

## Dispositions générales – Accord-cadre

### § 1 Objet du règlement

- 1) Les conditions contractuelles du présent accord-cadre comprennent la partie générale des conditions générales, qui sont incluses lors de la conclusion des contrats individuels. Outre les conditions du présent accord-cadre et de ses annexes, les parties spécifiques des conditions générales mentionnées séparément dans les contrats individuels sont également incluses. La partie II du présent document contient les réglementations incluses dans le contrat de prestation de services d'assistance ou de gestion.
- 2) Les dispositions du présent accord-cadre sont applicables si l'une des parties contractantes indique clairement, lors des négociations sur le « contrat individuel » respectif, qu'elle souhaite faire de l'inclusion du présent accord-cadre et de ses annexes la base juridique du « contrat individuel » respectif.

### § 2 Composantes du contrat, clause de défense et définitions

- 1) Les parties du contrat sont :
  - a) Le contrat individuel qui régit les services, les exigences techniques, les prix, etc.
  - b) Les Conditions Générales du présent accord-cadre, qui contiennent les conditions générales et, dans la partie II, les règles relatives à la fourniture de services de support et de services gérés.
  - c) Les conditions particulières, qui contiennent des conditions particulières convenues.
    - Partie A Vente, location, maintenance de produits matériels
    - Partie B Vente, maintenance de logiciels (le cas échéant)
    - Partie C Services Cloud (le cas échéant)
  - d) Les annexes facultatives suivantes à l'accord-cadre sont les suivantes
    - Annexe LLA : [facultatif] Accord de limitation de responsabilité
    - Pièce jointe SLA : [facultatif] Accord de niveau de service
- 2) Les conditions générales d'Ecos Systems s'appliquent exclusivement. Les conditions générales du client ne font pas partie du contrat.
- 3) Définitions
  - a) « Livraison » : est le moment où les produits sont remis au client ;
  - b) « Responsabilité opérationnelle » : La fonctionnalité des produits n'est convenue que dans l'environnement système requis pour leur fonctionnement. Ecos Systems n'a aucune responsabilité quant à la fonctionnalité des produits en dehors de cet environnement système ou quant à la fonctionnalité des produits modifiés.
  - c) « Données » : Données que le client traite avec le produit.
  - d) « Modification » : désigne toute modification, tout ajout, toute extension ou tout autre écart par rapport à l'étendue des services convenus dans le contrat individuel au moment de la conclusion du contrat, demandé par le client et convenu par écrit ;
  - e) « Documentation » : mode d'emploi du « produit ». Celle-ci est toujours mise à disposition du client en ligne dans sa version la plus récente.
  - f) « Contrat Individuel » : Le document « Contrat Individuel » qui reflète le contrat individuel conclu entre le client et ecos systems.
  - g) « Produit » : désigne les produits contractuels spécifiés dans le contrat individuel et ses annexes.
  - h) « Défaut » : Il s'agit d'un dysfonctionnement d'un produit contractuel pour lequel il n'est pas clair s'il s'agit d'une « erreur technique » ou d'un défaut.
  - i) « Système » : désigne le produit fourni ainsi que l'environnement système nécessaire à son fonctionnement. Le « système » comprend généralement des bases de données, des interfaces, des logiciels, du matériel, etc.
  - j) « Environnement système » : Systèmes techniques environnants nécessaires au bon fonctionnement du produit. L'environnement système requis et recommandé est décrit dans la description de service correspondante des produits

techniques.

- k) « Erreur technique » : *Une erreur technique* signifie que les produits, services ou prestations fournis au client ne sont pas disponibles ou que les produits produisent des résultats incorrects sans qu'ecos systems en soit responsable. Il y a également erreur technique si ecos systems invoque à juste titre la clause de limitation de responsabilité.

### § 3 Consignes de sécurité

#### 1) Protection des données lors de la maintenance à distance

Les parties contractantes sont conscientes de la grande sensibilité des services de maintenance fournis par ecos systems en ce qui concerne les données personnelles concernées.

#### 2) Exigences techniques pour la maintenance à distance

- a) La télémaintenance (service à distance) est conditionnée par l'accès des systèmes ecos au réseau du client, permettant ainsi la connexion à un environnement de bureau à distance fourni par le client via le protocole RDP. Le client doit concevoir l'environnement de bureau à distance de manière que les systèmes ecos puissent utiliser le logiciel et l'échange bidirectionnel de données pour assurer le support.
- b) L'accès au réseau client doit être fourni en fournissant un accès VPN non-propritaire conformément au contrat individuel respectif.
- c) La télémaintenance peut être effectuée à l'aide de la solution spécifiée dans le contrat individuel. Les sessions se déroulent via une connexion cryptée. La télémaintenance supervisée (le client lance un programme de télémaintenance) et non supervisée (le programme de télémaintenance est installé par le client) est prise en charge.
- d) Si le client refuse la prestation à distance, des frais supplémentaires peuvent survenir. Les retards et/ou les mesures d'élimination des erreurs différées en cas de réglementations dérogeant à l'article 3, paragraphe 2, lettre a, ou en l'absence de télémaintenance sont à la charge du client.

### § 4 Contenu du service spécifique, « Modifications »

- 1) Un « changement » ne devient partie intégrante du contrat qu'avec une confirmation écrite expresse d'ecos systems et doit être payé séparément conformément à la liste de prix convenue.
- 2) Les prestations spécifiques sont décrites dans le contrat individuel. L'objet des prestations est exclusivement les systèmes informatiques spécifiés dans le contrat individuel, conformément à la description fonctionnelle et à la documentation.

### § 5 Livraison, frais, lieu d'exécution

Les détails de la livraison respective, concernant les frais de transport (livraison et retour), le lieu d'exécution, découlent du contrat individuel respectif.

La livraison est effectuée au lieu indiqué par l'acheteur sur le bon de commande.

Le délai de livraison indiqué lors de l'enregistrement de la commande n'est donné qu'à titre indicatif et n'est aucunement garanti.

Par voie de conséquence, tout retard raisonnable dans la livraison des produits ne pourra pas donner lieu au profit de l'acheteur à :

- L'allocation de dommages et intérêts
- L'annulation de la commande.

Les frais et risques du transport sont supportés en totalité par l'acheteur.

En cas de marchandises manquantes ou détériorées lors du transport, l'acheteur devra formuler toutes les réserves nécessaires sur le bon de commande à réception desdites marchandises. Ces réserves devront être, en outre, confirmées par écrit dans les cinq jours suivant la livraison, par courrier recommandé AR.

### § 6 Obligations de coopérer

Les obligations respectives de coopération découlent du contrat individuel respectif.

#### **§ 7 Indemnisation ; Les droits de rétention du client ; Sur facture**

- 1) Le montant de la rémunération et le remboursement des autres frais (tels que les frais de transport, d'assurance, etc.) dépendent du contrat individuel concerné. Toutes les modalités de paiement, telles que les paiements partiels, les remises, etc., sont régies par les contrats individuels. Il en va de même pour les frais de déplacement et les autres dépenses.
- 2) Tous les prix sont des prix nets et doivent être payés plus la taxe de vente applicable.
- 3) L'exercice d'un droit de rétention qui ne repose pas sur un droit issu de cette relation contractuelle est exclu.
- 4) Le client n'est autorisé à exercer un droit de rétention ou de compensation que dans la mesure où la demande reconventionnelle sous-jacente est légalement établie ou incontestée. Indépendamment de cela, le droit de compensation du client n'est ni exclu ni limité si les demandes de compensation reposent sur des frais supplémentaires de réparation des défauts ou d'achèvement.
- 5) Ce qui suit s'applique uniquement à la fourniture de services de maintenance/assistance : ecos systems est en droit d'augmenter le montant des frais d'un montant approprié, jusqu'à un maximum de 2,5 %, pendant 12 mois à compter de la date de conclusion du contrat ou de la date de la dernière augmentation.
- 6) Les paiements du client sont exigibles dès réception de la facture et de la prestation de service. Ils doivent être réglés dans les 30 jours suivant la réception d'une facture vérifiable. Ils doivent être versés à ecos systems sur l'un des comptes indiqués sur la facture.
- 7) Le client doit déterminer, lors de ses paiements, la dette qu'il rembourse. À défaut, les paiements entrants seront d'abord imputés sur les créances supplémentaires existantes (intérêts, etc.), puis sur la dette la plus ancienne du client.
- 8) Si le client ne respecte pas ses obligations de paiement dans les délais, ecos systems peut, sans préjudice de la revendication de dommages et intérêts supplémentaires, réclamer des dommages et intérêts pour retard à hauteur des intérêts moratoires légaux. Si le client ne respecte pas ses obligations de paiement malgré une mise en demeure lui fixant un délai supplémentaire raisonnable, ecos systems est en droit, sans préjudice des droits visés à la phrase 1, d'interrompre tous les travaux en cours pour le compte du client, de résilier le contrat concerné, de reprendre possession des marchandises sous réserve de propriété et de facturer au client tous les frais engagés jusque-là.

#### **§ 8 Réserve de transfert des droits d'usage et de propriété**

- 1) Le risque de perte accidentelle est transféré au client dès la livraison. En cas d'expédition de marchandises, le risque est transféré au client dès la remise de l'article au transitaire, au transitaire ou à tout autre transporteur choisi par ecos systems à sa discrétion. Si les marchandises sont installées par ecos systems, le risque de perte accidentelle est transféré au client dès la mise en service ou la fourniture.
- 2) Les biens physiques restent sous réserve de propriété jusqu'au paiement intégral de la créance résultant de la commande concernée.
- 3) Jusqu'au paiement intégral de toutes les créances découlant de la présente relation contractuelle existant au moment de la « livraison » (ci-après « réalisation de la condition »), le client bénéficie d'ecos systems d'un droit d'utilisation du logiciel fourni, limité dans le temps. Si les droits d'utilisation du logiciel doivent être transférés définitivement dans le cadre d'un contrat d'achat ou de travail, ce transfert n'intervient qu'après la réalisation de la « condition » ; en cas de paiement par chèque ou lettre de change, la « condition est réalisée » dès son encaissement. Si les droits d'utilisation ne sont transférés que pour une durée limitée, les réserves des contrats respectifs s'appliquent.
- 4) Si les droits d'utilisation du logiciel sont transférés définitivement, le droit du client à continuer d'utiliser le logiciel expire à la révocation du transfert, sauf avis contraire d'ecos systems. Dans ce cas, toutes les copies du programme réalisées par le client doivent être supprimées.
- 5) En cas de saisie ou de toute autre atteinte aux droits d'ecos systems sur le logiciel ou les biens livrés physiquement au sens du présent règlement, le client doit immédiatement signaler les droits contradictoires d'ecos systems. Il est également tenu d'informer immédiatement ecos systems par téléphone ou par courriel, puis par écrit, des événements ayant entraîné ou pouvant entraîner une atteinte aux droits d'ecos systems.

#### **§ 9 Responsabilité**

- 1) La responsabilité pour les demandes de dommages et intérêts et de remboursement des dépenses causées simplement ou par

négligence légère est limitée dans la mesure qui correspond à l'ampleur du risque qui existait pour les systèmes écologiques lors de la conclusion du contrat individuel et qui lui était reconnaissable.

- 2) Les actions en responsabilité se prescrivent par 12 mois à compter de la date à laquelle le client aurait dû prendre connaissance des circonstances du dommage sans faute grave. Ce délai de prescription ne s'applique pas en cas d'atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ni en cas de négligence grave ou intentionnelle, ni en cas de violation d'une garantie. Les actions en responsabilité du fait des produits défectueux restent également inchangées.
- 3) Si des demandes de dommages et intérêts sont formulées suite à l'exercice de droits à garantie, le délai de prescription en cas de vente d'un produit expire dans les 12 mois suivant le transfert des risques. En cas de violation d'un contrat de réparation ou d'entretien, le délai de prescription est limité à 12 mois à compter de la date de réception ou d'achèvement. L'article 9, paragraphe 2, phrase 2, s'applique par analogie.

#### § 10 Force majeure

Si ecos systems est empêché de remplir ses obligations en raison de la survenance de circonstances imprévisibles et extraordinaires qu'il ne peut éviter malgré des précautions raisonnables, par exemple

- pandémies;
- Interférence de logiciels malveillants,
- Perturbations opérationnelles dont les écosystèmes ne sont pas responsables,
- interventions officielles,
- Difficultés du réseau de communication
- difficultés d'approvisionnement énergétique,

Que ces circonstances surviennent dans le secteur des systèmes écologiques ou chez ses fournisseurs, si la livraison ou la prestation n'est pas impossible, le délai de livraison sera prolongé d'une durée appropriée, mais au maximum de deux semaines. Si une prestation est exclue même après l'expiration du délai susmentionné en raison du même cas de force majeure ininterrompu, celle-ci est considérée comme impossible.

#### § 11 Sous-traitants

- 1) ecos systems a la possibilité de fournir au client la liste des sous-traitants avec lesquels ecos systems collabore régulièrement. Le client a la possibilité de refuser à ecos systems de faire appel à des sous-traitants individuels. Ce refus ne peut être motivé. ecos systems est responsable des fautes du sous-traitant concerné ainsi que de ses propres fautes et est tenu de respecter les réglementations en matière de protection des données et de sécurité informatique.

#### § 12 Protection des données

- 1) Les accords entre les parties contractantes sur la protection des données sont réglementés dans un accord de non-divulgence (NDA) distinct.
- 2) Si elles le souhaitent, les parties peuvent conclure un accord de protection des données (DPA) distinct.

#### § 13 Général

- 1) Le client ne peut céder les droits et créances du contrat individuel à des tiers qu'avec le consentement écrit préalable d'ecos systems.
- 2) Si le client est un commerçant au sens du Code de commerce, une personne morale de droit public ou un fonds spécial de droit public, le siège social d'ecos systems est convenu comme lieu de juridiction pour tout litige survenant dans le cadre de la présente relation contractuelle. Indépendamment de cela, ecos systems est également en droit d'intenter une action en justice devant le tribunal compétent pour le siège social du client.

## Partie I I – Support et services gérés

**§ 14 employés d'Ecos Systems**

- 1) ecos systems s'engage à n'employer que du personnel qualifié et fiable pour fournir les prestations qui lui sont dues. ecos systems est responsable de la sélection et de la classification de ses collaborateurs. La prestation de services, l'intégration et la formation continue de ses collaborateurs sont assurées sous la direction responsable d'ecos systems. Les collaborateurs d'ecos systems sont soumis exclusivement à l'autorité disciplinaire d'ecos systems, quel que soit le lieu d'exécution de leur travail.
- 2) Les employés d'ecos systems ont le droit de séjourner dans les locaux du client pendant les heures normales de travail pendant toute la durée de leur contrat. Le client est en droit, pour des motifs importants, de refuser l'accès à ses locaux à certains employés d'ecos systems. Sauf si le refus est motivé par un motif important imputable exclusivement à ecos systems, ecos systems est en droit d'exiger un ajustement des dates et de la rémunération convenues, dans la mesure où celles-ci sont rendues nécessaires par le refus d'accès et sont par ailleurs appropriées.
- 3) La supervision technique des employés d'ecos systems relève de la seule responsabilité d'ecos systems. Si le client demande le remplacement d'un employé en justifiant sa demande par un motif valable, ecos systems est tenu de le remplacer dans un délai raisonnable.
- 4) ecos systems est seul responsable du respect de ses obligations contractuelles, légales, officielles et professionnelles envers les personnes qu'il emploie pour la prestation de services. ecos systems dégage le client de toute responsabilité à son encontre. Cela comprend notamment tous les paiements de salaires et autres obligations de paiement découlant de relations de travail ou de prestation de services, telles que les cotisations de sécurité sociale. Il appartient exclusivement à ecos systems de conclure les accords et les mesures régissant ses relations avec les personnes auxquelles il fait appel pour la prestation de services.

**§ 15 Règlement sur les contrats individuels**

- 1) Les dispositions du présent paragraphe s'appliquent si les systèmes ecos sont mis en service sur la base d'un service indépendant des performances.
- 2) Si plusieurs défauts de performance sont constatés simultanément, le client est en droit de préciser à ecos systems les priorités à éliminer. ecos systems informera régulièrement le client de l'état d'avancement et de la réussite de la suppression. Si un défaut de performance ne peut être corrigé dans un délai raisonnable, ecos systems proposera une solution temporaire à la demande du client.
- 3) Les dates et délais ainsi que les possibilités de résiliation découlent du contrat individuel respectif, sinon de la loi.

**§ 16 Ligne d'assistance téléphonique**

Conformément au contrat individuel, ecos systems fournit une assistance téléphonique rapide, en anglais, en cas d'erreurs techniques, de problèmes d'application ou d'autres difficultés liées aux séquences de programmes des « produits » fournis. L'accès au service est assuré du lundi au vendredi, de 8h00 à 20h00. Aucune assistance téléphonique n'est disponible les samedis, dimanches et jours fériés. Le fuseau horaire de l'Est s'applique.

- Les tâches de la hotline n'incluent pas la clarification du contenu et des questions d'organisation ou la fourniture d'instructions sur la fonctionnalité des « produits ».
- Avant d'utiliser la hotline, le client doit s'efforcer de résoudre le problème lui-même dans la mesure du possible. Il doit notamment consulter attentivement la documentation utilisateur et la fonction d'aide.

**§ 17 Soutien**

Sauf convention contraire dans le contrat individuel, les prestations suivantes seront fournies :

- 1) Réagir aux rapports de pannes et tenter d'éliminer les « erreurs techniques »
  - a) Événement de défaut et temps de réponse aux défauts

Après avoir signalé un défaut, ecos systems doit commencer à éliminer le défaut et à en analyser la cause dans les délais convenus dans le contrat de niveau de service. L'analyse de la cause du dysfonctionnement et la tentative d'y remédier sont

régies par le droit des contrats de service si le dysfonctionnement s'avère être une erreur technique ou si ecos systems invoque à juste titre l'objection de prescription.

- b) Tenter d'éliminer les « erreurs techniques »

La question de savoir s'il s'agit d'un « défaut » ou d'une « erreur technique » dépend du résultat de la phase d'analyse, qui a lieu à partir du moment où le défaut est signalé dans le délai de réponse au défaut.

- i) En cas de défaut, les conséquences juridiques sont déterminées par la loi. Si une réparation est raisonnable, ecos systems est en droit d'effectuer les réparations dans un délai raisonnable.
  - ii) En cas d'« erreur technique », les dispositions du paragraphe 2 s'appliquent.
- 2) En cas d'« erreur technique », ecos systems assistera le client conformément aux réglementations énoncées dans l'annexe SLA. Dans ces cas, cependant, vous n'êtes pas responsable de l'élimination réussie de « l'erreur technique ».

## Partie A – Vente de produits

Si le client achète, loue ou fait entretenir des « produits », les dispositions suivantes s'appliquent en complément des réglementations énoncées dans la partie I du contrat-cadre.

### § 1 Parties du contrat

Les éléments du contrat sont dans cet ordre :

- e) Le « contrat individuel » qui régleme les services, les exigences techniques, les prix, etc.
- f) Les annexes du « contrat individuel ».
- g) Ces conditions générales de vente, de location et de maintenance de produits matériels
- h) Les dispositions des conditions générales de l'accord- cadre y compris leurs annexes.

### § 2 Objet du contrat : vente de produits

- 1) Le client achète les « produits » mentionnés dans le contrat individuel (ci-après également dénommés collectivement le *produit* ).
- 2) Le client reçoit la documentation prévue et fournie par le fabricant pour le produit.
- 3) La livraison par ecos systems est soumise à la condition qu'ecos systems la livre correctement et dans les délais et décline toute responsabilité en cas d'indisponibilité des produits . Le client ne peut exiger une indemnisation pour non-exécution qu'après avoir fixé un délai et menacé de refus.
- 4) En raison de la nature des activités d'ecos systems, les prix peuvent différer des montants initialement indiqués dans le contrat. Il s'agit d'augmentations de prix indépendantes de toute influence et résultant des pratiques commerciales. Toutefois, des augmentations de prix à la charge du client ne peuvent être appliquées que si les coûts de matériel ou de personnel ont augmenté depuis la commande et qu'ecos systems n'en est pas responsable. Cela inclut également les modifications imprévisibles des droits de douane, des frais d'importation et d'exportation, du contrôle des changes, etc.
- 5) Sauf réglementation particulière, l'expédition sera soumise aux frais de transport et d'emballage forfaitaires applicables. Les frais d'expédition express, à la demande du client, seront calculés en fonction des efforts réellement déployés. Toutes les livraisons sortantes sont assurées par ecos systems. L'assurance est incluse dans le prix d'achat. En cas de perte ou de dommage, l'acheteur est tenu de se procurer tous les documents nécessaires pour pouvoir faire valoir ses droits auprès de l'assurance. Les frais d'emballage standard sont inclus dans les frais de transport et d'emballage forfaitaires. Si un emballage spécial est requis ou est exigé par ecos systems en fonction des circonstances, il sera facturé conformément à un accord séparé.

### § 3 Dates de livraison

Les délais de livraison peuvent être trouvés dans le contrat individuel.

### § 4 Garantie des défauts lors de la vente de « produits »

- 1) Le client doit immédiatement examiner les produits afin de déceler tout défaut important et vérifier leur intégralité, et signaler toute réclamation à ecos systems. Si les produits sont installés par ecos systems, le client doit procéder à une réception en collaboration avec ecos systems. Le contenu de cette procédure dépend du contrat.
- 2) En cas de défauts constatés, ecos systems est en droit de procéder, dans un premier temps, à un nombre approprié de tentatives d'amélioration dans un délai raisonnable. En cas d'échec de l'exécution ultérieure, le client est généralement en droit, à sa discrétion, de réduire le prix d'achat, de résilier le contrat et/ou d'exiger des dommages et intérêts.
- 3) Lors de la conclusion du contrat, le client est informé qu'ecos systems vérifie et garantit uniquement la fonctionnalité des produits livrés dans l'environnement système spécifié dans la commande individuelle, sans affecter la fonctionnalité des produits en connexion systémique avec d'autres composants non mentionnés dans celle-ci. Le client est responsable de cette fonction ou peut confier

séparément à ecos systems la vérification de la compatibilité du système.

- 4) En cas de défauts mineurs, le droit de résilier le contrat ou de faire valoir des dommages et intérêts est exclu. Le droit de faire valoir une réduction du prix reste inchangé.
- 5) Le droit de faire valoir des droits de garantie est également exclu si le défaut est causé par l'utilisation prévue des « produits » en raison de l'usure normale.
- 6) Le client a la charge de prouver qu'ecos systems est responsable du *défait* si la perturbation est due au fait que le client a apporté des modifications aux « produits » et/ou à l'environnement du système sans le consentement d'ecos systems, et que les « produits » ont été fabriqués, utilisés ou réparés de manière inappropriée ou que les « produits » n'ont pas été exploités ou entretenus conformément aux directives d'ecos systems.
- 7) La période de garantie est de 24 mois à compter du transfert des risques pour les produits. Cette garantie ne s'applique pas aux demandes de dommages et intérêts si le défaut a été causé intentionnellement ou par négligence grave par ecos systems, ou si le défaut a causé des dommages tels qu'une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, et/ou si l'événement dommageable a également entraîné des blessures corporelles. Les demandes résultant d'un manquement à une obligation de réparation se prescrivent également à compter du transfert des risques. Les demandes au titre de la loi sur la responsabilité du fait des produits restent inchangées.
- 8) Le client est responsable de tous les frais supplémentaires encourus par ecos systems en raison du transport des « produits » par le client vers un lieu autre que le siège social susmentionné du client.
- 9) Notre garantie ne couvre pas les dommages résultant d'une mauvaise utilisation, d'un vandalisme, d'une négligence ou de modifications non autorisées de l'armoire électronique à casiers. Ces facteurs peuvent compromettre la sécurité et l'intégrité du produit, et par conséquent, ne sont pas couverts par notre garantie. De même, tout usage contraire aux instructions fournies avec le produit pourrait annuler la garantie.

## Partie II – Maintenance des produits

### § 5 Objet du contrat

L'objet est de prendre en charge la maintenance des « produits » listés dans le contrat individuel à travers les services listés dans le contrat individuel.

### § 6 Horaires des représentations

Les délais de service résultent du contrat individuel respectif.

### § 7 Lieu d'exécution et de mise en œuvre

- 1) Le lieu d'exécution de la maintenance des produits est le local commercial du client, tel que spécifié dans le contrat individuel, et le lieu d'installation qui y est précisé. Si nécessaire, ecos systems est autorisé à effectuer les travaux de maintenance dans l'un de ses ateliers ; dans ce cas, ecos systems fournira au client un appareil de remplacement sans frais supplémentaires.
- 2) de la mise en œuvre des « produits » sur un lieu d'exécution autre que celui spécifié dans le contrat individuel, au moins deux mois à l'avance. Toute mise en œuvre des « produits » doit être effectuée par ecos systems.
- 3) Le client est tenu d'informer ecos systems par écrit de toute mise en œuvre prévue des « produits » sur un lieu d'exécution autre que celui initialement convenu, par exemple dans le cadre d'un déménagement du siège social. Dans ce cas, ecos systems poursuivra la maintenance si cela n'implique pas d'efforts supplémentaires, par exemple si le nouveau lieu d'installation se situe dans une zone où ecos systems prend déjà en charge des « produits » similaires. Si la mise en œuvre affecte les efforts nécessaires à la fourniture du service, ecos systems est en droit de subordonner son consentement à la mise en œuvre des « produits » sur un lieu d'exécution autre que celui initialement convenu, moyennant le versement d'une rémunération adaptée aux circonstances.
- 4) Si la mise en œuvre entraîne des efforts supplémentaires déraisonnables pour ecos systems, ecos systems refusera son consentement

par écrit et au préalable. Dans ce cas, l'obligation d'ecos systems de maintenir les équipements contractuels concernés par la mise en œuvre prend fin le jour de la mise en œuvre. Le client reste tenu de payer la rémunération jusqu'à la fin du contrat.

- 5) L'inclusion d'autres « produits » dans le champ d'application de ce contrat en cas d'extensions ultérieures du système nécessite une nouvelle confirmation de commande écrite.
- 6) Le client n'est pas autorisé à apporter des modifications ou des ajouts non autorisés aux « produits » ; toute modification prévue des « produits » doit être annoncée à ecos systems par écrit et au préalable. Si, de l'avis d'ecos systems, ces modifications ont un impact significatif sur les efforts de maintenance ou sont déraisonnables pour ecos systems, ecos systems en informera immédiatement le client et lui soumettra une nouvelle offre à sa demande. À défaut d'accord, le contrat restera inchangé jusqu'à son terme.

## § 8 Réparation

- 1) Le client est tenu de décrire aussi précisément que possible toute erreur survenue, l'évolution des pannes système, des défaillances des produits et/ou autres problèmes (en bref : les « dysfonctionnements »). ecos systems élimine les défauts signalés dans un délai raisonnable ; après réception du message d'erreur, ecos systems informe le client de la date et du délai de correction du défaut signalé. Si une description compréhensible pour ecos systems n'est pas fournie, ecos systems signalera les lacunes de la description de l'erreur au client et lui fournira un nouveau délai pour la corriger après analyse, si nécessaire.
- 2) Si ecos systems n'est pas en mesure de rendre le « produit » fonctionnel par réparation dans un délai raisonnable, il se procurera gratuitement un appareil de remplacement.
- 3) Si la correction de l'erreur s'avère plus complexe que prévu, ecos systems est en droit de fournir au client une solution de remplacement ou de contournement.
- 4) L'obligation d'effectuer des réparations et de fournir une solution de remplacement ou de contournement ne s'applique pas si l'erreur ou le dysfonctionnement ne peut être corrigé ou ne peut l'être qu'au prix d'efforts excessifs. Une dépense qui dépasserait d'au moins le double de la rémunération annuelle prévue au présent contrat est considérée comme excessive. Dans ce cas, ecos systems est en droit de résilier le contrat pour motif valable.
- 5) À la demande du client, ecos systems propose la connexion à ses installations de diagnostic et de maintenance à distance. ecos systems informera le client des coûts d'installation des équipements techniques nécessaires à cet effet sur demande et effectuera la connexion sur la base d'une commande et d'un devis séparés. La fourniture du diagnostic et de la maintenance à distance est effectuée conformément aux dispositions du présent paragraphe et est incluse dans les frais de maintenance.

## § 9 Entretien

- 1) Les mesures de maintenance visent à préserver la fonctionnalité des produits grâce à leur entretien et au remplacement des pièces d'usure défectueuses ou ne fonctionnant plus correctement. Les pièces d'usure et de rechange remplacées deviennent la propriété d'ecos systems.
- 2) Dans le cadre des frais de maintenance forfaitaires convenus, ecos systems prend également en charge tous les travaux de configuration ou d'installation qui ne dépassent pas 4 heures par mois. ecos systems signalera au client tous les travaux de configuration et d'installation nécessaires qui nécessiteraient du temps supplémentaire ; Ce faisant, il fait au client - dans la mesure du possible et du raisonnable pour lui - une offre de prise en charge des travaux, qui précise le service à fournir et le nombre d'heures et de matériaux nécessaires et contient un devis sans engagement.
- 3) L'obligation de maintenance ne s'applique pas si cela implique des travaux excessifs pour les écosystèmes. Le caractère excessif est constaté si les frais de personnel nécessaires à l'adaptation des « produits » au cours de l'année de prestation sont supérieurs de 10 % à ceux de la conclusion du contrat, si cette augmentation des frais de personnel ne peut être compensée par des bénéfices plus élevés ou d'autres économies, et si au moins un an s'est écoulé depuis le début de la prestation. Dans ce cas, l'ajustement ne sera effectué que moyennant une indemnisation complémentaire appropriée ou les parties conviennent de résilier le contrat.
- 4) Les ajustements supplémentaires apportés aux exigences d'utilisation découlant des besoins individuels du client ne font pas partie du service dû en vertu de la présente disposition, à moins qu'ils ne soient mentionnés dans le contrat individuel.

- 5) Le client peut refuser le service s'il n'offre pas la même compatibilité et fonctionnalité que les « produits » remplacés, c'est-à-dire s'il s'écarte significativement de l'état cible convenu conformément à la description du service convenue dans le contrat individuel, au détriment du client. Ce droit de refus s'applique également si la modification des nouveaux « produits » proposés entraînerait des coûts excessifs pour le client, directement liés à la modification des « produits ».
- 6) ecos systems effectue des inspections préventives régulières conformément aux réglementations du fabricant du produit concerné.

#### § 10 Obligations du client de coopérer

Les obligations de coopération du client découlent du contrat individuel respectif.

#### § 11 Acceptation

- 1) Il est de la nature des choses que, pour les prestations récurrentes, le client ne fasse pas l'objet d'une nouvelle déclaration d'acceptation. Dans ce cas, l'achèvement tient lieu de réception. Le client sera informé par ecos systems par courriel ou par tout autre moyen écrit de la fourniture de certaines prestations. Il appartient au client de vérifier, dans les délais convenus dans le contrat individuel, si les prestations d' ecos systems ont été correctement fournies. Si le client ne formule aucune réclamation dans les délais prévus dans le contrat individuel, la prestation d'ecos systems est réputée avoir été correctement fournie. Une réception indépendante n'est requise que si cela a été convenu entre les parties contractantes dans le contrat individuel.
- 2) Dans les cas où une réception doit avoir lieu conformément aux dispositions du contrat individuel, les dispositions suivantes s'appliquent : la réception doit être constatée par écrit ou par courriel. Si le client met en service les services d'ecos systems sans faire valoir de défauts importants, cela suppose une réception implicite. Toutefois, ecos systems doit en informer le client séparément par écrit.

#### § 12 Garantie des services de maintenance

- 1) Les réglementations suivantes s'appliquent aux contrats de travail :
  - a) Un service pour lequel ecos systems propose au client une solution alternative raisonnable et équivalente au lieu de corriger le défaut n'est pas considéré comme défectueux. ecos systems est en droit de changer les « produits » défectueux à des fins de réparation, à condition que les caractéristiques de performance et le fonctionnement des « produits » ne changent pas pour le client et qu'il n'y ait pas de frais associés au changement.
  - b) Si ecos systems ne parvient pas à corriger les défauts existants dans un délai raisonnable, le client est en droit de faire valoir ses autres droits de garantie. Il n'existe aucun droit de résilier le contrat ni de réclamer des dommages et intérêts, sauf si la fonctionnalité des « produits » est significativement altérée.
  - c) Le client n'a pas le droit de corriger lui-même les erreurs et d'exiger le remboursement des dépenses nécessaires tant qu'ecos systems est disposé à corriger l'erreur et que l'on peut raisonnablement s'attendre à ce que le client apporte d'autres améliorations.
  - d) Toute modification des produits ou de l'environnement système nécessite la preuve que le client est tenu de prouver que la perturbation est due à un *défait*. En cas d'échec, le client se verra facturer les frais d'analyse et de correction de l'erreur technique. Les estimations de coûts horaires et de déplacement d'ecos systems doivent être utilisées.
  - e) Les droits à la garantie expirent douze mois après la réception ou l'achèvement de la prestation. Cette disposition ne s'applique pas si un défaut de la prestation a causé un préjudice corporel, mental ou physique, ou si le défaut viole une promesse de garantie, ou si le dommage est causé intentionnellement ou par négligence grave. Les droits à la garantie du fait des produits restent inchangés.
  - f) Si les prestations fournies par ecos systems ne sont pas couvertes par la garantie, le client en supportera les coûts, y compris les frais de déplacement et autres frais engagés, conformément aux tarifs généraux d'ecos systems. En cas de remboursement, les estimations de coûts horaires et de déplacement applicables d'ecos systems doivent être utilisées.

- g) Ecos Systems peut, à sa discrétion, procéder à une réparation ou à une nouvelle livraison. Le client est en droit d'exiger une forme spécifique d'exécution ultérieure si l'autre forme d'exécution ultérieure lui paraît déraisonnable. Le client est responsable de tous les frais supplémentaires supportés par Ecos Systems du fait du transport des « produits » vers un lieu autre que son siège social spécifié dans le contrat.

### § 13 Réglementation particulière en matière de rémunération

- 1) Le forfait de maintenance est calculé sur la base d'un minimum de 4 heures/jours-personnes pour les réparations et de 4 heures/jours-personnes pour la maintenance. Si ce minimum est inférieur ou supérieur de plus de 10 %, le forfait convenu sera ajusté.
- 2) Aucune indemnité n'est due pour les travaux de réparation pendant une période d'un an à compter de l'installation et de la mise en service des « produits » par le client.
- 3) Les frais de maintenance sont payables annuellement d'avance en un seul versement au début de chaque année contractuelle. À la discrétion d'ecos systems, ils peuvent également être réglés par prélèvement automatique.
- 4) Après une période de deux ans suivant la conclusion du contrat, des augmentations pouvant atteindre 5 % par an sont possibles en raison d'une augmentation générale du coût total des soins à payer. Le client sera informé au moins trois mois avant l'entrée en vigueur de l'augmentation.
- 5) Si ecos systems peut prouver qu'il n'y a pas eu de réclamation de maintenance ou de garantie en cas d'erreurs signalées ou de services de maintenance utilisés, les frais de dépannage ainsi que les services d'ecos systems pour le dépannage seront à la charge du client.
- 6) Si les corrections d'erreurs couvertes par les frais de maintenance forfaitaires et celles facturées séparément ont lieu pour le client, les rapports de service des employés d'ecos systems et/ou la documentation des incidents d'ecos systems/du support client servent de base à la facturation.

### § 14 Durée et résiliation du contrat

- 1) Le contrat individuel entre en vigueur dès sa signature. Sa durée et les possibilités de résiliation ordinaire découlent du contrat individuel concerné.
- 2) Le droit de résiliation extraordinaire reste inchangé. Si le client résilie le contrat pour un motif grave imputable à ecos systems, les frais de maintenance déjà payés lui seront remboursés au prorata.

## Partie III – Location

### § 15 Objet du contrat

- 1) L'objet est la location des « produits » listés dans le contrat individuel.
- 2) Les produits sont mis à disposition du client avec la communication mobile pendant la durée du contrat correspondant. Des services supplémentaires liés à leur fonctionnement sont également fournis. Les détails sont disponibles dans le contrat correspondant.
- 3) Les dispositions de la partie 1 des présentes conditions générales § 2 paragraphes 2 à 5 s'appliquent.

### § 16 Durée et résiliation du contrat

- 1) Les contrats individuels ne peuvent être résiliés par l'une ou l'autre des parties qu'après un délai de 12 mois au plus tôt. Passé ce délai, chaque contrat individuel peut être résilié à tout moment avec un préavis de trois mois avant la fin de l'année (31 décembre). Les deux parties conservent le droit de résilier le contrat à titre exceptionnel.
- 2) Résiliation extraordinaire
- 3) Une raison importante qui donne droit à une résiliation extraordinaire des ecos systems existe notamment si :

- a) le client est en retard de paiement de plus de deux paiements de plus de 30 jours chacun et il n'y a aucune justification pour le retard respectif ;
  - b) le client ne remplit pas l'une des obligations convenues de coopération en tant que devoir qui lui incombe, ecos systems a demandé au client de coopérer et le client ne coopère pas malgré cette demande, de sorte que la fourniture du service par ecos systems est compromise ou impossible.
- 4) Si ecos systems est en droit de résilier pour un motif valable, le droit de résiliation s'applique aux contrats directement affectés par le motif valable ainsi qu'à tous les contrats indirectement affectés qu'ecos systems n'aurait pas conclus sans le contrat directement affecté par le motif valable.
  - 5) Toute résiliation pour motif grave doit être signalée par écrit. L'avertissement doit être formulé par écrit et le client doit avoir la possibilité de remédier aux circonstances ayant donné lieu au motif grave dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de sa réception. Toutefois, un avertissement n'est pas nécessaire si des circonstances particulières justifient une résiliation extraordinaire après avoir pesé les intérêts des deux parties.

#### **§ 17 Livraison et retour des « produits »**

- 1) ecos systems livre les « produits » au lieu de livraison et aux heures précisées dans le contrat individuel.
- 2) Vérification du contenu de la livraison : Le client est tenu de vérifier si les « produits » ont été endommagés pendant le transport ou s'il manque des pièces. Il doit en informer immédiatement ecos systems. ecos systems en livrera alors immédiatement un nouveau.
- 3) Avant la livraison des « produits », le client doit définir les exigences spatiales et techniques, communiquées en temps utile par ecos systems dans le contrat individuel, nécessaires à la mise en service des « produits ». Ces exigences découlent du contrat individuel concerné.

#### **§ 18 Utilisation des « Produits », transfert d'utilisation à des tiers**

La location des « produits » est réservée à l'usage exclusif du client. Les « produits » ne peuvent être utilisés qu'aux fins spécifiées dans le contrat individuel. Sans l'autorisation d'ecos systems, le client n'est *pas* autorisé à céder les « produits », y compris les logiciels fournis dans le cadre du présent contrat, à un tiers, notamment à des fins de location ou de prêt. L'utilisation par les employés du client est autorisée dans le cadre de l'utilisation contractuelle.

#### **§ 19 Obligations de soins et de tolérance du client**

- 1) Le client doit traiter les produits avec soin et les protéger de tout dommage. Il veillera à leur utilisation et à leur bon fonctionnement par un personnel qualifié. Le client respectera les instructions d'entretien, de maintenance et d'utilisation des systèmes ecos, notamment les informations contenues dans le manuel d'utilisation et la documentation fournie, dans la mesure du raisonnable. L'identification des produits, notamment les signes, numéros ou inscriptions, ne peut être ni supprimée, ni modifiée, ni rendue méconnaissable.
- 2) Le client autorise les employés d'ecos systems à accéder librement aux « produits » pour des travaux de maintenance et de réparation pendant les heures ouvrables normales. Les intérêts légitimes du client en matière de sécurité doivent être protégés.

#### **§ 20 Modifications du « Produit » ; changement de localisation des « produits »**

- 1) ecos systems est en droit d'apporter des modifications au produit, à condition que celles-ci contribuent à sa préservation. Des mesures d'amélioration ne peuvent être prises que si elles sont raisonnables pour le client et n'affectent pas l'utilisation contractuelle du produit. ecos systems doit informer le client de toute mesure correspondante en temps utile.
- 2) Toute modification ou ajout aux « produits » par le client nécessite l'accord préalable d'ecos systems. Ceci s'applique notamment aux raccordements ou installations, ainsi qu'à la connexion des « produits » à d'autres appareils, systèmes informatiques ou réseaux. En

cas de retour des « produits », le client devra les restaurer dans leur état d'origine à la demande d'ecos systems.

- 3) Les dispositions de l'article 7 des présentes Conditions Générales s'appliquent.

#### **§ 21 Services de réparation et d'entretien**

Les déclarations faites aux articles 8 à 10 et dans le contrat individuel s'appliquent.

#### **§ 22 Garantie**

- 1) Les « défauts » seront initialement corrigés à la discrétion d'ecos systems par des réparations gratuites ou une livraison de remplacement.
- 2) Les dispositions du § 12 alinéa 1 lit c et d s'appliquent.
- 3) Le client est tenu de signaler immédiatement à ecos systems tout défaut du produit. Il tiendra compte des conseils d'ecos systems concernant l'analyse des défauts dans la mesure où cela lui paraît raisonnable et transmettra à ecos systems toutes les informations nécessaires à la résolution du défaut.
- 4) Les droits à la garantie expirent 24 mois après la prise de connaissance par le client de l'existence d'un défaut du produit ou après avoir eu connaissance des circonstances du défaut et l'avoir signalé sans négligence grave. Cette disposition ne s'applique pas aux cas où le défaut a causé une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ni aux cas où le défaut a été causé par négligence grave ou intentionnellement. Les droits au titre de la loi sur la responsabilité du fait des produits restent inchangés. Les droits découlant d'une violation de l'obligation d'amélioration expirent, sous réserve des dispositions décrites ci-dessus, 12 mois après la prise de connaissance ou l'ignorance par négligence grave du dommage.

#### **§ 23 Droits d'utilisation du logiciel**

Pendant la durée du contrat individuel concerné, le client bénéficie du droit non exclusif et révocable d'utiliser le logiciel utilisé dans le cadre des produits loués ou d'exécuter les services gérés pour son propre usage dans le cadre de ses activités professionnelles. Il bénéficie ainsi du droit d'installer le logiciel fourni et de le charger dans la mémoire vive. Ce droit est cédé pour une durée limitée, correspondant à la durée du contrat individuel concerné et, comme le nombre de droits d'utilisation, résulte du contrat individuel concerné.

#### **§ 24 Retour des produits**

- 1) A la fin de la relation contractuelle, le client doit restituer les « produits » au prestataire en bon état.
- 2) Lors du retour des produits, un protocole est établi, dans lequel sont consignés tous les dommages et défauts existants. Le client est tenu de rembourser les frais de remise en état en cas de dommages ou de défauts dont il est responsable.
- 3) Sauf convention contraire dans le contrat individuel, le client supporte les frais de démontage, d'emballage et de transport de retour des « produits ».

## Partie B – Vente, maintenance de logiciels

Ces conditions générales sont incluses lors de l'achat du logiciel ou lors de la conclusion de contrats de maintenance (contrats de publication) pour le logiciel et ces conditions générales sont incluses dans les contrats individuels.

### § 1 Composants du contrat et éléments spéciaux définitions

Les éléments du contrat sont dans cet ordre :

- l) Le « contrat individuel » qui régleme les services, les exigences techniques, les prix, etc.
- m) Les annexes du « contrat individuel ».
  - a. Pièce jointe SLA : [facultatif] Accord de niveau de service
  - b. SYS : Environnement système
- n) Ces conditions générales de vente et de maintenance de logiciels
- o) Les dispositions des conditions générales de l'accord-cadre y compris leurs annexes.

Outre les définitions de l'accord-cadre, les dispositions suivantes s'appliquent :

- p) « Livraison » : désigne la remise ou la fourniture du logiciel ou des « versions » au client. La livraison a lieu lorsque le client a reçu les documents contenant les informations nécessaires lui permettant de télécharger le logiciel.
- q) « Logiciel individuel » : désigne le « logiciel » créé ou traité pour le « client ».
- r) « Release » : est le terme générique pour « Mises à jour » et « Mises à niveau ».
- s) « Contrat de publication » : il s'agit du contrat en vertu duquel les mises à jour ou les mises à niveau sont livrées au client.
- t) « SLA » : (Service Level Agreement) sont les réglementations qui encadrent les processus en cas de « perturbations » ou « d'erreurs techniques ».
- u) « Logiciel standard » : il s'agit du « logiciel » qui n'a pas été créé ou traité pour le « client ».
- v) « Logiciel » : est utilisé comme terme courant pour « logiciel standard » ou « logiciel personnalisé » spécialement adapté fabriqué ou fourni par ecos systems.
- w) « Défaut » : est le terme générique désignant un dysfonctionnement du « logiciel », qualifié de « défaut » ou d'« erreur technique ».
- x) « Système » : désigne le système technique du client sur lequel le « logiciel » ou le « matériel » doit être exploité : Le « système » du client se compose généralement de matériel, de logiciels de système d'exploitation, de micrologiciels, d'antivirus, etc.
- y) « Environnement système » : désigne les systèmes techniques environnants, tels que les interfaces, le système d'exploitation, etc., nécessaires au bon fonctionnement du logiciel. L'« environnement système » requis est décrit dans l' **annexe SYS correspondante** . Il est indiqué dans le contrat correspondant. L'environnement système peut varier d'une version à l'autre. Ceci sera annoncé dans les notes de version des versions.
- z) « Travaux de support » : il s'agit de travaux entrant dans le champ d'application de la section II de l'accord-cadre applicable, par lesquels on tente d'éliminer l'« erreur technique » survenue ou de mettre en œuvre une solution de contournement acceptable.
- aa) « Modification technique » : désigne les modifications apportées au « logiciel » ou à « l'environnement système ».
- bb) « Mises à jour » : servent à maintenir les fonctionnalités du logiciel standard dans la mesure convenue au contrat. Les mises à jour sont fournies dans le cadre du contrat de location ou de mise à disposition.
- cc) « Mises à niveau » : servent à étendre les fonctions du logiciel standard.
- dd) « Conclusion du contrat » : c'est la signature du contrat individuel respectif par les deux parties.

ee) « Version » : est le statut de publication du « Logiciel ».

## § 2 Contrat individuel

- 1) L'objet du contrat est exclusivement les services et produits spécifiés dans le contrat individuel avec les propriétés, les caractéristiques, les utilisations prévues et les utilisations possibles spécifiées dans la description fonctionnelle et la « documentation ».
- 2) La fonctionnalité du logiciel est garantie pour le logiciel inchangé dans l'environnement système spécifié.
- 3) L'objet du contrat avec confirmation écrite expresse d' ecos systems s'il est documenté au moins sous forme de texte dans le contrat individuel et doit être payé séparément conformément à la liste de prix convenue.

## § 3 Délais de livraison, force majeure

La « livraison » a lieu aux heures spécifiées dans le contrat individuel respectif.

## § 4 Indemnisation; Les droits de rétention du client; Sur facture

- 4) Le montant de la rémunération dépend du contrat individuel. Toutes les modalités de paiement, telles que les paiements partiels, les remises, etc., sont régies par le contrat individuel. Il en va de même pour les frais de déplacement et autres dépenses.
- 1) Tous les prix sont des prix nets et doivent être payés plus la TVA applicable.
- 2) ecos systems se réserve le droit de faire valoir des droits de rétention à l'encontre du client en cas de retard de paiement découlant de la même relation contractuelle que le contrat concerné . Le client sera informé de la disponibilité du logiciel si ecos systems se réserve le droit d'utiliser le logiciel et le subordonne au paiement des sommes dues. En cas de retard de paiement, le client peut également contacter le service client par téléphone et/ou par téléphone. ou être notifié par courrier du blocage du « logiciel » en cas de non-paiement des sommes dues.

## § 5 Droits d'utilisation du « logiciel »

- 1) Le client reçoit le nombre de droits d'utilisation du logiciel standard spécifié dans le contrat individuel, lui permettant de reproduire temporairement ou définitivement le logiciel. Des dispositions contractuelles supplémentaires peuvent s'appliquer aux logiciels de fabricants tiers, conformément au CLUF ( Contrat de Licence Utilisateur Final) correspondant. ( Conditions d'utilisation pour les utilisateurs finaux). Les droits d'utilisation autres que ceux explicitement mentionnés ici ne sont pas transférés au client.
- 2) Si le client installe de nouvelles « versions » qui remplacent les précédentes qui lui ont été fournies par ecos systems dans le cadre de l'exécution d'un contrat de version, le droit d'utiliser les versions remplacées expire 2 semaines après leur « livraison » et leur installation.
- 3) Certaines parties du logiciel reposent sur des modules libres et open source. Les conditions de licence de ces modules et leurs conséquences pour le client sont disponibles sur le site web d'ecosystems.

## § 6 Les obligations du client en matière de coopération et d'information

- 1) Les obligations de coopération du client découlent du contrat respectif. Ces obligations constituent des obligations de performance principales, en synergie avec l'obligation de performance des écosystèmes.
- 2) Si le client manque à ses obligations de coopération, ecos systems n'est pas tenu de fournir la prestation. En cas de manquement répété ou grave à ses obligations, ecos systems est en droit de résilier le contrat individuel dans un délai d'un mois. La relation contractuelle prend fin à la fin du mois suivant.

## § 7 Test fonctionnel

Après l'installation du « Logiciel », les parties effectuent un test fonctionnel. Si des défauts empêchant la réception persistent après le test, les dispositions de l'article 7 des conditions générales applicables s'appliquent, étant entendu que les droits y mentionnés de réduction de prix, d'indemnisation ou de résiliation ne peuvent être exercés qu'après l'échec de la réparation. Ceci ne s'applique pas si le « Logiciel » est livré et installé par le client lui-même.

## § 8 Garantie pour les nouveaux « logiciels » et les « mises à niveau »

Les réglementations suivantes s'appliquent à la garantie des « logiciels standard » ou des mises à niveau :

- 1) ecos systems est autorisé à modifier les logiciels défectueux à des fins d'amélioration, à condition que les performances et le fonctionnement du logiciel ne soient pas modifiés pour le client et que cette modification n'entraîne aucun coût pour lui. Cela se fait notamment par la livraison et l'installation de nouvelles mises à niveau. Si le client n'a pas conclu de contrat de support avec ecos systems, il devra payer la nouvelle installation et la configuration des versions.
- 2) Si ecos systems ne parvient pas à corriger les défauts existants dans un délai raisonnable, le client est en droit de faire valoir ses droits à la garantie. Il n'existe aucun droit de rétractation ni de demande de dommages et intérêts, sauf si la fonctionnalité du logiciel est significativement altérée.
- 3) Garantie en cas de « modification technique »
  - a) Si le client (ou un tiers/nommé dans le contrat individuel du client) effectue une « modification technique » à laquelle ecos systems n'a pas expressément consenti, il incombe au client de prouver que le « dysfonctionnement » qui en résulte est un « défaut » et non une « erreur technique ». « doit être qualifié.
  - b) En cas d'erreur technique, les frais d'analyse sont à la charge du client. Il en va de même en cas de dysfonctionnement évitable.
  - c) En cas d'erreur technique et après l'achèvement d'un contrat de service (SLA), ecos systems s'efforcera de la corriger. Le montant de la rémunération peut être précisé dans un contrat individuel. En l'absence de clause contractuelle spécifique, la rémunération est basée sur la liste de prix en vigueur. La durée des services doit être convenue entre les parties.
- 4) Les réclamations au titre de la garantie pour les logiciels standard et/ou les mises à niveau livrés expirent douze mois après la livraison. Ce délai de prescription ne s'applique pas si un défaut a entraîné une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ou s'il viole une promesse de garantie, ou s'il est causé intentionnellement ou par négligence grave. Les réclamations au titre de la loi sur la responsabilité du fait des produits restent inchangées. Les réclamations découlant du manquement à une obligation de réparation se prescrivent à compter de la livraison.

## § 9 Responsabilité

La responsabilité est fondée sur l'article 9 de l'accord-cadre,

## Partie II – Accord de maintenance ou de libération

### § 10 Communiqués

- 1) Livraison de « mises à jour »
  - a) consignes de sécurité

Le grand nombre de combinaisons possibles implique des facteurs d'incertitude impossibles à évaluer à l'avance. Le bon fonctionnement du logiciel standard fourni au client dans le cadre de ce contrat de version ne peut donc être garanti que dans un environnement système convenu contractuellement ou préalablement testé. Les instructions d'entretien ecos systems (consignes

d'entretien) relatives à l'environnement système, mentionnées dans l' **annexe SYS**, doivent être strictement respectées. Cette annexe est incluse dans la documentation de chaque version.

b) Performance

ecos systems adaptera les programmes maintenus à l'évolution des normes juridiques ou techniques, dans un délai raisonnable et conformément aux dispositions du contrat individuel, pendant la durée de celui-ci et, le cas échéant, pendant la période de garantie de ce contrat. Les programmes maintenus sont également adaptés aux versions de l'environnement logiciel requis, spécifiées dans l' **annexe SYS**. Les obligations d'ecos systems découlant de son obligation légale de fournir des services d'assistance permettant au client de remplir ses obligations au titre du RGPD sont exclues. Ces services, ainsi que tous les autres services qu'ecos systems doit fournir au client conformément au RGPD, seront facturés au prix coûtant. Les détails sont disponibles dans la liste de prix en vigueur.

Les adaptations supplémentaires des exigences d'utilisation découlant des besoins individuels du client ne font pas partie du service dû en vertu de cette disposition, mais doivent être commandées séparément.

ecos systems peut déterminer, à sa discrétion raisonnable, si les services techniques du programme seront fournis en livrant un nouveau « logiciel standard » ou en informant le personnel du client de la saisie des modifications du programme ou en modifiant les paramètres du programme.

Le client peut refuser le service si celui-ci n'offre pas la même compatibilité et les mêmes fonctionnalités que le programme remplacé. Ce droit de refus s'applique également si le passage à la version sans erreur proposée entraînerait des coûts excessifs pour le client, résultant directement du passage au « logiciel standard ».

c) Limites de performance

Il n'existe aucune obligation de fournir un logiciel garantissant la compatibilité avec tout environnement système disponible pour le client. Il en va de même si le client souhaite modifier son environnement système existant, sauf si cela est clairement nécessaire pour des raisons de sécurité informatique.

d) processus

Seuls les logiciels garantissant la compatibilité avec l'environnement système spécifié dans le contrat individuel sont fournis. Certaines versions de l'environnement système ne semblent pas techniquement suffisamment matures. Par conséquent, ecos systems annoncera en début d'année civile la date de production et de livraison des versions du logiciel standard à maintenir, garantissant ainsi la compatibilité avec l'environnement système modifié. Les détails sont définis dans le contrat individuel concerné.

e) Défaut

Les droits à la livraison de « mises à jour » ne sont valables qu'après qu'ecos systems a suffisamment testé et évalué son propre « logiciel standard ». Les droits pour retard ne peuvent être revendiqués que par rapport au calendrier de livraison publié par ecos systems pour chaque année civile, ou à des dates de livraison convenues séparément. Le logiciel est « livré » au client selon les modalités décrites dans le contrat individuel.

f) Limite de coût

L'obligation de livrer un nouveau « logiciel standard » compatible cesse également de s'appliquer si cela entraîne des coûts excessifs pour ecos systems, c'est-à-dire si le forfait convenu dans le contrat individuel n'est plus suffisant. Le caractère excessif est constaté si les coûts nécessaires à l'adaptation du programme ont augmenté d'au moins 10 % sur une période de 24 mois à compter de la conclusion du contrat ou de la dernière augmentation du forfait, et que cette augmentation n'est pas due à une augmentation des bénéfices ou à d'autres économies de coûts. Dans ce cas, ecos systems est en droit de demander aux parties d'engager des discussions sur l'ajustement de la rémunération ou des performances. Si ces discussions n'ont pas lieu ou n'aboutissent pas à un consensus dans un délai de 3 mois, ecos systems est en droit de résilier le contrat individuel avec un préavis de 6 mois.

g) Fin de vie :

Certains des logiciels standards fournis par ecos systems, ainsi que ceux fournis par d'autres fabricants et mentionnés dans le contrat individuel, existent depuis plusieurs années. Il n'est pas possible de fournir des mises à jour pour des versions plus anciennes de ces logiciels standards. Les mises à jour sont fournies au client pour une version mise à disposition il y a 36 mois. ecos systems annoncera la fin de la fourniture des mises à jour avec un préavis d'au moins 24 mois. Des dérogations à cette règle sont possibles au cas par cas, en fonction des annonces des fabricants respectifs. La résiliation peut intervenir indépendamment des autres services du contrat.

Si, après l'expiration de ce délai, le client souhaite utiliser un « logiciel standard » dont la maintenance n'est plus proposée sur le marché en standard par ecos systems, la maintenance de ce « logiciel standard » n'est plus couverte par les frais de maintenance mais doit être convenue séparément.

2) Livraison de « mises à niveau »

a) Services

ecos systems fournit au client des « mises à niveau » du « logiciel standard » initialement livré après leur publication par ecos systems et sauf indication contraire ci-dessous.

Si le fonctionnement du programme change ou si de nouvelles fonctionnalités sont ajoutées, le mode d'emploi du programme sera également mis à jour. Cette mise à jour est disponible sous forme d'aide en ligne. En principe, le client a la possibilité de formuler des suggestions pour d'éventuelles évolutions. ecos systems prendra en compte attentivement les suggestions du client. Toutefois, ecos systems ne garantit pas la réalisation/mise en œuvre de ces suggestions.

b) Limites des prestations et services non inclus

Les déclarations faites ci-dessus sous « Limites de performance » et « Limites de coût » s'appliquent.

c) Fin de vie

Certains des logiciels standards fournis par ecos systems, ainsi que ceux d'autres fabricants mentionnés dans le contrat, existent depuis plusieurs années. Il n'est pas possible de fournir des mises à niveau pour des versions plus anciennes de ces logiciels standards. Les mises à niveau sont fournies au client pour un niveau de version mis à sa disposition 18 mois auparavant. ecos systems annoncera la fin de la fourniture des mises à niveau avec un préavis d'au moins 12 mois. Des dérogations à cette règle sont possibles au cas par cas, en fonction des annonces des fabricants respectifs. La résiliation peut intervenir indépendamment des autres services du contrat.

d) Défaut

Le défaut se produit si ecos systems ne « livre » pas le « logiciel standard » au client dans un délai de 6 mois après qu'il ait été achevé et publié par ecos systems.

### § 11 Réglementation complémentaire sur la rémunération

- 1) Le forfait convenu pour la fourniture des services mentionnés à l'article 10 est dû à l'avance en une seule somme au début de la période de facturation convenue.
- 2) L'obligation de paiement commence au moment où le client peut utiliser de manière productive le « logiciel standard » spécifié dans le contrat individuel, c'est-à-dire dans le cas de la fourniture du « logiciel standard » avec livraison, dans le cas de la livraison du « logiciel standard » adapté avec son acceptation.
- 3) ecos systems a droit à une augmentation raisonnable du forfait convenu, mais pas plus de 2,5 % à compter de la conclusion du contrat, ou 12 mois à compter de la dernière augmentation, à condition que l'augmentation des coûts soit raisonnable pour le client.

### § 12 Garantie de « mises à jour »

Les réglementations suivantes s'appliquent à la garantie des « mises à jour » :

- 1) ecos systems est autorisé à modifier les mises à jour défectueuses à des fins d'amélioration, à condition que les performances et le fonctionnement du logiciel standard ne soient pas modifiés pour le client et que cette modification n'entraîne aucun coût. Cela se produit notamment par la livraison et l'installation de nouvelles mises à jour. Si le client n'a pas conclu de contrat de support avec ecos systems, il devra payer la nouvelle installation et la nouvelle configuration des versions.
- 2) Si ecos systems ne parvient pas à corriger les défauts existants dans un délai raisonnable, le client est en droit de faire valoir ses droits à la garantie. Il n'existe aucun droit de rétractation ni de demande de dommages et intérêts, sauf si la fonctionnalité du logiciel est significativement altérée.
- 3) Garantie en cas de « modification technique »
  - d) Si le client (ou un tiers/nommé dans le contrat individuel du client) effectue une « modification technique » à laquelle ecos systems n'a pas expressément consenti, il incombe au client de prouver que le « dysfonctionnement » qui en résulte est un « défaut » et non une « erreur technique ». « doit être qualifié.
  - e) En cas d'erreur technique, les frais d'analyse sont à la charge du client. Il en va de même en cas de dysfonctionnement évitable.
  - f) En cas d'erreur technique et après l'achèvement d'un contrat de service (SLA), ecos systems s'efforcera de la corriger. Le montant de la rémunération peut être précisé dans un contrat individuel. En l'absence de clause contractuelle spécifique, la rémunération est basée sur la liste de prix en vigueur. La durée des prestations doit être convenue entre les parties.
- 4) Les droits à la garantie pour les « mises à jour » livrées expirent douze mois après la livraison ou l'achèvement. Ce délai de prescription ne s'applique pas si un défaut a entraîné une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé, ou s'il viole une promesse de garantie, ou s'il est causé intentionnellement ou par négligence grave. Les droits au titre de la loi sur la responsabilité du fait des produits restent inchangés. Les droits découlant de la violation d'une obligation d'amélioration se prescrivent à compter de la date visée à l'article 3, paragraphe 4.

### § 13 Garantie pour les « mises à niveau »

La garantie pour les « mises à niveau » est basée sur la section 8.

### § 14 Durée du contrat, résiliation

- 1) Le contrat individuel entre en vigueur dès sa signature. Sa durée et les possibilités de résiliation ordinaire découlent du contrat individuel concerné.
- 2) Le droit de résiliation extraordinaire reste inchangé. Si le client résilie le contrat pour un motif grave imputable à ecos systems, les frais de maintenance déjà payés lui seront remboursés au prorata.

## Partie C – Services cloud

Ces Conditions Générales sont incluses si des « produits » ou des « logiciels » sont loués via le cloud et ces Conditions Générales sont incluses dans les « contrats individuels ».

### § 25 Composants du contrat et éléments spéciaux définitions

Les éléments du contrat sont dans cet ordre :

- a) Le « contrat individuel » qui régleme les services, les exigences techniques, les prix, etc.
- b) Les annexes du « contrat individuel ».
  - i. Réponse aux incidents SLA et disponibilité
- c) Ces conditions générales, partie C, services cloud
- d) Les dispositions des conditions générales de l'accord-cadre y compris leurs annexes.

Définitions : En complément des dispositions de l'accord-cadre, les définitions suivantes s'appliquent.

- e) « Traitement de commande » : il s'agit du traitement de commande au sens juridique du terme. La documentation requise figure dans le contrat correspondant.
- f) « Tiers » : Toute autre personne à laquelle ecos systems n'accorde aucun droit d'utilisation du « logiciel ».
- g) « Documentation » : mode d'emploi du logiciel. Tout comme le logiciel sur le serveur ecos systems, celui-ci est toujours mis à disposition du client en ligne dans sa dernière version.
- h) « Contrat individuel » : document contractuel individuel reflétant le contrat individuel conclu entre le client et ecos systems. Le contrat est constitué du contrat individuel respectif, de ses annexes et des présentes Conditions générales.
- i) « Point nodal » : Interface ou point de transfert du centre de données ecos systems respectif vers des réseaux de données ou des réseaux de données qui ne sont pas légalement attribués à ecos systems, comme notamment Internet ou les réseaux de données du client.
- j) « Plateforme » : La plateforme est le système sur lequel sont stockées les données applicatives du client créées avec le « logiciel ». Le « logiciel » et la plateforme constituent le « système technique ».
- k) « Release » : Terme générique désignant les nouvelles versions de logiciels mises à disposition du client.
- l) « Logiciel » : Le terme décrit la somme des logiciels « standard » et « personnalisés ».
- m) « Logiciel standard » : Le « logiciel » créé ou créé ultérieurement indépendamment d'une relation contractuelle avec le client.
- n) « Système technique » ou « produit » : terme générique désignant une combinaison de « logiciel » et de matériel fourni. Les composants individuels du « système technique » concerné sont décrits dans le contrat individuel et ses annexes.
- o) « Mise à jour » : Une « mise à jour » désigne une version du programme développée pour corriger ou contourner des « erreurs techniques », mise à disposition du client par ecos systems. L'objectif d'une « mise à jour » est de corriger une erreur le plus rapidement possible. Chaque « mise à jour » est clairement identifiable par son numéro de version. Une « mise à jour » ne peut être installée que sur une « mise à niveau » clairement identifiée.
- p) « Mise à niveau » : « Mise à niveau » désigne une nouvelle version du logiciel offrant des performances et/ou des fonctionnalités accrues par rapport à la version précédente. Les « mises à niveau » sont mises à disposition du client par ecos systems après approbation.

### § 26 Fenêtres de « disponibilité », de sauvegarde et de maintenance

- 1) La « disponibilité » du « logiciel » ou du « système technique » est la période de temps pendant laquelle le client peut utiliser le «

système technique » comme convenu.

- 2) Pendant les périodes spécifiées comme fenêtres de sauvegarde et de maintenance, ecos systems ne garantit pas la disponibilité du « système technique » dans la mesure convenue, mais des restrictions fonctionnelles ou une indisponibilité peuvent survenir.
- 3) Les déclarations faites dans le SLA au titre du § 3 concernant la disponibilité ne concernent pas les périodes pendant lesquelles le « système technique » n'est pas disponible en raison de causes de force majeure.

#### **§ 27 Obligations de performance du client**

- 1) Le client soutiendra les écosystèmes en remplissant les obligations de performance spécifiées dans le contrat individuel respectif.
- 2) Si les obligations mentionnées dans la note de service ne sont pas respectées, le client sera en défaut d'acceptation.
- 3) En cas de perturbation lors de l'utilisation du produit, le client doit en informer immédiatement ecos systems. La notification du client doit contenir les informations suivantes :
  - Nom du client,
  - Personne de contact actuelle et disponibilité
  - Lieu d'exécution (rue, numéro, code postal, ville),
  - Numéro de série ou numéro de la première confirmation de commande valide
  - Description du trouble (sporadique ou permanent),
  - Altération des performances
- 4) Pendant toute la durée de la relation contractuelle, le client doit toujours désigner une personne habilitée à effectuer des déclarations légales, y compris un représentant. De même, un interlocuteur et un suppléant techniquement compétents doivent être désignés à tout moment pendant toute la durée de la relation contractuelle.
- 5) Le client est tenu de mettre en place les mesures nécessaires à la communication LTE/4G (radiocommunication) entre le système technique et le serveur cloud et de ne pas les modifier pendant la durée du contrat. Les détails sont disponibles dans le contrat concerné. En cas de doute, une connexion internet redondante doit être assurée.
- 6) Avant que ecos systems ne commence le service dû, le client doit s'assurer qu'il dispose d'une sauvegarde de données complète et à jour.

#### **§ 28 Compensation**

- 1) Le montant de la rémunération dépend du contrat individuel et doit être versé sans déduction selon les modalités qui y sont prévues. Les montants indiqués sont des montants nets.
- 2) Des frais récurrents s'appliquent à partir du moment où le « système technique » est disponible dans le cas d'une location ou de la fourniture des « services gérés » respectifs.
- 3) ecos systems est en droit de modifier le niveau des honoraires d'un montant approprié, mais au maximum de 2,5 %, 12 mois à compter de la date de conclusion du contrat ou de la date de la dernière augmentation, à condition que cette augmentation soit raisonnable pour le client et que le client ait été informé par écrit au moins six semaines avant l'entrée en vigueur de la modification.
- 4) Le client est également tenu de payer les frais d'utilisation découlant de l'utilisation, autorisée ou non, de l'accès par des « tiers » au « système technique », sauf s'il n'est pas responsable de cette utilisation. Il lui incombe de prouver qu'il n'est pas responsable de cette utilisation.

#### **§ 29 Responsabilité**

Les dispositions de l'article 9 de l'accord-cadre s'appliquent.

**§ 30 Durée et résiliation du contrat**

- 1) En principe, les possibilités de début et de fin ordinaire de la relation contractuelle respective découlent du contrat individuel respectif.
- 2) Sauf convention contraire dans le contrat individuel concerné, les dispositions suivantes s'appliquent : le contrat individuel concerné est conclu pour une durée indéterminée. Sauf résiliation écrite par l'une des deux parties trois mois avant l'échéance, le contrat est tacitement prolongé de douze mois supplémentaires et de la période jusqu'au 31 décembre de l'année au cours de laquelle le contrat aurait été résilié sans prolongation. Les durées suivantes commencent alors le 1er janvier et se terminent le 31 décembre de chaque année.
- 3) Le droit de chaque partie contractante de résilier le contrat individuel concerné de manière extraordinaire et sans préavis pour motif valable demeure inchangé. Les systèmes écosystémiques sont particulièrement utiles dans tous les cas où
  - a) le client est en défaut depuis plus de trois mois ;
  - b) le client est insolvable ou une procédure d'insolvabilité a été ouverte sur ses biens ou la demande d'ouverture d'une procédure d'insolvabilité a été rejetée en raison d'un manque d'actifs ; Toutefois, après une demande d'ouverture d'une procédure d'insolvabilité sur les biens du client, ecos systems ne peut pas résilier le contrat en raison d'un retard dans le paiement de la rémunération survenu dans la période précédant la demande d'ouverture ou en raison d'une détérioration de la situation financière du client ;
  - c) le client viole des obligations contractuelles essentielles et ne remédie pas immédiatement à cette violation même après un avertissement ou une notification indiquant que le contenu a été bloqué par les systèmes ecos.

**Partie II****§ 31 Objet du contrat : location de la plateforme**

- 1) La plateforme spécifiée dans le contrat individuel concerné, c'est-à-dire le matériel et les logiciels spécifiés dans le contrat individuel concerné, est louée au client. L'interface avec les réseaux de données publics, tels qu'Internet, spécifiée dans le contrat individuel concerné est également louée. Les services d'approvisionnement nécessaires (électricité, refroidissement, etc.) au fonctionnement des systèmes techniques loués sont également fournis.
- 2) La plateforme est le système sur lequel sont stockées les données applicatives du client créées avec le « logiciel ». Le logiciel et la plateforme constituent un système technique.
- 3) ecos systems assure la maintenance et la réparation des « systèmes techniques » pendant la durée du contrat. Les périodes de disponibilité et de maintenance sont précisées dans le contrat ou ses annexes.
- 4) L'extension des fonctions des « systèmes techniques » loués en général ou le maintien de la compatibilité avec les exigences factuelles ou techniques changeantes du client ne fait pas l'objet des prestations dues.

**§ 32 Objet du contrat : location du « logiciel standard »**

- 1) ecos systems loue le logiciel standard au client. La description des prestations fait partie intégrante du contrat individuel. Seules les fonctions expressément décrites dans la description des prestations et celles qui ne sont pas expressément mentionnées mais qui sont techniquement indispensables à l'utilisation prévue du logiciel standard sont dues. Aucune autre exigence fonctionnelle que celles mentionnées ci-dessus n'est requise.
- 2) Le droit est transféré conformément à l'article 69c n° 4 de l'UrhG , qui permet au client de fournir à un nombre limité d'utilisateurs un accès simultané au logiciel standard via les réseaux de données publics. Le droit est transféré pour le nombre indiqué dans le contrat individuel, limité dans le temps à la durée du contrat individuel et régionalement pour le territoire de la République fédérale d'Allemagne. Aucun autre droit d'utilisation n'est transféré.

**§ 33 Mise à jour du « logiciel standard »**

## 1) Livraison de « logiciels standards » pour établir la compatibilité

## h) consignes de sécurité

Ceux-ci peuvent être consultés dans le contrat individuel respectif.

## i) Performance

systèmes écologiques s'engage à fournir un « logiciel standard » qui assure la compatibilité avec « l'environnement système » correspondant à l'état de la technique respectif.

Le logiciel standard est également adapté aux exigences légales dans le cadre convenu dans le contrat individuel. En l'absence d'accord correspondant, ecos systems n'est pas tenu d'adapter le logiciel en dehors des cycles de publication normaux de 6 mois.

En outre, d'autres adaptations des exigences d'utilisation découlant des besoins individuels du client, notamment pour assurer la compatibilité avec le « logiciel individuel », ne font pas partie du service, sauf convention contraire dans le contrat individuel respectif.

## j) Processus de personnalisation

## i) Adaptation technique à un « environnement système » modifié

Seuls les logiciels standard sont fournis, garantissant la compatibilité avec l'environnement système spécifié dans le contrat individuel. À cette condition, ecos systems est expressément tenu d'assurer la compatibilité. Certaines versions du logiciel ne semblent pas techniquement suffisamment sophistiquées. Le client n'est pas autorisé à adapter le logiciel standard si l'utilisation de l'ancienne version lui paraît raisonnable et si la compatibilité entraînerait de nombreux problèmes dont la résolution engendrerait des coûts excessifs pour ecos systems.

## ii) Modifications de la loi

Seuls les logiciels standards sont fournis, dont l'utilisation est jugée conforme à la législation par ecos systems. Il est de la responsabilité du client de vérifier la conformité de l'application qu'il utilise.

Si la modification de l'application juridique d'une institution publique spécifique (autorité ou tribunal) nécessite une modification du « logiciel standard » et qu'ecos systems prouve qu'une interprétation différente des normes est également autorisée, le client n'a aucun droit à cette modification. Le « logiciel standard » doit être modifié dans le cadre du forfait de location si cette modification entraîne des conséquences déraisonnables pour la majorité des clients d'ecos systems. Les exigences correspondantes du client doivent être convenues séparément par le biais d'une « modification », sauf si des modifications correspondantes peuvent être apportées en modifiant les paramètres du « logiciel standard ».

Par ailleurs, dans le cadre du contrat de location, ecos systems n'est pas tenue de vérifier la situation juridique ni l'application du droit dans les régions où le client exerce ses activités. Si le client fournit des informations sur un changement de situation juridique, ecos systems vérifiera si le logiciel standard doit être modifié et, le cas échéant, à quel moment.

## iii) Modifications techniques

Sauf accord contraire, le client n'a aucun droit de modification du logiciel standard dans le cadre du contrat individuel concerné. Les mises à jour techniques du logiciel standard sont laissées à la discrétion d'ecos systems. En tant que membre des groupes d'utilisateurs, le client a la possibilité de formuler des suggestions d'évolution. Nous prendrons en considération les suggestions du client. Toutefois, nous ne garantissons pas la réalisation/mise en œuvre de ces suggestions.

## iv) Logiciels individuels

En raison des impondérables liés à la compatibilité du « Logiciel Individuel » et du « Logiciel Standard » en termes de charge de travail et de coûts associés, le « Logiciel Individuel » ne peut être adapté dans le cadre du contrat de location.

ecos systems reconnaît l'obligation générale d'adapter le « Logiciel Individuel ». Sauf accord entre les parties sur une procédure de modification, l'adaptation sera facturée au prix coûtant.

k) Limite de performance

L'obligation de livrer un nouveau logiciel compatible ne s'applique plus non plus s'il s'agit de systèmes écosystémiques est associé à des coûts excessifs. Le caractère excessif est constaté si les frais de personnel nécessaires à l'adaptation du logiciel standard au cours de l'année de prestation sont supérieurs de 10 % à ceux de la conclusion du contrat, si cette augmentation ne peut être compensée par des bénéfices plus élevés ou d'autres économies de coûts et si, depuis lors, au moins un an s'est écoulé depuis le début du contrat de location. Dans ce cas, ecos systems est en droit de demander aux parties d'engager des discussions sur l'ajustement de la rémunération ou des performances. Si ces discussions n'ont pas lieu ou n'aboutissent pas à un consensus dans un délai de 3 mois, ecos systems est en droit, sauf accord contraire, de résilier le contrat avec un préavis de 6 mois.

2) Livraison de logiciels améliorés

systèmes écologiques fournit au client des « mises à niveau » du « logiciel standard » après leur publication par ecos systems, sauf indication contraire ci-dessous. Ces « mises à niveau » contiennent des extensions et des améliorations du « logiciel standard ». Cependant, aucun droit à amélioration n'est accordé.

3) manuel d'utilisation

Si le fonctionnement du « logiciel standard » change ou si de nouvelles fonctions sont ajoutées, le mode d'emploi du programme sera également mis à jour.

#### § 34 Réglementation spéciale pour tester les « logiciels standards »

- 1) Le « Logiciel » est fourni gratuitement à titre d'essai. Il est donc prêté pour la durée des contrats. Aucune garantie n'est donnée. Le client est responsable de la sauvegarde indépendante des données.
- 2) La mise à disposition du logiciel à des fins de test durant la phase de test permet au client de s'assurer de sa qualité. Le logiciel ne peut être ni utilisé par le client ni cédé à des tiers à des fins commerciales.

#### § 35 Garantie

ecos systems assume la garantie du « système technique » conformément aux réglementations suivantes :

- 1) Si le client modifie le « logiciel » ou l'« environnement système », il lui incombe de prouver qu'un « défaut » existe.
- 2) Les « défauts » seront initialement corrigés à la discrétion d'ecos systems par des réparations gratuites ou une livraison de remplacement.
- 3) Le client n'a pas le droit d'éliminer lui-même les « défauts » et d'exiger le remboursement des dépenses nécessaires, à condition qu'ecos systems soit disposé et capable de fournir le service.
- 4) Le client est tenu de signaler immédiatement à ecos systems tout défaut des systèmes techniques. Il tiendra compte des conseils d'ecos systems concernant l'analyse du problème dans la mesure de ses moyens et transmettra à ecos systems toutes les informations nécessaires à la résolution du défaut.
- 5) Les droits à la garantie expirent 12 mois à compter de la date à laquelle le client a eu connaissance de l'existence d'un défaut du système technique ou à compter de la date à laquelle il aurait eu connaissance des circonstances du défaut et l'aurait signalé sans négligence grave. Ceci ne s'applique pas aux cas où des atteintes à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé ont été causées par le défaut et/ou lorsque le défaut est dû à une négligence grave ou intentionnelle et/ou à une violation de garantie. Les droits au titre de la loi sur la responsabilité du fait des produits restent inchangés. Les droits découlant d'une violation de l'obligation d'amélioration expirent, sous réserve des dispositions décrites ci-dessus, 12 mois après la connaissance ou l'ignorance grave du défaut.

**§ 36 Conditions de licence**

- 1) Pendant la durée du contrat individuel concerné, le client bénéficie du droit non exclusif et révocable d'utiliser le logiciel loué pour son propre usage dans le cadre de ses activités professionnelles. Il dispose ainsi d'un droit d'accès via les réseaux de données publics, aux lieux et aux moments de son choix. L'accès au logiciel loué ne peut être mis à la disposition de tiers à des fins commerciales qu'avec le consentement exprès d'ecos systems. Ce droit est cédé pour une durée limitée, correspondant à la durée du contrat individuel concerné, qui, tout comme le nombre d'autorisations d'accès et d'utilisation simultanées, résulte de ce contrat. Le présent règlement porte sur le logiciel loué dans sa version en vigueur au moment de la conclusion du contrat, y compris toutes les versions nécessaires au maintien de ses fonctionnalités.
- 2) Conditions de licence pour l'hébergement : Si le client loue des micrologiciels, des systèmes d'exploitation, des pare-feu, des antivirus et d'autres produits, le transfert des droits d'utilisation est régi par le paragraphe 1. S'il existe des restrictions spéciales selon les conditions générales du fabricant respectif, les CLUF respectifs ( EndUserLicenceAgreement (les conditions d'utilisation pour les utilisateurs finaux) seront mises à la disposition du client lors de la conclusion du contrat et font donc partie intégrante du contrat.
- 3) Les règles de transfert des droits d'utilisation conclues entre les parties pour les logiciels standards s'appliquent également aux logiciels personnalisés. Conformément aux spécifications du contrat individuel, les parties peuvent convenir que les concurrents d'ecos systems ne recevront pas les logiciels personnalisés pendant une période de 12 mois à compter de la date de réception (contrat de travail) ou de transfert (contrat de service). Ces logiciels ne seront pas mis à disposition à des fins commerciales.

**§ 37 Lieu d'exécution**

Le lieu d'exécution et le lieu d'exécution découlent du contrat individuel respectif.