence fait partie des prestations générales. L'analyse est gratuite dans la mesure où il ne s'agit pas de dérangements des systèmes périphériques ou d'un problème causé par le preneur de licence lui-même. Dans ces cas, les éventuels coûts encourus sont facturés. PP n'assume aucune responsabilité pour les interventions effectuées sans ou en dehors de ses propres instructions.

e) Intervention

Ce délai détermine jusqu'à quand au plus tard un spécialiste commence, en cas de dérangements de niveau 1 et 2 selon la let. c ci-dessus, à analyser le problème et à fournir une solution ou une proposition de solution (instructions, bugfix, solution temporaire). L'intervention n'a pas lieu sur place. Le preneur de licence met à disposition de PP un accès remote (distant) via VPN ou TeamViewer. Si une intervention sur place est nécessaire pour aider à résoudre le dérangement, PP peut demander l'aide supplémentaire du preneur de licence et/ou de tiers. Toutes les dépenses y compris les éventuels frais de déplacement et autres frais sont alors à la charge du preneur de licence.

f) Délimitation

Les prestations de maintenance et de support en relation avec du (hardware) matériel informatique ainsi qu'avec du matériel de licence livré par des tiers, aussi bien au niveau client que serveur, sont expressément exclues, à savoir :

- systèmes d'exploitation client (pilote compris, etc.)
- solutions de virtualisation
- logiciel d'exploitation serveur
- logiciel de backup (sauvegarde)
- logiciel d'application, comme p. ex. Microsoft Office
- etc.

g) Utilisation

L'utilisation de l'organisation de support est exclusivement réservée aux personnes suivantes :

- responsable d'application du preneur de licence, y compris ses représentants
- collaborateurs IT du preneur de licence
- La prise de contact ne doit pas être effectuée par l'utilisateur final, son suivi est l'affaire du preneur de licence.

5. Piquet pour les problèmes empêchant l'activité de l'établissement

a) Prestations générales

- Réception de signalements de problèmes empêchant l'activité de l'établissement

b) Conditions-cadres

- Disponibilité : 24h/24, 7/7
- Réaction : 2 heures
- Intervention : 4 heures

Le service de piquet est uniquement atteignable par téléphone. Le preneur de licence est responsable de nommer les personnes autorisées à appeler.

c) Coûts d'intervention de piquet

- Ce service étant un service de garde étendu, le décompte est établi sans exception. La période allant de la première réaction (réception de l'appel) à la fin des activités sert de base de calcul. Le tarif se base sur le règlement sur les honoraires selon ch. 12 CG en vigueur au moment de l'intervention.
- PP souligne en outre que les « token » ne peuvent pas servir de base pour la maintenance à distance. L'accès doit être garanti avec la solution de maintenance à distance TeamViewer.

6. Devoirs du preneur de licence

a) Devoir de collaborer

Lorsqu'un problème survient, le preneur de licence délimite le mieux possible le problème avec ses collaborateurs ou essaye de le résoudre. S'il n'y parvient pas, le responsable entre en contact avec le support.

b) Prestations du preneur de licence

- Acquisition et installation du matériel informatique et des logiciels nécessaires à l'utilisation de POLYPOINT®, selon les instructions de PP.
- Exploitation et maintenance de l'infrastructure technique
- Sauvegarde des données de la base de données
- Mise à disposition d'un accès de maintenance à distance
- Nomination d'un responsable d'application qui assume toute la responsabilité pour POLYPOINT® à l'interne. La suppléance doit être garantie.
- Réglementation et garantie de l'organisation interne et de support en relation avec POLYPOINT® :
- garantie du support au 1^{er} niveau
- garantie du savoir-faire POLYPOINT® par la gestion d'un manuel d'utilisation

7. Coûts

a) Émoluments annuels de maintenance et de support

Les émoluments forfaitaires de maintenance et de support convenus dans le contrat sont facturés chaque année à l'avance, le 1^{er} janvier. Pour les implémentations successives, la première facture est établie pro rata temporis une fois la mise en service effectuée.

b) Nouvelles exigences

Les éventuelles adaptations (configuration/paramétrisation) du système en vue de mettre en œuvre de nouvelles exigences du client sont payantes et sont réglées dans le cadre d'une convention séparée.

c) Prestations étendues

PP fournit également au preneur de licence des prestations individuelles sur la base d'un mandat séparé. En règle générale, il s'agit de la mise en œuvre de change requests (demandes de changement), de travaux d'installation et de migration ou de formations. Ces mandats sont facturés sans exception en fonction de la charge de travail, sur la base du règlement sur les honoraires selon ch. 12 CG qui est en vigueur.

Dans le cadre d'une demande de support, PP attire l'attention sur les éventuels coûts supplémentaires.

PP facture ses prestations selon le temps de travail effectif (selon les rapports de travail).

8. Durée et résiliation du contrat

La partie du contrat concernant la maintenance est limitée pendant la première année jusqu'au 31 décembre puis est conclue pour une année civile (1^{er} janvier au 31 décembre).

Les prestations de maintenance peuvent être résiliées par écrit par les deux parties – sous respect d'un délai de 3 mois – au 31.12. Si le contrat n'est pas résilié, il est prolongé tacitement d'une année civile supplémentaire (1^{er} janvier au 31 décembre).

9. Possibilités de contact

- Système de tickets : fr.polypoint.ch/helpdesk
- E-mail : support@polypoint.ch
- Téléphone : +41 31 950 90 80