

Swisscom Health SA, Zurich – Avril 2017 (f)

Conditions générales de Swisscom Health SA pour le système d'information de cabinet médical triaMED

1. Concept du contrat

Les contrats conclus par Swisscom Health SA (ci-après désignée par «Swisscom Health») avec ses clients sont composés d'un document contractuel et des présentes Conditions générales. Le document contractuel (ci-après désigné par «Contrat») peut consister en un contrat proprement dit, en une offre ou encore en une confirmation de commande. Le Contrat contient les spécifications commerciales et techniques. Les Conditions générales sont également applicables aux commandes ultérieures, sans qu'il ne soit nécessaire de s'y référer dans chaque cas particulier. Les Conditions générales contiennent des «Dispositions générales», qui sont valables de manière générale, ainsi que des dispositions particulières pour les différents types de contrat.

2. Licence pour logiciel triaMED

2.1. Objet du contrat

En cas de location du logiciel triaMED, le client se voit accorder pendant la durée du Contrat un droit d'utilisation de durée limitée (licence) sur les produits loués conformément au chiffre 2.2. En outre, le client a droit aux prestations de maintenance conformément au chiffre 3.

En cas d'achat du logiciel triaMED, le client se voit accorder un droit d'utilisation de durée illimitée (licence) sur les produits conformément au chiffre 2.2. En outre, le client peut conclure un contrat de maintenance conformément au chiffre 3.

2.2. Licence

Swisscom Health accorde au client une licence pour le logiciel désigné dans le Contrat (logiciel triaMED). La licence donne au client le droit d'utiliser le logiciel sous forme de code objet sur son propre système et pour ses besoins propres. Le client a le droit de confier l'exploitation du logiciel à un prestataire de services externe (outsourcing). Ce dernier n'est autorisé à exploiter le logiciel que pour les besoins du client et doit s'engager par écrit à respecter les obligations du client découlant des présentes Conditions générales, ainsi que du Contrat. Le droit d'utilisation est limité au nombre d'utilisateurs simultanés, d'instances, de salles de traitement et/ou d'occurrences indiqué dans le Contrat.

Il est interdit d'utiliser le logiciel sur un autre système que celui du client, dans un nombre plus élevé de stations de travail, d'appareils auxiliaires mobiles ou de salles de traitement qu'indiqué lors de l'acquisition de la licence, d'exploiter un centre de calcul pour des tiers au moyen du logiciel, de faire des copies du logiciel au-delà de l'usage convenu, de louer, prêter ou remettre le logiciel à des tiers, d'adapter, modifier ou développer le logiciel, ainsi que de décompiler le code objet en code source.

En cas de location, le droit d'utilisation est limité dans le temps à la durée du contrat de maintenance. Cela signifie que le client est tenu de conclure un contrat de maintenance avec Swisscom pour toute la durée et qu'à défaut le droit d'utilisation devient caduc. De même, ce droit d'utilisation disparaît à la fin du contrat de maintenance.

2.3. Remise et installation

Swisscom Health remet le logiciel au client sur un support approprié, respectivement le met à disposition sous forme électronique. L'installation du logiciel est une prestation de service facturée en sus.

2.4. Prix

Le client paie à Swisscom Health, au titre de la location, la rémunération forfaitaire indiquée dans le Contrat. Celle-ci fait l'objet d'une facturation préalable annuelle, trimestrielle ou mensuelle en fonction du Contrat.

2.5. Garantie

Afin de sauvegarder ses droits à la garantie, le client doit examiner le logiciel immédiatement après sa livraison et aviser Swisscom Health des éventuels défauts par écrit et de manière compréhensible.

Le délai de garantie est de 3 mois et commence dès la livraison. Pendant le délai de garantie, Swisscom Health corrige des erreurs reproductibles du logiciel ou propose des solutions alternatives dès lors que le logiciel ne correspond pas aux spécifications contractuelles. Tout autre droit à la garantie est exclu. En particulier, Swisscom Health ne fournit, dans le cadre de la garantie, aucune des prestations de maintenance définies au chiffre 3 au-delà de la simple correction d'erreurs susmentionnée.

En cas de location, le client s'engage à conclure un contrat de maintenance pour le logiciel dès la livraison.

Les droits à la garantie relatifs aux prestations de maintenance sont définis par le ch. 3.10.

2.6. Durée du contrat

Les contrats de location entrent en vigueur à la date indiquée dans le Contrat et ont une durée minimale de 12 mois. Ils peuvent ensuite être résiliés par les deux parties à la fin de chaque année civile moyennant un préavis de 3 mois.

3. Maintenance et assistance pour le logiciel triaMED

3.1. Objet du contrat

Pour le logiciel indiqué dans le Contrat, Swisscom Health fournit les prestations de maintenance et d'assistance suivantes qui sont précisées dans le Service Level Agreement (SLA).

3.2. Prestations d'assistance, hotline

Swisscom Health gère une hotline qui répond aux demandes d'assistance. Le client désigne un responsable du système. Celui-ci réunit en interne les demandes d'assistance et les transmet à la hotline. La hotline n'a pas pour vocation de répondre à des questions simples d'utilisateurs pour lesquelles la réponse peut être trouvée dans les manuels, ni de former les utilisateurs.

3.3. Analyse de dérangements

Swisscom Health analyse les dérangements survenus, les attribue à un domaine de responsabilité et propose une solution appropriée dès lors que le dérangement est dû à un logiciel.

3.4. Correction d'erreurs

Swisscom Health corrige les erreurs du logiciel en fonction de leur urgence par le développement d'un code de correction ou de solutions alternatives, par l'adaptation des processus d'utilisation du client ou par la mise à disposition d'une nouvelle « release » du logiciel. En cas de dérangements majeurs de son exploitation, le client a droit à une correction d'erreur individuelle. Dans tous les autres cas, la correction d'erreur se fait généralement dans le cadre de la prochaine « release » du logiciel.

3.5. Releases

Les nouvelles « releases » du logiciel sont gratuitement mises à la disposition du client. Une release (update) correspond à une nouvelle édition du logiciel ou à un complément à celui-ci (patch, bugfix, hotfix) qui corrige des erreurs, qui apporte des améliorations techniques ou qui augmente l'étendue des fonctionnalités du logiciel.

La redevance forfaitaire ne couvre pas l'installation de nouvelles « releases » sur le système du client.

Swisscom Health est en droit de subordonner l'exécution de prestations de maintenance à l'installation préalable d'une « release » déterminée. En règle générale, une nouvelle « release » doit être installée dans les 90 jours suivant sa validation.

3.6. Maintenance pour les logiciels spécifiques

Les prestations de maintenance sont limitées aux logiciels standard mentionnés dans le Contrat. La maintenance de logiciels ou de parties de logiciel spécifiquement développés pour le client ne fait pas partie de ces prestations de maintenance. Le chiffre 6.3 est applicable à cet égard.

3.7. Livraison de nouvelles versions

Une version (upgrade) est une nouvelle édition du logiciel qui, contrairement à une « release », contient une extension substantielle des fonctionnalités et/ou une amélioration technique fondamentale selon la description du produit triaMED. Swisscom Health peut subordonner l'acquisition de nouvelles versions au paiement d'une redevance.

3.8. Heures de service et temps de réaction

Swisscom Health fournit ses prestations d'assistance pendant les heures de bureau ordinaires, conformément au SLA, dans son agence compétente. En cas de demande d'assistance, Swisscom Health garantit, pendant les heures de service, un temps de réaction d'un jour ouvré.

3.9. Redevances de maintenance

Le client paie à Swisscom Health, au titre de la rémunération des prestations de maintenance et d'assistance convenues dans le contrat de maintenance (SLA), la redevance forfaitaire indiquée dans le Contrat. Swisscom Health facture celle-ci annuellement à l'avance dès le début du contrat. Les prestations supplémentaires sont facturées aux tarifs en vigueur correspondants.

3.10. Garantie

Swisscom Health fournit ses prestations de maintenance et d'assistance avec le soin approprié. Toutefois, Swisscom Health ne peut pas garantir une utilisation ininterrompue et exempte d'erreurs du logiciel.

3.11. Durée du contrat

Les contrats de maintenance et d'assistance sont conclus pour une durée indéterminée. Ils entrent en vigueur à la date indiquée dans le Contrat et peuvent être résiliés par écrit à la fin de chaque année civile moyennant un préavis de 3 mois.

4. Prestation de services

4.1. Objet du contrat

Swisscom Health fournit des prestations de services informatiques, telles que l'installation de logiciels, les réglages spécifiques de logiciels pour le client (customizing et paramétrage), le transfert des données, la réalisation de projets, l'assistance lors de la mise en place de projets et de la mise en service (gestion de projet), l'exécution de tests, la formation et l'assistance du client. Les prestations à fournir par Swisscom Health sont décrites dans le contrat.

4.2. Intégration de systèmes

Swisscom Health assume la responsabilité de l'intégration de systèmes seulement si le Contrat le mentionne de manière explicite. La prise en charge de cette responsabilité présuppose que le client ait spécifié ses exigences au préalable.

4.3. Lieu d'exécution

Au choix de Swisscom Health, les prestations de services sont exécutées dans l'une de ses agences ou chez le client.

4.4. Prix

Les prestations de services sont facturées par Swisscom Health aux conditions définies dans le Contrat. À défaut d'accord particulier, Swisscom Health facture selon les coûts effectifs calculés sur la base des tarifs en vigueur.

4.5. Garantie

Swisscom Health fournit ses prestations de services avec le soin approprié.

Si une prestation de services requiert la remise du résultat des travaux fournis, Swisscom Health garantit que le résultat correspond, au moment de sa remise, aux spécifications définies dans le Contrat. Le client doit immédiatement aviser Swisscom Health par écrit des éventuels défauts. Dans ces cas, le délai de garantie est de 3 mois à compter de la réception par le client. La garantie est limitée à la réparation par Swisscom Health. Tout autre droit à la garantie est exclu.

5. Développement de logiciels spécifiques

5.1. Objet du contrat

Swisscom Health est mandatée par le client pour le développement de logiciels spécifiques. Ce mandat est soumis aux dispositions du chiffre 4 (Prestations de services).

Sous réserve du chiffre 5.4, le client n'a pas droit à la remise du code source.

5.2. Prix

Le client s'engage à payer la rémunération indiquée dans le Contrat aux échéances mentionnées.

5.3. Assistance pour les logiciels spécifiques

Pour les logiciels spécifiques, Swisscom Health ne fournit aucune prestation de maintenance, mais seulement des prestations d'assistance. Au titre de la rémunération de la disponibilité de Swisscom Health à fournir des prestations d'assistance, le client paie une redevance d'assistance annuelle correspondant à 18% des coûts de développement cumulés du logiciel sur lequel porte l'assistance. Lorsque le client fait effectivement appel à des prestations d'assistance telles que des analyses, des conseils, une assistance à distance ou des corrections d'erreurs sur site, celles-ci sont facturées selon les coûts effectifs calculés sur la base des tarifs de Swisscom Health en vigueur.

5.4. Remise du code source

Lorsque Swisscom Health cesse de fournir une assistance pour un logiciel spécifique, le client peut exiger la remise du code source de ce logiciel spécifique. Le client est seulement autorisé à utiliser le code source dans le cadre de la licence qui lui a été octroyée. Il lui est interdit d'utiliser le code source au-delà de ce cadre à des fins commerciales ou de le porter à la connaissance de tiers.

6. Dispositions générales

6.1. Délais

Tous les délais indiqués pour la livraison, l'installation et la mise en service sont, sauf stipulation expresse dans le Contrat, donnés à titre indicatif et ne lient pas Swisscom Health.

6.2. Remise, réception et acceptation

Swisscom Health exécute la prestation qui lui incombe par la remise du produit ou du résultat des travaux. Les défauts qui n'excluent pas l'utilisation conforme du résultat des travaux n'empêchent pas la réception de ce dernier. Une réception formelle, lors de laquelle le respect des critères de réception est vérifié au moyen de tests, n'a lieu que si le Contrat le prévoit de manière expresse. Si, dans un tel cas, la réception n'a pas lieu dans un délai de 30 jours suivant la date de réception convenue, le résultat des travaux est réputé réceptionné. Dans tous les autres cas, le résultat des travaux est réputé réceptionné si le client ne signifie pas par écrit dans un délai de 30 jours suivant la livraison son refus de réceptionner. Les produits et résultats des travaux sont dans tous les cas réputés réceptionnés et approuvés lorsque le client les utilise de manière productive.

6.3. Demeure du client pour la réception

Lorsque le client ne réceptionne pas la prestation qui est mise à sa disposition conformément au Contrat, Swisscom Health peut, après lui avoir fixé un délai supplémentaire approprié, faire valoir ses droits légaux en cas de demeure.

6.4. Demeure de Swisscom Health

Lorsqu'un délai ferme convenu n'est pas respecté et que le retard est imputable à Swisscom Health, le client doit lui fixer par écrit un délai supplémentaire approprié d'au moins 30 jours. Si ce délai supplémentaire n'est pas respecté non plus, Swisscom Health est en demeure et le client peut faire valoir ses droits légaux en cas de demeure, respectivement résilier le contrat avec effet immédiat en cas de prestations récurrentes.

6.5. Prix et frais

Toutes les indications de prix s'entendent hors TVA et autres taxes éventuellement applicables. Swisscom Health peut exiger le paiement anticipé dans des cas particuliers. Swisscom Health a droit au remboursement des frais effectivement supportés. Swisscom Health peut exiger un remboursement forfaitaire des frais. Swisscom Health a le droit de modifier ses prix en tout temps. Les prix et indemnités pour frais figurant sur la liste de prix de Swisscom Health en vigueur font foi.

6.6. Facturation et échéances

À défaut de contestation écrite dans les 10 jours, les factures de Swisscom Health sont réputées acceptées. Elles doivent être payées dans les 30 jours. Une fois ce délai écoulé, le client est automatiquement en demeure.

6.7. Temps de trajet

Le temps de trajet est considéré comme temps de travail. Swisscom Health peut exiger des forfaits pour le temps de trajet.

6.8. Frais supplémentaires

En plus de la redevance contractuellement convenue, Swisscom Health peut facturer les prestations suivantes selon les coûts effectifs:

- les prestations non comprises dans le volume de prestations défini;
- les prestations d'analyse et de réparation de dérangements qui n'ont pas été causés par des composants fournis ou couverts par la maintenance ou qui ne sont pas reproductibles (erreur d'utilisation, de manipulation, interventions non autorisées, effets de produits tiers, erreurs dans les données fournies par le client ou par des tiers, modifications des données effectuées par d'autres moyens que par les logiciels dont la licence est fournie par Swisscom Health);
- les prestations de correction d'erreurs causées par des phénomènes physiques ou par la force majeure (dommages physiques causés par le client ou par des tiers, coupure de courant, surtension, foudre, dommages naturels, dommages causés par des animaux, influences causées par des atteintes physiques, chimiques ou électriques inhabituelles);
- les coûts dus à une violation de ses obligations de collaboration par le client;
- les coûts dus à des attaques logicielles ou de virus.

6.9. Retard de paiement du client

Lorsque le client est en demeure avec le paiement d'une facture de Swisscom Health, cette dernière est en droit d'exiger un intérêt de retard de 5% et de faire valoir, après avoir fixé un délai supplémentaire approprié, ses droits légaux en cas de demeure, respectivement de résilier le Contrat avec effet immédiat en cas de prestations récurrentes.

6.10. Obligations de collaboration

Le client doit créer dans son domaine toutes les conditions permettant à Swisscom Health de fournir les prestations dues. En particulier, le client est responsable des domaines suivants:

- *Interlocuteurs*: Désignation, au sein de l'entreprise du client, d'interlocuteurs ayant les connaissances requises et autorisés à prendre les décisions nécessaires;
- *Formation*: Formation des collaborateurs sur les produits contractuels; apport des connaissances d'utilisateur courantes et, si nécessaire, formation de «superutilisateurs»;
- *Signalement de dérangements et d'erreurs*: Information immédiate en cas de dérangements et d'erreurs par le responsable du système dans la forme exigée par Swisscom Health; description et documentation aussi précise que possible des dérangements survenus;
- *Responsabilité pour les données*: Préparation des données à traiter; saisie des données; reprise et rétablissement des données; responsabilité pour l'intégrité des données et pour le respect des prescriptions en matière de protection des données;
- *Sauvegarde des données*: Exécution et contrôle de la sauvegarde des données et conservation sûre des sauvegardes, dans la mesure où, selon les termes du contrat concerné, ces tâches n'ont pas explicitement été confiées à Swisscom Health;
- *Prescriptions d'utilisation*: Respect des prescriptions d'utilisation édictées par Swisscom Health, respectivement par les fabricants; traitement soigneux et nettoyage externe des produits contractuels;
- *Assistance de Swisscom Health*: Aide lors de l'exécution de travaux dans l'entreprise du client sur instruction de Swisscom Health, exécution des travaux attribués par Swisscom Health au client;
- *Interfaces*: Définition et programmation des interfaces qui doivent être réalisées du côté du client;
- *Composantes du client*: Mise à disposition, exploitation et maintenance en temps voulu des composantes devant être fournies par le client;
- *Fournisseurs tiers*: Coordination des fournisseurs tiers, garantie de l'exécution de leurs prestations;
- *Communication*: Mise en place et garantie de la communication de données, accès Internet et téléphonie; administration des interfaces avec les fournisseurs concernés;
- *Maintenance à distance*: Mise en place et maintenance des équipements techniques à installer chez le client en vue de la maintenance à distance de chaque produit sous maintenance;
- *Responsabilité pour le choix des produits*: Il appartient au client de s'assurer que les produits utilisés remplissent la fonction envisagée.

6.11. Droits sur les résultats des travaux

Sauf stipulation contraire dans le Contrat, tous les droits sur les résultats des travaux exécutés par Swisscom Health ou les sous-traitants de celle-ci appartiennent à Swisscom Health. Le client se voit attribuer un droit d'utilisation non exclusif, non transférable et illimité dans le temps sur ces résultats.

6.12. Exclusion de garantie en cas de faute propre

Toute réparation par le client ou par un tiers qui n'a pas été préalablement autorisée par Swisscom Health est exclue. Si le client traite le matériel ou les logiciels de manière inappropriée, s'il les modifie ou les répare lui-même ou s'il permet à des tiers non autorisés par Swisscom Health de procéder à de tels actes, il perd alors l'intégralité de ses droits à la garantie et de ses prétentions en responsabilité. De plus, Swisscom Health est en droit de facturer les coûts supplémentaires ainsi causés aux conditions en vigueur.

6.13. Responsabilité

Sous réserve des dispositions impératives en vigueur prévues par la loi, la responsabilité de Swisscom Health est limitée au prix du produit défectueux ou de la prestation de service défectueuse, jusqu'à un montant maximal de CHF 50'000.- par dommage. En cas de prestations de service récurrentes (maintenance, etc.), le prix de la prestation est réputé correspondre à la redevance annuelle. La responsabilité de Swisscom ne peut en aucun cas être engagée pour des dommages indirects et consécutifs tels que les gains manqués, les économies non réalisées, les recours exercés par des tiers et les dommages résultant de la perte de données ou de données endommagées.

6.14. Exclusion de la compensation

Le client ne peut compenser des créances de Swisscom Health qu'avec ses propres créances reconnues par écrit par Swisscom Health.

6.15. Sûretés

La licence d'utilisation est octroyée sous réserve du paiement intégral des redevances de licence. Si le client omet de payer les redevances de licence, il perd alors, après un rappel écrit, tous les droits d'utilisation sur le logiciel impayé et est tenu de supprimer toutes les copies de ce logiciel et de restituer les supports de données et les documentations à Swisscom Health.

6.16. Confidentialité

Swisscom Health et le client s'engagent mutuellement à maintenir la confidentialité de toutes les informations et tous les documents appartenant à la sphère secrète de l'activité commerciale de l'autre. Cette obligation ne s'applique pas aux informations dont il peut être démontré qu'elles sont connues du public ou rendues publiques sans intervention de la partie en ayant eu connaissance. Le devoir de confidentialité reste en vigueur après la fin du rapport contractuel.

6.17. Dispositions finales

Toute éventuelle modification ou tout éventuel complément apporté au présent Contrat doit revêtir la forme écrite.

Si certaines dispositions de ces Conditions générales ainsi que d'un Contrat conclu sur la base de celles-ci s'avèrent nulles, cela n'affecte en rien la validité des autres dispositions et le Contrat devra être interprété et complété afin de se rapprocher le plus possible du but poursuivi par les dispositions nulles.

Seul le droit matériel suisse est applicable. **Le for exclusif est au siège de Swisscom Health ou, en cas de Contrat conclu avec un établissement de Swisscom Health, au siège de cet établissement.**