

Numéro(s) de contrat le cas échéant :

HP :

Client :

Date d'entrée en vigueur (le cas échéant) :

Date de fin (le cas échéant) :

CONDITIONS GENERALES DE LA SOCIÉTÉ HP SUISSE – MAINTENANCE

1. **Parties.** Ces conditions représentent le Contrat (« **Contrat** ») qui régit l'achat de services de maintenance auprès de HP Suisse Sàrl (« **HP** ») par le Client identifié ci-dessous (« **Client** »).
2. **Commandes.** Le terme de « **Commande** » désigne une commande acceptée incluant les spécifications techniques que les Parties identifient comme étant incorporées soit en annexe, soit à titre de référence (« **Spécifications Techniques** »). Les Spécifications Techniques peuvent inclure (à titre d'exemple) les listes de produits, les spécifications matérielles ou logicielles, les descriptions de services standards ou négociés, les fiches techniques, leurs suppléments et les descriptions des travaux (SOWs), les garanties et engagements de niveau de service (SLA) publiés ; cette documentation peut être disponible pour le Client en version imprimée ou par l'accès à un site Internet HP désigné.
3. **Sociétés bénéficiaires.** Ces conditions peuvent être utilisées par le Client pour une seule Commande ou comme un cadre pour des Commandes multiples. De plus, ces conditions peuvent être utilisées globalement par les « **Filiales** » des parties, désignant toute entité contrôlant ou contrôlée par une partie ou qui est placée avec celle-ci sous un contrôle commun. Les parties peuvent confirmer leur accord à ces conditions en signant à l'endroit indiqué à la fin des présentes ou en faisant référence à ces conditions sur les Commandes. Les Filiales bénéficient du présent Contrat en passant des commandes qui indiquent spécifiquement la livraison d'un produit ou service dans le même pays que la Filiale HP acceptant la Commande, qui font référence à ces conditions et qui spécifient toute condition complémentaire ou tout avenant destiné à refléter la loi ou les pratiques commerciales locales.
4. **Modalités de passation des Commandes.** Le Client peut passer des commandes à HP sur le site web HP ou le portail spécifique mis à la disposition du Client, ou par lettre, fax ou courrier électronique. Les Commandes doivent indiquer une date de prise d'effet le cas échéant. Les commandes sont soumises à l'acceptation de HP. Si le Client reporte la date de livraison d'une Commande existante à plus de nonante (90) jours, elle sera alors considérée comme une nouvelle commande. Le Client peut annuler une Commande de matériels sans frais jusqu'à cinq (5) jours ouvrables avant la date d'expédition du matériel concerné.
5. **Prix et taxes.** Les prix seront ceux indiqués dans la proposition commerciale établie par écrit par HP ou, à défaut de proposition commerciale écrite, ceux résultant du prix public indiqué sur le site web HP, sur le portail spécifique mis à la disposition du Client ou le tarif HP tel que publié à la date de la soumission à HP de sa commande par le Client. Les prix s'entendent hors taxes, droits et frais. Ils n'incluent pas les frais d'installation, d'expédition et de manutention, sauf indication contraire dans la proposition commerciale. Si la loi exige l'application d'une retenue à la source, le Client doit contacter son représentant commercial HP afin de discuter des procédures appropriées. Le cas échéant, HP facturera séparément des débours raisonnables, comme, par exemple, les frais de déplacement occasionnés pour la fourniture des services HP.

- 6. Facturation et paiement.** Le Client accepte de payer tous les montants facturés dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de la facturation par HP. HP a le droit de suspendre ou annuler l'exécution de Commandes en cours ou de services si le Client n'effectue pas ses paiements à leur échéance.
- 7. Services.** Les services seront décrits dans les Spécifications Techniques en vigueur pour ce service. Les Spécifications Techniques contiennent la description du service, les conditions d'éligibilité, les exclusions, les responsabilités du Client, ainsi que les systèmes du Client bénéficiant des services HP.
- 8. Éligibilité.** Les prestations intellectuelles, les services de maintenance HP ainsi que les engagements de la garantie ne couvrent pas les réclamations résultant :

 1. d'une utilisation ou de la préparation incorrecte du site, de problèmes du site ou de problèmes environnementaux, ou de tout autre élément non conforme aux Spécifications Techniques ;
 2. de modifications ou d'une mauvaise maintenance du système, ou d'une calibration non réalisée ou autorisée par HP ;
 3. d'une défaillance ou de limitations fonctionnelles de tout logiciel tiers ou d'un produit ayant une incidence sur les systèmes bénéficiant des prestations intellectuelles ou des services HP ;
 4. d'un malware (virus, ver, etc.) non introduit par HP ; ou
 5. d'abus, négligence, accident, incendie ou dégâts des eaux, perturbations électriques, transport par le Client ou toute autre cause hors du contrôle de HP.
- 9. Sujétions.** L'aptitude de HP à fournir les services dépendra de la coopération et la collaboration active et diligente du Client, ainsi que de l'exactitude et de l'exhaustivité des informations fournies par le Client et nécessaires à la bonne exécution par HP desdits services.
- 10. Modification des Commandes.** Les parties acceptent respectivement de désigner un responsable de projet qui sera le principal interlocuteur pour effectuer le suivi de la réalisation des prestations et traiter les problèmes susceptibles de se présenter. Les demandes de modification du contenu des prestations ou livrables nécessiteront la signature par les deux parties d'une commande modificative.
- 11. Garantie au titre des services.** HP garantit que les prestations de services seront exécutées conformément aux pratiques et normes commerciales généralement reconnues. Le Client accepte de signaler sans délai tous les problèmes relatifs aux services. Les prestations de service qui ne seraient pas réalisées conformément à ces normes seront à nouveau exécutées par HP.
- 12. Droits de propriété intellectuelle.** Aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle n'est cédé par une partie à l'autre partie en application du présent Contrat. Le Client accorde à HP une licence non-exclusive, mondiale et gratuite sur tous les éléments relevant de la propriété intellectuelle ou industrielle nécessaires à HP et aux tiers désignés par HP pour exécuter les services commandés. Si des livrables sont créés par HP spécifiquement pour le Client et sont identifiés en tant que tels dans les Spécifications Techniques, HP accorde par les présentes au Client un droit non-exclusif, mondial et gratuit de reproduire et d'utiliser en interne des copies des livrables.
- 13. Garantie contre l'éviction.** HP prendra à sa charge et assurera la défense et/ou le règlement amiable de toute revendication ou action intentée par un tiers à l'encontre du Client revendiquant ou alléguant la violation d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle causée par la fourniture en vertu de ce Contrat d'un produit de marque HP ou d'un service réalisé par HP, sous réserve d'en être informé sans délai par le Client. HP comptera sur la coopération du Client dans le cadre de leur défense. HP peut

modifier le produit ou le service par des éléments ou prestations libres de contrefaçon et de fonctionnalités au moins équivalentes ou procurer une licence. Si aucune de ces alternatives n'est envisageable, HP remboursera au Client le prix d'achat du produit en cause durant la première année à compter de sa date de livraison ou sur la base de sa valeur nette comptable au-delà de cette période ou la partie calculée prorata temporis du prix payé par avance dans le cas de prestations de services ou le montant facturé pour les prestations intellectuelles. HP n'a aucune obligation en ce qui concerne la revendication ou l'action fondée sur une utilisation du produit ou des services non autorisée par HP. Cette section s'applique également aux livrables identifiés en tant que tels dans les Spécifications Technique. Cependant, HP n'assume aucune obligation en ce qui concerne la revendication ou l'action fondée sur une violation résultant de contenus fournis par le Client ou de l'observation par HP des spécifications ou instructions fournies par le Client.

- 14. Confidentialité.** Les informations échangées en vertu du présent Contrat seront traitées comme des informations confidentielles si elles sont signalées comme telles lors de leur divulgation ou si les circonstances de divulgation permettent raisonnablement de considérer qu'elles sont confidentielles. Les informations confidentielles peuvent uniquement être utilisées pour s'acquitter des obligations ou pour exercer des droits dans le cadre du présent Contrat et peuvent uniquement être partagées avec les employés, les agents ou les sous-traitants ayant un besoin de connaître ces informations pour les besoins du présent Contrat. Les informations confidentielles seront protégées avec un degré de soin raisonnable, afin d'empêcher leur utilisation, la propagation ou la publication non autorisée, pendant trois (3) années à compter de leur date de réception ou, (si la durée est plus longue), pendant la période où les informations conservent leur caractère confidentiel. Ces obligations ne couvrent pas les informations qui : i) étaient connues ou viennent à la connaissance de la partie réceptrice sans obligation de confidentialité ; ii) qui ont été développées indépendamment par la partie réceptrice ; ou iii) dont la divulgation est requise par la loi ou un organisme gouvernemental.
- 15. Informations personnelles.** Chaque partie doit se conformer à ses obligations respectives en vertu de la législation applicable en matière de protection des données personnelles. Il n'est pas dans l'intention d'HP d'avoir accès à des données personnelles identifiables (ci-après dénommées « PII ») du Client à l'occasion de l'exécution des services. Si HP accède aux PII du Client sauvegardées sur un appareil ou un système appartenant au Client, cet accès sera probablement fortuit et le Client conservera son statut de contrôleur de ses PII à tout moment. HP utilisera les PII auxquelles elle a accès uniquement pour réaliser et fournir les services commandés.
- 16. Exportation et importation.** Le Client accepte d'utiliser les produits et services fournis au Client en vertu des présentes stipulations uniquement pour ses besoins internes et non à des fins de revente ou d'autres formes de commercialisation. Si le Client exporte, importe ou transfère de quelque manière que ce soit des produits et/ou livrables fournis en vertu des présentes stipulations, le Client aura l'obligation de respecter les lois et réglementations en vigueur et d'obtenir les autorisations d'exportation ou d'importation requises. HP se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent Contrat dans les limites requises par la loi applicable à l'une ou l'autre des parties.
- 17. Limitation de responsabilité.** A l'exclusion de la réparation des dommages corporels, La responsabilité globale d'HP à l'égard du Client est limitée au plus élevé des montants suivants (i) 1'000'000 CHF ou (ii) le montant facturé par HP au titre de la Commande concernée. Ni la responsabilité du Client, ni celle d'HP ne pourra être engagée au titre de dommages tels que perte de revenus, de manque à gagner ou

d'exploitation, de coûts d'immobilisation, de pertes ou détérioration de données, ou au titre d'autres dommages indirects, spéciaux ou consécutifs. Cette disposition ne limite pas la responsabilité de l'une ou l'autre des parties pour les dommages résultant d'un usage non-autorisé des droits de propriété intellectuelle ou industrielle, de mort d'homme ou de dommages corporels; de dommages causés intentionnellement ou négligence grave; ou dans mesure où la loi applicable n'autorise pas une telle exclusion ou limitation.

- 18. Litiges.** Si le Client n'est pas satisfait de l'un des produits ou services achetés dans le cadre des présentes et n'accepte pas la solution proposée par HP, les parties acceptent mutuellement d'escalader le problème rapidement au Vice-président (ou à un cadre équivalent) de leurs organisations respectives dans la perspective de résoudre à l'amiable le différent, sans préjudice du droit de saisir ultérieurement la juridiction compétente.
- 19. Force Majeure.** Aucune des parties ne sera responsable en cas de retard dans l'exécution ou d'inexécution de ses obligations au titre du présent Contrat résultant d'un événement pouvant être considéré comme échappant à son contrôle. Néanmoins, cette disposition ne remettra pas en cause les obligations de paiement.
- 20. Résiliation.** Chacune des parties peut résilier, de plein droit, sans formalité judiciaire, le présent Contrat par notification écrite à l'autre partie en cas de manquement par cette dernière à l'exécution d'une quelconque obligation qui lui incombe en vertu de ce Contrat, après mise en demeure infructueuse d'y remédier dans un délai raisonnable. Si l'une ou l'autre partie devient insolvable ou incapable de payer ses dettes exigibles, engage ou fait l'objet d'une procédure de poursuite, de faillite, de liquidation ou toute autre procédure similaire dans son objet ou ses effets, l'autre partie pourra résilier le présent Contrat et mettre fin à toute ses obligations non encore exécutées, sauf exercice de son droit d'opter pour la poursuite du Contrat par l'administrateur judiciaire ou toute autre procédure locale similaire. Toutes les obligations du présent Contrat qui, par nature, ne deviennent pas caduques au moment de sa résiliation ou à son expiration resteront applicables jusqu'à leur complète exécution et s'appliqueront aux cessionnaires autorisés et successeurs des parties.
- 21. Généralités.** Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord des parties se rapportant à son objet. Il annule et remplace l'ensemble des communications, déclarations ou accords antérieurs ayant le même objet. Toute modification du Contrat sera faite dans le cadre d'un avenant écrit, signé par chacune des Parties. Le présent Contrat est régi par le droit suisse. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises au présent Contrat est expressément exclue. Les tribunaux du canton de Zurich seront compétents pour avoir connaissance d'un litige né de ce Contrat.

CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A LA MAINTENANCE

Ces Conditions spécifiques relatives à la maintenance présentent les conditions et limites additionnelles qui s'appliquent aux offres de maintenance HP, présentées en détail dans les Spécifications Techniques spécifiques aux offres, à l'exception des offres de maintenance fournies par HP Software.

1. ELIGIBILITE A LA MAINTENANCE STANDARD

- **Eligibilité du produit à la maintenance standard.** Afin qu'un produit soit initialement éligible à la maintenance, et le reste, le Client doit maintenir tous les produits, avec les matériels et logiciels associés, aux plus hauts niveaux de configuration et de révision spécifiés par HP et, de l'avis raisonnable de HP, dans un état de fonctionnement satisfaisant.
- **Retour sous contrat de maintenance.** Si le Client laisse passer la date d'expiration de son Contrat de maintenance, HP pourra facturer au Client des frais supplémentaires pour la reprise des services de maintenance ou demander au Client de procéder à des mises à niveau matérielles ou logicielles.
- **Outils de service propriétaires.** HP pourra exiger que le Client utilise certains outils matériels et/ou logiciels comprenant des programmes de diagnostic et de maintenance du système et du réseau (« Outils de service propriétaires ») qui pourront être installés sur le système du Client. Les Outils de service propriétaires sont et demeurent la propriété unique et exclusive de HP et ils sont fournis « en l'état ». Les Outils de service propriétaires peuvent être installés sur les systèmes ou les sites du Client. Le Client peut utiliser les Outils de service propriétaires exclusivement pendant la période de couverture du Contrat de maintenance applicable et conformément aux prescriptions de HP. Le Client ne peut pas vendre, transférer, céder, licencier ni transmettre les Outils de service propriétaires. Après expiration ou résiliation du Contrat de maintenance, le Client retournera les Outils de service propriétaires ou autorisera HP à les supprimer des systèmes du Client. Le Client devra également :
 - autoriser HP à faire en sorte que les Outils de service propriétaires installés sur les systèmes ou les sites du Client puissent demeurer sur place, et aider HP à les démarrer ;
 - installer les Outils de service propriétaires, y compris les mises à jour et les correctifs requis ;
 - utiliser la fonction de transfert de données électroniques pour informer HP des événements identifiés par le logiciel ;
 - acheter, si besoin est, le matériel de connexion à distance spécifié par HP pour les systèmes avec service de diagnostic à distance ; et
 - assurer la connectivité à distance via une ligne de transmission agréée par HP.

2. LIMITES DE LA MAINTENANCE

- **Disponibilité locale.** Certaines offres, caractéristiques, et couvertures (et les produits associés) peuvent ne pas être disponibles dans tous les pays ou dans toutes les régions. Des services de maintenance exécutés en dehors des zones de couverture HP applicables peuvent entraîner des frais de déplacement, des temps de réponse plus longs, des SLA et des plages horaires adaptés.
- **Versions prises en charge.** Sous réserve d'un accord contraire écrit de HP, et pour les offres non fournies par HP Software, la maintenance est fournie exclusivement pour la Version courante et la Version précédente du logiciel HP, et uniquement lorsque le logiciel HP est utilisé avec les matériels ou les logiciels inclus dans les configurations spécifiées par HP pour le niveau de Version indiqué. « Version » désigne une version d'un logiciel comportant de nouvelles fonctionnalités, des améliorations et/ou des mises à jour fournies dans le cadre du Contrat de maintenance, ou, pour certains logiciels, une série de modifications, mise à la disposition de ses clients par HP sous un seul élément.
- **Déménagement.** Le Client est responsable du déplacement des produits sous Contrat de maintenance et l'exécution de la maintenance sera le cas échéant sujette à disponibilité dans le pays de destination et à modification de prix. Le Client devra respecter un délai raisonnable de notification préalable à HP, afin de permettre l'exécution de la maintenance de certains produits après déménagement. Tout déplacement de produit est également soumis aux conditions de licence en vigueur pour ledit produit.
- **Maintenance multifournisseurs** HP fournit un service de maintenance pour certains produits tiers. Le Contrat de maintenance correspondant spécifiera la disponibilité et les niveaux de couverture des services, et régira la fourniture de la maintenance multifournisseurs, que les produits tiers soient ou non sous garantie. HP pourra mettre fin à la maintenance de ces produits tiers si le fabricant, le fournisseur ou l'éditeur ne fournit plus de support pour ce produit.

- **Modifications.** Le Client autorisera HP, à la demande de HP et sans frais supplémentaires, à modifier les produits pour en améliorer le fonctionnement, la capacité et la fiabilité, ou pour satisfaire aux exigences légales.

3. RESPONSABILITES DU CLIENT

- **Accès au site et aux produits.** Le Client fournira à HP un accès aux produits couverts par la maintenance ; un espace de travail et des installations appropriées à une distance raisonnable des produits ; un accès aux informations, ressources du Client et moyens raisonnablement considérés par HP comme nécessaires pour permettre la réalisation des services ; et toutes autres conditions d'accès décrites dans le Contrat de maintenance. Si le Client ne procure pas ces moyens d'accès et que HP est dès lors incapable d'exécuter les services, HP sera habilitée à facturer au Client l'appel pour les services de maintenance selon le tarif des services en vigueur. Le Client est tenu de retirer tous les produits non éligibles à la maintenance pour permettre à HP d'exécuter les services. Si l'exécution des services est rendue plus difficile à cause de produits non éligibles à la maintenance, HP facturera au Client le travail supplémentaire selon le tarif des services en vigueur.
- **Licence.** Le Client ne peut acheter la maintenance disponible pour un produit HP que s'il est en mesure de fournir la preuve qu'il a acquis une licence HP valide pour ledit produit. Sous réserve d'un accord contraire de HP, le Client ne peut pas transformer ou modifier le produit.
- **Documentation.** Si le Client acquiert une offre de maintenance qui inclut des mises à jour de la documentation, il pourra copier ces mises à jour exclusivement pour les systèmes concernés par cette couverture. Les copies devront inclure le logo HP et les mentions de droit d'auteur appropriées.
- **Produits en prêt.** HP conservera la propriété, et le Client assumera tous risques de dommages aux produits fournis en prêt, à la discrétion de HP, dans le cadre de services de maintenance ou de garantie. Ces produits seront retournés à HP quittes de tout gage, nantissement ou privilège à la fin de la période de prêt.
- **Câbles et connecteurs compatibles.** Le Client peut raccorder les produits couverts par la maintenance à l'aide de câbles ou de connecteurs (y compris, le cas échéant, de fibre optique) compatibles avec le système, conformément au manuel d'utilisation du fabricant.
- **Sauvegarde des données.** Pour reconstruire ses fichiers, données ou programmes perdus ou altérés, le Client devra gérer un système ou une procédure de sauvegarde distinct, indépendant des produits concernés par la maintenance.
- **Solutions de contournement temporaires.** Le Client mettra en œuvre des procédures ou des solutions de contournement temporaires fournies par HP pendant que HP met au point des solutions permanentes.
- **Environnement dangereux.** Le Client informera HP s'il utilise les produits dans un environnement présentant des risques potentiels pour la santé ou la sécurité des salariés ou des sous-traitants de HP. HP pourra exiger que le Client procède à l'entretien de ces produits sous son contrôle et différer les services tant que ces dangers existent.
- **Représentant agréé.** Le Client veillera à ce qu'un représentant soit présent au moment où HP fournira la maintenance sur le site du Client.
- **Liste des produits.** Le Client créera et gèrera une liste de tous les produits couverts par la maintenance, avec : l'emplacement des produits, les numéros de série, les identifiants système désignés par HP et les niveaux de couverture.
- **Contacts Client désignés.** Le Client identifiera un nombre raisonnable de contacts privilégiés, déterminés par HP et le Client (« Contacts Client désignés »), qui pourront accéder aux centres d'appels de support clientèle HP (« Centres de solutions ») ou aux outils d'assistance en ligne.
- **Qualifications.** Les Contacts Client désignés doivent être des personnes généralement avisées et avoir des compétences techniques dans l'administration des systèmes, la gestion des systèmes et, le cas échéant, l'administration des réseaux, la gestion des réseaux et les tests diagnostiques. HP pourra revoir et examiner avec le Client l'expérience de tout Contact Client désigné pour déterminer son éligibilité initiale. Si, pendant un appel au Centre de solutions, des problèmes surviennent qui peuvent, de l'avis raisonnable de HP, résulter du manque d'expérience et de formation générale d'un Contact Client désigné, le Client peut être tenu de remplacer ledit Contact Client désigné. Tous les Contacts Client désignés doivent être munis de l'identifiant système approprié fourni dans le Contrat

de maintenance. Les Centres de solution HP peuvent fournir la maintenance en anglais et/ou dans la (les) langue(s) locale(s).

4. GENERALITES

- **Annulation.** Le Client peut résilier les commandes de maintenance ou retirer des produits sous Contrat de maintenance après notification écrite préalable et moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours, sauf convention contraire. HP pourra mettre fin au Contrat de maintenance ainsi qu'aux services de maintenance spécifiques non standards qui ne sont plus inclus dans l'offre de maintenance de HP soixante (60) jours après notification écrite, sauf convention contraire. Si le Client annule un Contrat de maintenance prépayé, HP remboursera le Client au prorata du montant des services prépayés non utilisés, après déduction des frais de résiliation ou suivant les restrictions définies par écrit.
- **Tarification.** Sauf dans le cas d'une maintenance prépayée ou sauf indication contraire stipulée par écrit, HP peut modifier les tarifs de la maintenance soixante (60) jours après notification écrite.
- **Services supplémentaires.** Les services supplémentaires exécutés par HP à la demande du Client qui ne sont pas inclus dans la maintenance acquise par le Client seront facturés en fonction du tarif des services en vigueur et applicable dans le pays où les services seront exécutés.
- **Pièces de remplacement.** Les pièces fournies dans le cadre de la maintenance peuvent être des unités de remplacement complètes, des pièces neuves ou des pièces équivalentes à des pièces neuves en termes de performances et de fiabilité, et garanties en tant que pièces neuves. Les pièces remplacées deviennent la propriété de HP, sauf si HP en décide autrement et si le Client s'acquitte de toutes les charges applicables.