

Conditions de maintenance de logiciels

publiées par la Fédération Professionnelle de l'Industrie électrique et électronique d'Autriche
Fachverband der Elektro- und Elektronikindustrie Österreichs (FEET)



1. Objet du contrat

- 1.1 Ces conditions de maintenance de logiciels s'appliquent aux transactions juridiques entre des entreprises portant sur la maintenance de logiciels fournis auparavant par le prestataire et couverts par une licence. Les logiciels au sens de ces conditions sont des programmes informatiques standard commercialisés par le prestataire ou développés ou adaptés individuellement pour le client au sens de [l'art. 40a Urheberrechtsgesetz \(loi autrichienne sur le droit d'auteur\)](#) pour l'utilisation, l'exploitation ou la commande d'équipements et de systèmes électriques et/ou électroniques.
- 1.2 La maintenance au sens de ces modalités signifie que le prestataire s'assure que le logiciel de la version sous licence fonctionne comme convenu. Cela inclut en particulier l'enregistrement de correctifs, de patches et de mises à jour logicielles.
- 1.3 L'ampleur précise des prestations de maintenance doit être définie dans un contrat individuel.
- 1.4 Sauf si autre chose est convenu dans un contrat individuel, la maintenance de logiciels tiers ne fait pas partie du contrat.
- 1.5 Le prestataire se réserve le droit d'interrompre la prestation de maintenance si le logiciel n'est plus disponible dans son portefeuille. Le prestataire informera le client en temps utile et s'efforcera si possible de proposer des alternatives.

Art. 2 Conclusion du contrat

- 2.1 Les offres du prestataire doivent être considérées comme soumises sans engagement. Le contrat est réputé conclu si le prestataire confirme la commande par écrit après réception de la commande du client.
- 2.2 Les modifications et ajouts ultérieurs au contrat de maintenance du logiciel, y compris ces conditions, doivent être rédigés par écrit. Toute disposition qui diverge de ces termes et conditions est réputée avoir été convenue par des contrats individuels si le prestataire les accepte expressément.

3. Obligations de collaboration du client

- 3.1 Le client est tenu:
- de faire tout ce qui est nécessaire pour qu'on puisse commencer les prestations en temps utile et les réaliser sans interruption ;
 - de fournir de manière appropriée, à ses propres frais et sous sa responsabilité, les prestations préparatoires éventuellement, et de mettre en temps utile à la disposition du prestataire tous les documents existants. Ces documents restent la propriété du client et le prestataire ou ses sous-traitants ont uniquement le droit de les utiliser aux fins des prestations de maintenance qu'ils doivent fournir ;
 - prendre à ses frais les mesures de prévention des accidents qui sont nécessaires ;
 - accorder au prestataire ou à son sous-traitant un accès physique, ou créer toutes les conditions pour cela ;
 - fournir au prestataire une possibilité d'accès à distance au logiciel à entretenir ; et
 - informer le prestataire sans délai des changements intervenus dans l'environnement opérationnel.
- 3.2 Si le client ne s'acquiesce pas de ses obligations, le prestataire est en droit de refuser de fournir les prestations et de se désister du contrat après lui avoir fixé un délai approprié. Le client est en tout cas responsable de tous les dommages (par exemple pour les temps d'attente, etc.) que subit le prestataire en raison du non-respect de ces obligations.

4. Facturation de prestations

- 4.1 Sauf convention contraire, les prestations seront facturées sur la base du temps passé et du coût (régie). Après accord écrit, une facturation à un prix forfaitaire est également possible. Dans la mesure où aucune autre disposition n'est adoptée par écrit, les prestations sont fournies pendant les heures ouvrables normales du prestataire.
- 4.2 Prestations en régie
Les prestations du prestataire seront facturées comme suit :
Rémunération du personnel : Le client atteste pour le personnel du prestataire, par des relevés de temps de travail, le temps de travail qu'il a effectué.
Ce temps de travail commence à l'arrivée et s'achève lorsque le personnel quitte le site du client. Si le client ne fournit pas ces relevés sans motif valable, les relevés faits par le prestataire serviront de base au décompte. Les taux de facturation convenus ou définis dans l'offre seront applicables pour le temps de travail effectué.
Pour les travaux de maintenance à distance, le prestataire effectuera lui-même un enregistrement du temps de travail.
- 4.3 Prestations à prix forfaitaires
Le prix forfaitaire couvre les prestations convenues par écrit et à fournir régulièrement par le prestataire. Il présuppose un déroulement normal du travail et l'achèvement en temps utile de toutes les prestations préalables du client éventuellement nécessaires. Les dépenses supplémentaires que le prestataire encourt en raison de circonstances indépendantes de sa volonté, ainsi que par des modifications a posteriori du contenu ou de l'ampleur de la prestation, par des temps d'attente, etc., sont à la charge du client.
- 4.4 Sauf convention contraire, les frais d'hébergement et de déplacement du personnel du prestataire ne sont pas inclus dans le prix et seront facturés à part.
- 4.5 Les prix s'entendent hors taxe à la valeur ajoutée, et sauf convention contraire, les taxes, redevances et charges sont facturées en sus.

5. Paiement

- 5.1 Le montant et la date d'échéance des redevances d'utilisation uniques et/ou courants seront convenus dans un contrat individuel, ainsi qu'une éventuelle garantie de la valeur.
- 5.2 Le client n'est pas en droit de retenir des paiements ou d'effectuer des compensations en raison de droits de garantie ou d'autres contre-prétentions.
- 5.3 Un paiement est considéré comme effectué à la date à laquelle le client peut en disposer.
- 5.4 Si le client prend du retard dans un paiement convenu ou dans une autre prestation découlant de cette transaction juridique ou d'autres transactions, le client pourra, indépendamment des autres droits qu'il peut avoir :
- reporter le respect de ses propres engagements jusqu'à la réalisation de ce paiement ou d'autres prestations, et réclamer une prorogation appropriée du délai de prestation,
 - rendre exigibles toutes les créances à recouvrer découlant de cet acte juridique ou d'autres transactions, et facturer pour ces montants à partir de la date d'échéance respective les intérêts de retard légaux, auxquels s'ajoute la taxe à la valeur ajoutée, dans la mesure où le prestataire ne démontre pas qu'il a subi des frais plus élevés,
 - en cas d'incapacité de paiement qualifiée, autrement dit après deux retards de paiement, ne plus honorer d'autres transactions juridiques que contre paiement d'avance.
 - avec fixation d'un délai supplémentaire de 15 jours, résilier le contrat avec effet immédiat. En tout cas, le prestataire est en droit de facturer tous frais de la phase précontentieuse et en particulier les frais de rappel et les frais d'avocat conformément aux prescriptions légales applicables.

5.5 Le prestataire a le droit de transmettre la facture par la voie électronique.

6. Garantie et responsabilité pour des défauts

- 6.1 Le prestataire garantit la bonne exécution de la prestation d'entretien convenue par contrat. Sauf si autre chose est convenu dans un contrat individuel, la période de garantie légale pour les prestations de maintenance individuelles est applicable.
- 6.2 Sauf si autre chose est convenu dans un contrat individuel, la charge de la preuve de ce que le défaut existait déjà au moment de la livraison est régie par les dispositions légales de garantie.
- 6.3 Il n'est pas possible de tirer des prétentions à la garantie ou d'invoquer des responsabilités à partir d'indications faites dans des catalogues, prospectus, supports publicitaires et des déclarations écrites ou orales qui n'ont pas été incluses dans le contrat.
- 6.4 La condition préalable pour faire valoir des prétentions à la garantie est - sauf si autre chose est convenu dans un contrat individuel - une vérification immédiate de la maintenance effectuée, ainsi qu'une notification écrite immédiate des défauts, dans laquelle le client devra faire tout son possible pour décrire en détail la divergence par rapport au cahier des charges, les étapes de fonctionnement qui ont débouché sur le défaut, ainsi que le message d'erreur du logiciel.
- 6.5 La condition préalable à toute réparation du défaut est
- qu'il s'agisse d'un défaut qui perturbe le fonctionnement ;
 - qu'il est reproductible ;
 - que le prestataire a installé gratuitement chez le client pendant la période de garantie une nouvelle version proposée ;
 - le prestataire reçoit du client tous les documents et renseignements nécessaires pour la réparation du défaut ; et
 - le prestataire a accès au matériel et aux logiciels pendant les heures de travail normales.
- 6.6 La réparation des défauts, c'est-à-dire des divergences dysfonctionnelles par rapport aux spécifications valides, doit être faite, au choix du prestataire, par la livraison d'un nouveau logiciel ou par une modification appropriée du programme.
- 6.7 Pour les logiciels sur lesquels le client ou des tiers ont apporté des modifications sans le consentement écrit préalable du prestataire, aucune garantie n'est apportée, même si le défaut se manifeste sur une partie non modifiée.
- 6.8 Toutes les prétentions découlant du titre du caractère défectueux des logiciels livrés et sous licence ne sont pas soumises aux présentes conditions.

7. Droits de protection commerciaux et droits d'auteur

- 7.1 Le prestataire soutiendra le client dans la défense contre toutes les prétentions basées sur le fait que la prestation des services enfreint un droit de propriété industrielle ou un droit d'auteur qui est efficace en vertu de la loi autrichienne. Le client informera le prestataire sans délai et par écrit, et en cas de litige, fera une dénonciation d'instance au cas où de telles prétentions sont formulées contre lui.
- 7.2 Si des prétentions découlant de la violation de droits de propriété industrielle dont le prestataire est responsable sont formulées, ce prestataire peut à ses propres frais modifier le logiciel, le remplacer ou acquérir un droit d'utilisation. Si cela n'est pas possible sans coût déraisonnable, le client doit immédiatement retourner l'original et toutes les copies du logiciel, y compris les documents fournis, à la demande du prestataire. Toutes les prétentions du client concernant la violation des droits de propriété industrielle et du droit d'auteur, à l'exclusion de toute autre obligation du prestataire, sont définitivement réglées par la présente.

Conditions de maintenance de logiciels - publiées par la Fédération Professionnelle de l'Industrie Électrique et Électronique d'Autriche

Fachverband der Elektro- und Elektronikindustrie Österreichs, FEEI

7.3 Le prestataire se réserve le droit de vérifier (par un "audit") l'utilisation de tout logiciel inclus ou couvert par des prestations de maintenance, à condition qu'il notifie cette vérification par écrit 15 jours à l'avance. Le client est tenu de participer à l'audit et d'accorder au prestataire un accès suffisant aux informations. Un éventuel arriéré de rémunération doit être payé dans les 15 jours après la demande écrite, y compris les coûts de l'audit. Si le paiement n'est pas effectué, le prestataire a le droit de résilier le contrat de manière extraordinaire.

Si le prestataire ne constate aucun défaut suite à l'audit, chaque partie prend en charge ses propres frais.

7.4 Le client doit s'assurer que le logiciel inclus ou affecté par les prestations de maintenance ne relève pas des mêmes conditions de licence OSS que le logiciel open source utilisé.

7.5 Pour les logiciels pour lesquels le prestataire ne dispose que d'un droit dérivé d'utilisation et qui n'est pas un logiciel open source (logiciel tiers), on appliquera en outre et de manière prioritaire à ces dispositions les conditions d'utilisation convenues entre le prestataire et son concédant dans la mesure où elles concernent le client (par exemple celles du contrat de licence d'utilisateur final). Le prestataire y fait référence et les met à la disposition du client sur simple demande.

8. Responsabilité

8.1 Sauf si autre chose est convenu dans un contrat individuel, le prestataire n'est responsable de dommages que si une action délibérée ou une négligence grossière de sa part peut être prouvée dans le cadre des prescriptions légales. La responsabilité globale du prestataire en cas de négligence grossière est limitée au montant net de la commande ou à 500.000,- EUR, selon celle de ces deux valeurs qui est la plus faible. Pour chaque sinistre, la responsabilité du prestataire est limitée à 25 % du montant net de la commande ou à 125.000,- EUR, selon celle de ces deux valeurs qui est la plus faible.

8.2 Sauf si autre chose est convenu dans un contrat individuel, la responsabilité en cas de légère négligence, à l'exception de dommages corporels, ainsi que l'indemnisation de dommages consécutifs, de pertes purement financières, de préjudices indirects, de pertes de production, de coûts de financement, de coûts d'énergie de remplacement, de perte d'énergie, de données ou d'informations, de bénéfices perdus, d'économies non réalisées, de pertes d'intérêts et de dommages résultant de revendications de tiers contre le client, est exclue.

8.3 Sauf si autre chose est convenu dans un contrat individuel, en cas de non-respect de conditions éventuelles imposées pour l'installation, la mise en œuvre et l'utilisation (par exemple celles contenues dans les instructions d'utilisation) ou des conditions d'homologation administratives, tout dédommagement est exclu.

8.4 Si des pénalités conventionnelles ont été convenues, toutes prétentions supplémentaires du client sont exclues, quel qu'en soit le titre.

8.5 Les dispositions du point 8 s'appliquent de manière définitive à toutes les prétentions du client à l'encontre du prestataire, quel qu'en soit le motif et le titre juridique, et sont également efficaces pour tous les collaborateurs, sous-traitants et sous-fournisseurs du prestataire.

9. Résiliation et désistement du contrat

9.1 Chaque partie est en droit de résilier le contrat si, en cas d'infraction à une disposition contractuelle, l'autre partie s'est abstenue de répondre à cette injonction dans un délai de 30 jours après la réception d'une mise en demeure écrite de l'autre partie l'invitant à remédier à ce manquement.

9.2 Si une procédure d'insolvabilité a été ouverte à l'encontre des avoirs d'une partie, ou si une demande d'ouverture d'une procédure de faillite est rejetée faute d'actifs suffisants, l'autre partie est en droit de résilier le contrat sans être obligée de fixer un délai supplémentaire. S'il procède à cette résiliation, son effet est immédiat dès que la décision quant à la non-poursuite des activités de la société est prise. Si l'activité de l'entreprise se poursuit, une résiliation du contrat n'est efficace que 6 mois après l'ouverture de la procédure d'insolvabilité ou après le rejet de la demande d'ouverture d'une procédure de faillite faute d'actifs suffisants. En tout cas, le contrat est résilié avec effet immédiat si la législation en matière d'insolvabilité à laquelle la partie contractante insolvable est soumise ne s'y oppose pas ou si la résiliation du contrat est indispensable pour éviter de graves préjudices économiques de la partie contractante de la partie insolvable.

9.3 Une résiliation du contrat en vertu de l'alinéa 9.1 ne fonde aucune responsabilité pour la partie qui prononce la résiliation.

10. Protection des données

10.1 Le client veillera au respect des lois sur la protection des données personnelles. Si le prestataire obtient l'accès à des données personnelles au cours de la maintenance, le client s'assurera que les personnes concernées ont consenti à l'utilisation de leurs données, si et dans la mesure nécessaire à la fourniture de la maintenance.

10.2 Le client accorde au prestataire un droit non exclusif, illimité dans le temps et dans l'espace, transférable et libre de droits de traiter les données de l'installation concernées par la commande de manière automatisée et de l'évaluer statistiquement sous forme neutralisée, ainsi que les connaissances acquises dans le cadre de la maintenance pour son propre usage pour la fourniture de prestations de maintenance à des tiers.

11. Procédure à adopter pour faire valoir des prétentions

Le client doit faire valoir ses prétentions en justice dans un délai de 3 ans à partir de la fourniture des prestations, faute de quoi il perdra son droit, sauf si des dispositions légales prévoient d'autres délais.

12. Respect des dispositions en matière d'exportation

12.1 En cas de transfert à un tiers des marchandises livrées par le prestataire, ainsi que de la documentation correspondante, indépendamment de la nature de la mise à disposition ou des prestations fournies par le prestataire, y compris l'assistance technique de toute nature, le client devra respecter les prescriptions respectives applicables des dispositions nationales et internationales en matière de (ré)exportation. En cas de transfert des marchandises ou des prestations fournies à des tiers, il devra respecter en tout cas les dispositions en vigueur en matière de (ré)exportation du pays du siège du prestataire, de l'Union Européenne, du Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord et des États-Unis d'Amérique.

12.2 Si des raisons de contrôle des exportations l'imposent, le client doit immédiatement communiquer au prestataire, à sa demande, toutes les informations qui sont nécessaires, entre autres à propos du destinataire final, de la destination finale et de l'objet d'utilisation des marchandises ou des prestations.

13. Généralités

13.1 Le prestataire doit informer le client s'il fait appel à des prestations de sous-traitants. Les sociétés affiliées au Groupe du prestataire sont considérées comme d'ores et déjà approuvées.

13.2 Si certaines dispositions du contrat ou de ces conditions devaient s'avérer sans effet, l'effet des autres dispositions n'en sera pas affecté. La disposition sans effet devra être remplacée par une disposition valable qui se rapproche le plus de l'objectif visé.

13.3 La version en langue allemande sera considérée comme la version authentique des dispositions et elle devra aussi être utilisée pour l'interprétation du contrat.

14. For et droit applicable

C'est le tribunal compétent au siège social du prestataire, à Vienne celui du ressort du Tribunal de district « Innere Stadt » (Centre ville) qui a compétence exclusive pour trancher tous les litiges issus du contrat – y compris ceux sur son existence ou sa non-existence. Le contrat est régi par le droit autrichien, à l'exclusion des normes de renvoi à d'autres juridictions. Les parties conviennent d'un commun accord d'exclure l'application de la convention UNCITRAL des Nations unies relative aux contrats de vente internationale de marchandises.

15. Clause de réserve

L'exécution du contrat par le prestataire est placée sous la réserve qu'aucun obstacle découlant de dispositions nationales et internationales en matière de (ré)exportation, et en particulier aucun embargo et/ou autre sanction, ne s'y oppose.

État : avril 2018.