



Conditions générales concernant la fourniture de prestations informatiques par HMS – Hauri Micro Solutions - Backup et restauration - "Conditions MSP"

Seules les présentes conditions générales régissent la fourniture de prestations informatiques. Elles sont valables pour l'ensemble des relations commerciales présentes et futures entre notre société et le client.

Nous ne pouvons pas reconnaître les conditions générales du client.

1. Objet des prestations

1.1 Vous trouverez le détail des prestations devant être fournies par nos soins sur le bordereau de prestations convenu séparément avec le client.

1.2 Aucun archivage

Il convient de préciser que le logiciel installé n'est pas un logiciel d'archivage. Le client est lui-même responsable de tout archivage de ses données, par ex. conformément aux prescriptions du droit du commerce ou du droit fiscal ou en vue de sauvegarder à long terme des connaissances importantes pour l'entreprise.

2. Utilisation du logiciel, droits d'utilisation

2.1 Nous fournissons nos prestations chez le client en utilisant le logiciel moderne et performant Backup and Disaster Recovery du fabricant StorageCraft. En règle générale, nous installerons ce logiciel sur le système informatique du client. Pour ce faire, nous conviendrons avec ce dernier des ressources systèmes qu'il devra mettre à notre disposition.

Notre client bénéficiera à tout moment du meilleur logiciel que nous utilisons. Si nécessaire, le client nous permettra de mettre à jour le logiciel installé chez lui ou de le remplacer par une nouvelle version. Dans la mesure du possible, nous effectuerons ces mises à jour ou mesures de maintenance de logiciel etc. en ligne / à distance ; dans tous les cas, ces mesures seront effectuées d'entente avec le client.

2.2 Il convient de préciser que le client n'acquiert aucun droit de possession, propriété ou exploitation ni aucun autre droit de propriété industrielle sur le logiciel que nous utilisons. Le logiciel est exclusivement installé et administré par nos soins. Dans la mesure où le client dispose de son propre administrateur informatique, nous nous mettrons d'accord avec ce dernier sur ce point.

2.3 La réglementation suivante s'applique en détail en ce qui concerne les droits sur le logiciel que nous utilisons :

- [1] **Propriété du logiciel installé.** Le fabricant du logiciel ou le donneur de licence (ci-après dénommé « fabricant ») nous a délivré une licence pour l'utilisation de ses logiciels. Le fabricant ou son preneur de licence détient tous les titres et

droits de propriété intellectuelle sur ces logiciels. Le logiciel est protégé par des droits d'auteur et des contrats de droits d'auteur internationaux ainsi que par d'autres droits et contrats de propriété intellectuelle. Aucun droit de propriété sur le logiciel installé n'est transmis suite à une éventuelle possession, un éventuel accès ou à l'utilisation du logiciel.

- [2] **Copies ; restitution du logiciel.** Le client n'est pas autorisé à réaliser des copies du logiciel installé chez lui. Il est tenu, en cas de résiliation ou de fin de contrat avec nous, pour quelque motif que ce soit, ou en cas de transfert de l'unité informatique sur laquelle le logiciel faisant l'objet du contrat est installé, à une autre personne ou unité d'entreprise – en fonction de ce qui survient en premier – de désinstaller, supprimer ou détruire l'ensemble du logiciel du fabricant installé sur l'unité informatique ou de tolérer que nous procédions aux actions correspondantes en accord avec l'éventuel administrateur informatique du client. Le client n'est pas autorisé à réaliser des copies des documents papier accompagnant le logiciel installé.
- [3] **Aucune modification du logiciel.** Le client n'est pas autorisé à procéder à des opérations d'ingénierie inverse, de décompilation ou de désassemblage du logiciel installé.
- [4] **Aucune location / transmission.** Le client n'est pas autorisé à louer à des tiers, à donner en leasing, à prêter, à mettre en gage ou à transférer ou diffuser directement ou indirectement le logiciel installé. Il n'est pas autorisé à accorder de droit d'utilisation ni d'accès aux fonctionnalités du logiciel installé.
- [5] **Résiliation / fin de l'installation.** Sans préjudice de tout autre droit, nous sommes autorisés à désinstaller – le cas échéant, même immédiatement – le logiciel installé chez le client si



a) notre contrat avec le client prend fin – pour quelque motif juridique que ce soit –,

b) le client enfreint de manière fautive les accords contractuels auxquels il doit se soumettre ; notamment s'il viole les droits d'auteur et de licence du logiciel installé chez lui.

Le client est par ailleurs en droit d'effectuer ou de faire effectuer des sauvegardes de données ou une restauration au moyen du logiciel installé chez lui et de suspendre ou résilier son contrat si nous commettons une violation grave de nos obligations contractuelles vis-à-vis du fabricant (par ex. non-paiement des frais dus). Dans ce dernier cas, le client est toutefois autorisé à demander, dans la mesure du possible, au fabricant qu'il lui désigne une nouvelle entreprise qui sera également apte à lui fournir les prestations convenues avec nous par contrat et qui sera autorisée par le fabricant à utiliser le logiciel installé. En cas de suspension ou de résiliation de ce type, il est possible de désactiver le logiciel installé ou de mettre fin à ses fonctionnalités ; ou bien le client doit cesser toute utilisation et/ou suspendre tout accès au logiciel installé et détruire toutes les copies du logiciel installé ainsi que tous ses composants.

[6] **Collaboration en cas de fin de contrat.** Si le contrat conclu entre notre société et le client prend fin pour quelque motif juridique que ce soit, ce dernier est tenu de collaborer aux opérations suivantes : (a) élimination ou désactivation de toutes les copies du logiciel installé contenues sur l'/les ordinateur(s) sur le(s)quel(s) le logiciel était installé et (b) restitution ou destruction de tous les outils de communication comprenant le logiciel installé.

Une fois le contrat terminé, nous sommes autorisés à vérifier, au moyen d'un accès à distance à convenir au préalable avec le client, que le logiciel faisant l'objet de la licence doit être complètement enlevé du système informatique du client.

[7] **Aucune garantie, aucune responsabilité ni aucun recours juridique de la part du fabricant.** Toutes les éventuelles assurances ainsi que la responsabilité pour dommages et similaires sont délivrées au client exclusivement par nos soins et non par le fabricant. Dans la mesure où la loi le permet, le client renonce par la présente à faire valoir toutes éventuelles prétentions vis-à-vis du fabricant et toute responsabilité du fabricant ou de son fournisseur pour tout dommage direct ou indirect survenu suite à l'utilisation du logiciel installé, sans préjudice des prétentions éventuellement impératives

conformément à la loi suisse relative à la responsabilité du fait des produits défectueux.

[8] **Assistance produit.** Notre société, et non le fabricant, met à la disposition du client une éventuelle assistance pour le logiciel installé.

[9] **Aucune tolérance aux pannes.** Le logiciel installé comprend une technologie qui n'est pas tolérante aux pannes et n'est pas conçue, fabriquée ou envisagée pour une utilisation dans des environnements ou applications dans lesquels la panne du logiciel installé pourrait entraîner des cas de décès, des dommages causés à des personnes ou des lésions corporelles, des dégâts matériels ou des atteintes à l'environnement graves.

[10] **Microsoft® Windows® Preinstallation Environment License (Windows Pe).** Dans la mesure où le fabricant a recours au logiciel Microsoft Windows Preinstallation Environment en qualité de preneur de licence de Microsoft dans le cadre de l'utilisation du logiciel installé, les dispositions suivantes s'appliquent également au client dans le cadre de cette licence Microsoft :

(i) Windows PE est limité à son utilisation en tant que programme utilitaire de démarrage, diagnostic, disaster recovery, set up, restauration, urgence, installation, test ou configuration.

(ii) Dans la mesure où Windows PE fait partie du logiciel installé, il contient une fonction de sécurité qui redémarre le système sans notification préalable à l'utilisateur après 24 heures d'utilisation ininterrompue. Cette fonction de temporisation est réactivée après chaque redémarrage des composants contenant le logiciel Windows Preinstallation Environment.

(iii) Microsoft et les sociétés du groupe Microsoft en lien avec le logiciel déclinent toute responsabilité.

(iv) Microsoft n'a aucune obligation d'assistance vis-à-vis du client ou de notre société.

(v) Il est expressément interdit au client de procéder à des opérations d'ingénierie inverse, de décompilation ou de désassemblage de Windows PE.

(vi) Le client est expressément informé du fait que Windows PE est soumis aux lois américaines d'exportation.

3. Obligation de collaborer du client

3.1 Le client s'engage à nous fournir un accès suffisant à ses systèmes informatiques et à nous permettre, en accord avec lui et son service d'assistance, d'installer et par la suite, d'effectuer la maintenance et de mettre à jour le logiciel requis pour nos prestations. Pour ce faire, le client mettra également



à notre disposition un accès à distance présentant les configurations requises (interfaces, transmissibilité).

3.2 Le client garantit que le logiciel installé par nos soins ne pourra pas être utilisé de manière abusive ; il ne permettra pas l'accès au logiciel installé aux personnes non autorisées ou leur en empêchera l'accès. Le client respectera les droits d'auteur ainsi que le droit des marques, des brevets, au nom et des marques de fabrication allemands et internationaux ainsi que tout autre droit de propriété industrielle et de la personnalité de tiers.

3.3 En cas d'infraction du client à l'égard de ces obligations de collaborer, nous serons autorisés à effectuer une résiliation extraordinaire du contrat. Dans la mesure du possible et de ce qui est raisonnable pour nous, nous avertirons le client avant toute résiliation et nous l'inviterons à cesser toute infraction au contrat.

4. Activation (régulière) du logiciel installé ; désactivation

4.1 Le logiciel installé doit pouvoir se connecter à intervalles réguliers avec le serveur d'activation (« activation server ») du fabricant pour que ce dernier puisse vérifier la validité de la/des licence(s). Cette vérification est effectuée automatiquement à intervalles réguliers par le logiciel installé. Par conséquent, le logiciel installé doit toujours être exploité sur des systèmes dotés d'une connexion internet active en continu pour que ces vérifications puissent être effectuées.

Nous réalisons la première installation du logiciel sur un système client de ce type doté d'une connexion internet active. Le client est responsable de la mise à disposition d'un tel système. Il est également responsable du fait que le système sur lequel le logiciel est installé dispose en continu d'une connexion internet active pendant toute la durée du contrat.

4.2 Attention : Si le logiciel installé ne peut pas se connecter au moins une fois par mois au serveur d'activation du fabricant, ou si cette connexion échoue plusieurs fois d'affilée, plus aucune autre sauvegarde des données ne peut être effectuée avec le logiciel.

Dans la mesure où nous avons connaissance d'un tel incident, nous en informerons immédiatement le client. Indépendamment de cela, le client est chargé de restaurer la connexion internet de son système le plus rapidement possible et de nous informer de son bon fonctionnement pour que nous puissions veiller à une nouvelle activation du logiciel installé.

5. Garantie, responsabilité

5.1 Garantie :

En cas de défaillance dans la fourniture de prestations, nous sommes autorisés – sous réserve que cela soit possible ou utile – à fournir de nouveau les prestations dues. Pour ce faire, il faut nous accorder un délai raisonnable. Le cas échéant, nous pouvons en outre également modifier / échanger le logiciel utilisé et installé par nos soins. Le client ne peut pas

refuser injustement son autorisation. Les droits du client résultant de l'article 2.1 demeurent inchangés.

5.2 Responsabilité :

a) Nous sommes responsables jusqu'à concurrence de CHF 5'000'000 en cas de faute intentionnelle et de négligence grave ainsi qu'en cas de lésions corporelles.

b) En cas de faute légère, nous ne sommes responsables que lors de la violation d'obligations contractuelles importantes, y compris d'obligations dont la satisfaction peut permettre la bonne exécution du contrat et dont on peut espérer que le client s'acquittera. Dans de tels cas, notre responsabilité est limitée au dédommagement du sinistre prévisible caractéristique du contrat. Il en est de même du manque à gagner et de l'absence d'économies. Toute responsabilité pour d'autres dommages réparés consécutifs à un défaut est exclue.

c) Pour tout autre cas impliquant un comportement fautif normal ou léger, nous sommes responsables dans la limite de CHF 50'000.-.

5.3 Toute éventuelle action en garantie ou en responsabilité du client est frappée de prescription dans un délai de 12 mois.

6. Sous-traitants

Nous sommes autorisés à avoir recours à des tiers pour remplir nos obligations contractuelles. Le client peut contester cette clause mais uniquement pour juste motif. Ce dernier est à communiquer par écrit.

7. Prix, conditions de paiement

7.1 Le montant de la rémunération mensuelle dont le client doit s'acquitter pour nos prestations est indiqué dans le contrat principal ou ses annexes.

7.2 Adaptation de la rémunération

Nous sommes à tout moment autorisés – mais pas au cours de la première année du contrat, et pas avant un délai de 12 mois après la dernière augmentation – à effectuer une nouvelle adaptation des prix en communiquant les nouveaux prix, par exemple en envoyant une (nouvelle) liste de prix. Nous informerons le client d'une telle adaptation des prix par écrit ou sous forme de texte. Cette information peut également avoir lieu dans un endroit approprié sur internet par le biais d'une remarque rédigée au moins sous forme de texte. Les nouveaux prix seront valables au début du troisième mois suivant l'information.

Dans la mesure où une telle adaptation de prix comprend une augmentation de plus de 5 %, le client est autorisé à résilier le contrat qu'il a conclu avec nous, de manière conforme, par écrit, dans un délai de trois mois à la fin du mois, cette résiliation devant survenir au plus tard trois semaines après la notification de la modification des prix. Dans ce cas, les anciens prix restent valables jusqu'à la fin du contrat.



7.3 Echéance, facturation, contenu de la facture

La rémunération mensuelle due par le client est exigible d'avance au début du mois, en anticipé. Nous enverrons au client une facture unique, des factures mensuelles, des factures trimestrielles ou des factures annuelles individuelles conformément aux prescriptions fiscales en vigueur.

7.4 Impôt sur le chiffre d'affaires

Toutes les rémunérations mentionnées dans les présentes CG ou dans le contrat principal ou ses annexes s'entendent majorées de l'impôt légal (TVA) sur le chiffre d'affaires (actuellement 8 %).

7.5 Facturation électronique

a) Nous sommes également autorisés à transmettre nos factures au client par voie électronique, sous réserve que cette transmission ait lieu conformément aux dispositions légales et qu'elle permette au client de bénéficier de la déduction de l'impôt préalable, s'il y a droit.

b) Une fois la facture reçue, le client est lui-même responsable du respect des dispositions fiscales qu'il doit remplir concernant cette facture, et notamment de leur archivage légal. Dans la mesure où cela est requis pour des raisons légales, le client est tenu de générer / transmettre un accusé de réception pour les factures électroniques. - Si le client n'est pas soumis à la législation fiscale suisse, il est de plus responsable du respect de toute autre éventuelle disposition relative aux factures électroniques et prescrite par la législation fiscale déterminante pour lui.

7.6 Nous ne sommes pas tenus d'envoyer des factures électroniques. Nous sommes à tout moment autorisés, dans la mesure où la facturation a lieu par voie électronique, à réutiliser le mode de facturation traditionnel (papier).

Nous sommes également autorisés à modifier le mode d'établissement et/ou d'envoi des factures électroniques si cette démarche apparaît être utile ou s'imposer suite à des modifications de la loi ou pour des raisons économiques / techniques. Dans de tels cas, nous signalerons au préalable au client, sous forme de texte, les modifications.

8. Confidentialité / Protection des données

8.1 Les parties traiteront de manière confidentielle toutes les informations professionnelles, commerciales et techniques dont elles auront connaissance l'une sur l'autre au cours de leur collaboration et elles ne les transmettront pas à des tiers. Dans la mesure où une partie considère certaines données / informations comme particulièrement dignes d'être protégées, elle le signalera expressément à l'autre partie.

A l'exception des cas suivants, les informations obtenues par l'autre partie ne doivent en aucun cas être divulguées à des tiers :

(a) dans la mesure où cela est strictement requis pour la comptabilité, la préparation des impôts ou la déclaration d'impôts de la partie destinataire ; (b) si cela est prescrit par une décision du tribunal, la partie concernée par la divulgation doit être informée au préalable par écrit de la demande d'informations confidentielles (par ex. convocation en tant que témoin, demande de documents, demande d'information formelle ou convocation de la partie) ; (c) avec l'autorisation écrite préalable de l'autre partie ; et/ou (d) si cela est autorisé ailleurs dans le contrat ou si des tiers ou l'opinion publique avaient déjà connaissance des informations.

La présente disposition reste applicable après la fin du contrat.

8.2 Les parties contractantes autorisent la sauvegarde des données consignées dans le présent contrat. Les dispositions de la loi fédérale sur la protection des données s'appliquent dans sa version actuelle.

8.3 Nous garantissons le respect des dispositions en vigueur prescrites par les lois applicables sur la protection des données. Tous nos collaborateurs sont tenus à la confidentialité des données.

9. Fin de contrat, conséquences juridiques

9.1 Outre la résiliation ordinaire de contrat régie dans le contrat principal, les deux parties contractantes peuvent à tout moment résilier le contrat à titre exceptionnel pour juste motif.

9.2 Nous avons le droit de résilier immédiatement le contrat à titre exceptionnel notamment si le client est en retard d'au moins deux semaines sans autorisation dans le paiement de l'une de nos factures et si, suite à ce retard, nous avons de nouveau invité le client par écrit à payer la facture dans un délai de 10 jours ; cette mise en demeure doit indiquer la possibilité d'une résiliation exceptionnelle.

9.3 Toute résiliation doit être effectuée par écrit.

9.4 Conséquences juridiques de la résiliation du contrat

a) En cas de résiliation du contrat, nous transférerons immédiatement au client toutes ses données, sous réserve qu'elles se trouvent en notre possession. Ce transfert aura lieu sur des supports de données courants et dans un format habituel. Les données peuvent être également mises à la disposition du client en ligne via internet, dans la mesure où leur volume et la capacité de la connexion internet le permet.

b) Sur demande du client et à ses frais, nous l'aiderons lui ou un tiers mandaté par ses soins à prendre en charge dans un nouveau système de logiciel les données du client transférées par notre société. Nous facturerons cette prestation selon les charges et les tarifs indiqués dans notre liste de prix actuellement en vigueur. Si la résiliation du contrat est due à un retard de paiement du client, nous sommes autorisés à lui demander un acompte raisonnable.



c) En cas de retard de paiement de la part du client, nous ne ferons valoir aucun droit de rétention sur ses données se trouvant en notre possession, sous réserve qu'il y ait péril en la demeure chez le client.

d) Dans la mesure où la fin de contrat est due à un retard de paiement de la part du client et que les données de ce dernier se trouvent dans un centre de calcul loué par nos soins pour le client, les dispositions suivantes s'appliquent :

La restitution des données au client par nos soins est remplacée par le fait que nous communiquons par écrit au client dans quel centre de calcul se trouvent ses données et de quelle manière il pourra les récupérer physiquement ou se les faire envoyer par télétransmission. A compter de la date de résiliation exceptionnelle du présent contrat suite à un retard de paiement de la part du client, nous ne sommes plus tenus de verser à des tiers les frais afférents à la location des capacités du centre de calcul pour les données du client.

Dans la mesure où, dans ce cas, le client ne récupère pas ses données archivées au centre de calcul au plus tard dans un délai de deux semaines après réception de notre notification écrite correspondante, nous sommes autorisés à demander que ces données soient effacées du centre de calcul conformément à la loi sur la protection des données. Le client recevra alors un procès-verbal d'effacement.