

Conditions générales Maintenance

1. Champ d'application

- 1.1 Ces conditions générales (CG) constituent une partie intégrante de l'offre/du contrat et régissent la maintenance par Securiton des systèmes de sécurité du client.
- 1.2 En cas de contradictions entre le contrat et les CG, les dispositions du contrat prévalent. Les éventuelles conditions générales du client ne s'appliquent pas.
- 1.3 Si des conditions des présentes CG s'avèrent nulles, les parties les remplaceront par de nouveaux accords se rapprochant le plus possible de l'effet juridique et économique visé dans les CG.

2. Conclusion du contrat et forme écrite

- 2.1 Sauf autre accord contraire, une offre est valable 30 jours.
- 2.2 Le contrat est formé dès qu'il est signé par les parties ou que Securiton a notifié la confirmation du mandat.
- 2.3 Les compléments et modifications du contrat doivent être convenus par écrit par les parties. Les contestations, rappels, réclamations pour défauts, etc. requièrent la forme écrite.

3. Étendue des prestations

- 3.1 La maintenance par Securiton est effectuée conformément aux normes DIN 31051, SN EN16763 et DIN/VDE 0833, pour autant que l'installation soit utilisée dans des conditions normales.
- 3.2 Par ailleurs, les différentes installations sont maintenues conformément aux directives applicables de l'AEAI (Association des établissements cantonaux d'assurance incendie) et de la SES (Association suisse des constructeurs de systèmes de sécurité).
- 3.3 Les prestations définies ci-après ne font partie du contrat qu'à condition d'y avoir été explicitement convenues.

4. Description des prestations

4.1 Disponibilité

Le service téléphonique de renseignements et de permanence est opérationnel, dans l'ensemble de la Suisse, pendant les heures d'ouverture de Securiton. Si un dérangement est signalé à Securiton un jour ouvrable avant 11 h, Securiton fait intervenir son personnel de dépannage le jour même; dans le cas contraire, l'intervention a lieu le jour ouvrable suivant. Securiton tient un magasin de pièces de rechange pour le remplacement des pièces défectueuses. Pour les grandes installations, Securiton recommande au client de stocker son propre matériel de rechange sur le site. En cas de gros dommages (foudre, etc.), Securiton n'est pas en mesure de remplacer une installation complète ou une partie d'installation en temps utile si le client ne dispose pas de magasin de pièces de rechange. Securiton est habilitée, pour les produits dont la durée de vie technologique a expiré, à décider en tout temps de mettre fin au service de maintenance. Si possible, elle propose un produit de remplacement au client. Securiton n'est pas tenue de

procéder à la réparation si le client n'accepte pas la solution de remplacement.

4.2 Disponibilité du service de piquet

En dehors de ses heures d'ouverture, Securiton assure un service de piquet. Le numéro de téléphone de la centrale de piquet est communiqué au client. Le personnel du service de piquet de Securiton est convoqué par la centrale de piquet. Le client n'est pas autorisé à s'adresser directement au personnel de Securiton ou à le convoquer. Selon ses possibilités techniques, Securiton peut choisir soit d'intervenir à distance, au moyen d'une ligne de données, soit sur place.

4.3 Inspection

L'inspection du matériel informatique comprend:

- contrôle visuel des appareils librement accessibles
- vérification des fonctions essentielles
- test des accumulateurs (test de charge et de tension) et contrôle des appareils d'alimentation

L'inspection des logiciels comprend:

- vérification des paramètres client nécessaires à l'exploitation
- vérification et réglage, si nécessaire, de l'heure et de la date
- vérification de la procédure de backup
- consultation de fichiers journal
- tests de fonctionnement aléatoires

4.4 Maintenance

La maintenance du matériel informatique comprend:

- nettoyage fonctionnel nécessaire des parties mécaniques
- contrôle du fonctionnement des parties mécaniques et de la réserve d'usure
- remplacement des pièces usées ou des pièces ayant une durée de vie limitée
- contrôle de fonctionnement de l'équipement électrique et électronique
- contrôle de fonctionnement de l'interface électrique vers les systèmes tiers à la borne de sortie du système livré par Securiton
- réglage de paramètres physiques spécifiques
- analyse du diagnostic d'exploitation éventuellement disponible (mise à la terre défectueuse, présence de poussière, pourcentage des erreurs de lecture, pourcentage des erreurs de transmission, etc.)
- test du système

La maintenance des logiciels comprend:

- test de fonctionnement
- implémentation de nouvelles versions de logiciels dès que des erreurs de logiciel graves sont détectées
- établissement d'un backup avant les travaux de maintenance
- réorganisation des banques de données

4.5 Réparation

- Élimination des défauts constatés lors du contrôle de fonctionnement
- Clarification et élimination des dérangements sur l'ensemble de l'installation d'origine, sur le site ou par ligne de données
- Clarification et élimination des dérangements éventuels en cas d'alarmes trompeuses ou déclenchées par erreur

4.6 Prestations complémentaires

- Remplacement des accumulateurs/batteries conformément aux prescriptions en vigueur du fabricant
- Remplacement des détecteurs d'incendie automatiques conformément aux directives en vigueur
- Remplacement du matériel renouvelé lors de la réparation
- Assistance technique par téléphone ou depuis un accès à distance
- Mise à disposition des mises à jour logicielles conformément aux prescriptions en vigueur du fabricant
- Mise en œuvre de mesures de cybersécurité conformément au cahier des charges convenu
- Prestations supplémentaires spécifiques au client/à la commande conformément à l'accord contractuel

5. Prestations qui sont du ressort du client

- 5.1 Contrôle de fonctionnement et commande de l'installation selon les recommandations de Securiton et conformément aux obligations imposées par les assureurs compétents.
- 5.2 Échange et remplacement de consommables ou de pièces d'usure en cas de besoin (p.ex. papier d'imprimante, bandes magnétiques, batteries, détecteurs d'incendie, gaz de test).
- 5.3 Lorsque le client procède à des contrôles de fonctionnement, à l'échange de matériel et constate des événements inhabituels (interruption, déclenchement partiel, interruption de courant, alarme, dommage, etc.), il doit le mentionner dans le journal de l'installation.
- 5.4 Du personnel auxiliaire (p.ex. porteur de clés) et le matériel accessoire nécessaire (p.ex. échelles, échafaudages, ponts élévateurs) doivent être mis gratuitement à la disposition du personnel de Securiton, selon les besoins. L'accès aux appareils doit être garanti. Le client doit veiller à ce que Securiton ne subisse aucun temps d'attente lors de ses travaux de maintenance.
- 5.5 Les mots de passe pour le système doivent pouvoir être insérés à tout moment. Si Securiton n'est pas en possession des mots de passe nécessaires, le représentant compétent du client doit être disponible pendant toute la durée de l'intervention de Securiton.
- 5.6 La responsabilité de respecter la législation sur la protection des données incombe au client. Il doit donner les consignes correspondantes au personnel de Securiton.
- 5.7 Le client est tenu de mettre à disposition l'infrastructure nécessaire, par exemple une ligne téléphonique ou un réseau IP fonctionnel, pour le raccordement d'un éventuel dispositif de téléalarme ou de transmission de données. Leur exploitation doit être réglée avec les opérateurs de télécommunications ou de réseaux de manière à assurer en tout temps la

disponibilité exigée pour l'alarme ou la transmission de données.

6. Exécution du contrat par accès à distance

- 6.1 Dans la mesure où l'objet livré le permet, Securiton peut également procéder à la livraison en intervenant à distance sur les installations et banques de données du client. Dans ce cas, il incombe à ce dernier d'assurer à Securiton la possibilité de fournir ses prestations à distance dans les règles de l'art. Il accorde notamment les autorisations nécessaires à cet effet et informe à ses propres frais Securiton et ses collaborateurs de ses procédures informatiques.
- 6.2 Securiton part du principe que le client entretient un concept de sécurité informatique correspondant à l'état de la technique et qu'il garantit que les mesures de protection appropriées (p.ex. mises à jour de sécurité du système et programmes antivirus) sont prises et constamment adaptées à l'évolution de la technologie.
- 6.3 Si des licences sont nécessaires au client pour l'accès à distance, il les acquiert pour son propre compte et les maintient en vigueur pendant toute la durée de la livraison.
- 6.4 Pour procéder à l'intervention à distance, Securiton est en droit d'accéder aux installations ainsi qu'aux bases de données de clients utiles à cette activité.
- 6.5 Securiton est en droit de copier des données de systèmes du client sur ses propres systèmes lorsque cela est indispensable à l'analyse ou à la suppression d'erreurs.

7. Garantie

- 7.1 Les dommages dus notamment à des conditions d'exploitation anormales, à des cas de force majeure, à la foudre (induction mutuelle), à une sollicitation ou usure inhabituelle, à des influences néfastes de l'environnement, à une utilisation non conforme de l'installation, à une violation de l'obligation de diligence ou à la non-observation des instructions de service, ne sont pas couverts par la garantie.
- 7.2 Securiton accorde une garantie de 6 mois sur les pièces de rechange et les réparations des appareils d'origine.
- 7.3 Pour les appareils du client qui ont été acquis auprès d'un fournisseur tiers ou étaient déjà présents (PC, écrans, etc.) et que Securiton retourne au fournisseur pour réparation, une garantie d'au moins 3 mois incombe toutefois au fournisseur.
- 7.4 Lorsqu'une révision d'usine a été effectuée, Securiton octroie 3 mois de garantie sur les pièces échangées.
- 7.5 Securiton ne répond pas des dommages consécutifs, notamment :
 - interventions de la police, des pompiers et des destinataires d'alarmes;
 - mesures de sécurité qui sont du ressort du client, notamment lorsque l'installation doit être mise partiellement ou totalement hors service, y compris en raison de travaux de maintenance;
 - conséquences directes ou indirectes de fausses alarmes;

- déclenchements intempestifs d'installations d'extinction (remplacement d'agents extincteurs et dommages consécutifs);
 - intervention de personnel de surveillance;
 - remboursement de frais sur la base de dépenses supplémentaires du client ou de tiers;
 - manque à gagner;
 - diminution des fonctions de l'installation en conséquence de transformations de construction;
 - dommages consécutifs à une perte de données; le client est responsable de l'archivage des données;
 - transmission d'alarme défectueuse ou non-transmission de l'alarme en raison d'une panne de l'installation de transmission d'alarme ou de la voie de transmission d'alarme par suite de modifications d'architecture, de modifications de l'infrastructure de communication par l'opérateur de télécommunications ou d'un changement d'opérateur.
- 7.6 Toute garantie expire lorsque le client ou des tiers effectuent des interventions, des modifications, des réparations ou d'autres travaux de maintenance sur les produits livrés sans l'accord écrit de Securiton, ou si le client ne prend pas immédiatement des mesures adéquates pour éviter qu'un dommage ne s'aggrave.
- 8. Modification/mise hors service de l'installation**
- 8.1 Le client a l'obligation d'annoncer par écrit à Securiton tout événement présentant de l'importance pour le contrat (transfert de propriété, cessation d'activité, etc.).
- 8.2 Aucun appareil ou autre composant de l'installation livré à l'origine par Securiton ne doit être démonté ou subir de manipulations sans l'accord de Securiton.
- 9. Prix et conditions de paiement**
- 9.1 Les prix s'entendent en francs suisses, hors TVA. Les taxes légales sont facturées au client aux tarifs en vigueur. Le client n'est pas autorisé à procéder à des déductions sur le montant de la facture.
- 9.2 Les extensions ou modifications de l'installation qui augmentent la charge que représente pour Securiton l'exécution du contrat entraînent une adaptation du prix du service contractuel. Celui-ci peut être automatiquement adapté par Securiton au début de l'année civile suivante, pour autant que la différence de montant ne dépasse pas 20 % du prix antérieur; dans le cas contraire, un nouveau contrat doit être établi par Securiton.
- 9.3 Pour les prestations et les livraisons de matériel, les conditions de paiement sont les suivantes: 30 jours net.
- 9.4 Pour les services facturés à l'heure, les tarifs de régie de Securiton en vigueur s'appliquent.
- 9.5 Pour les travaux exécutés en dehors des horaires d'ouverture de Securiton, les suppléments suivants s'appliquent:
- Du lundi au vendredi de 20 h à 06 h plus 50%
 - Le samedi de 00 h à 24 h plus 50%
 - Le dimanche et les jours fériés officiels de 00 h à 24 h plus 100%
- 9.6 Securiton n'est pas tenue de remplir le contrat si le paiement des frais de service fait l'objet d'un rappel.
- 10. Dispositions particulières**
- 10.1 Les éventuelles prescriptions des autorités doivent être observées par les deux parties. Les normes en vigueur de la Suva doivent être respectées. Les collaborateurs de Securiton disposent d'un équipement personnel qui leur permet de respecter ces normes dans des conditions de travail normales. En cas de conditions de travail anormales (contamination par de l'amiante, présence de poussière, de gaz et de toxines, radioactivité, températures élevées, etc.), le client se doit de prendre les mesures de protection adéquates. Tant que les mesures de protection ne sont pas prises, Securiton n'est pas tenue de fournir une quelconque prestation.
- 10.2 Le client accepte que la centrale de piquet enregistre les conversations téléphoniques entrantes.
- 11. Confidentialité et protection des données**
- 11.1 Même après avoir terminé les travaux et services, les parties s'engagent à toujours traiter confidentiellement, comme ses propres secrets d'exploitation, tous les documents et informations qu'elle a reçus de l'autre partie dans le cadre des travaux et services qu'elle a fournis, y compris toutes copies et tous enregistrements qui en sont réalisés, ainsi que les documents et informations élaborés pour le client, à ne pas les divulguer inutilement au sein de l'entreprise et du groupe et à ne pas les rendre accessibles à des tiers – excepté à des sous-traitants –, que ce soit dans leur totalité ou par extraits. Cette obligation ne s'applique pas aux documents et informations qui, incontestablement, (a) sont entrés dans le domaine public sans violation de la présente obligation de confidentialité, (b) ont été obtenus licitement de tiers sans être assortis à une obligation de confidentialité, ou (c) ont été élaborés indépendamment.
- 11.2 Si Securiton, dans le cadre de ses travaux sur le système et la documentation, traite des données à caractère personnel, elle respecte les instructions du client et la loi sur la protection des données et prend des mesures pour protéger ces données contre les accès non autorisés de tiers.
- 11.3 Securiton est en droit, si nécessaire, de transmettre des documents et informations à des sous-traitants, pour autant que ceux-ci aient pris au préalable par écrit les mêmes engagements que ci-dessus.
- 12. Responsabilité**
- 12.1 Securiton est assurée pour des dommages corporels et matériels relevant de la responsabilité civile d'entreprise à concurrence d'un montant global de 30 millions de francs au maximum. Pour les préjudices de fortune, les prestations sont limitées à 3 millions de francs. Toute responsabilité de Securiton dépassant ce cadre est exclue.
- 12.2 La responsabilité des parties pour les dommages causés par un comportement intentionnel ou une négligence grave reste réservée.
- 12.3 Sur demande, le client reçoit une confirmation de la société d'assurance.

13. Élection de droit et for

- 13.1 Le droit suisse est applicable. L'application de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 (Convention de Vienne) est expressément exclue. À moins d'une exigence contraire du droit impératif, le for est à Berne. Securiton est en droit de poursuivre le client en justice au lieu de l'installation des équipements.
- 13.2 En cas de doute ou de litige, la version allemande des CG fait foi.