

Conditions spécifiques de vente de prestations de maintenance et d'entretien d'Esri Suisse SA (Esri)

1. Domaine d'application

Les présentes conditions s'appliquent à l'ensemble des relations commerciales qu'entretient Esri avec ses clients dans le cadre de contrats de maintenance et d'entretien ainsi qu'à toutes les relations commerciales futures, même si elles n'ont pas été expressément convenues à nouveau.

2. Objet du contrat

Le client reçoit des services de maintenance et d'entretien pour les produits logiciels énumérés dans le contrat individuel respectif conformément aux présentes conditions générales.

Les services de maintenance et d'entretien convenus par contrat consistent à :

- fournir les versions logicielles actuelles, améliorées et évoluées validées par Esri Inc. et
- fournir un support technique pour les questions relatives à des erreurs présumées ou réelles du logiciel.

3. Fourniture de nouvelles versions de programmes

Dès que de nouvelles versions de programmes sont validées et publiées par Esri Inc., elles peuvent être téléchargées par les clients sur le portail client en libre-service «My Esri» (<https://my.esri.com>).

Si Esri propose de nouvelles versions au client, ce dernier est tenu de les installer dans un délai raisonnable. Si le client n'installe pas les nouvelles versions dans un délai raisonnable, Esri peut refuser de continuer à fournir des prestations de maintenance des versions obsolètes des programmes si ces prestations requièrent une quantité de travail disproportionnée.

4. Support

Le support technique traite les questions relatives à l'installation et à l'autorisation et apporte son soutien en cas d'erreur prétendue ou réelle des logiciels standards d'Esri.

Le support technique n'est disponible que pour les logiciels standards non modifiés d'Esri et leurs mises à jour publiées dans le commerce, utilisés sur des plate-formes matérielles et des systèmes d'exploitation pris en charge (voir la configuration requise spécifique aux produits et aux versions sur <https://support.esri.com/fr>).

Le périmètre des prestations des différents programmes de support technique d'Esri peut être consulté sur <https://www.esri.de/support-de/leistungen/komponenten>

5. Durée et résiliation du contrat

Un contrat de maintenance et d'entretien a une durée initiale d'un an. Il se prolonge automatiquement d'un an s'il n'est pas résilié par l'une des parties moyennant un préavis de trois mois avant expiration, sans que cela n'affecte leur droit à une résiliation extraordinaire pour motif valable.

6. Obligations de coopération du client

Le client et le fournisseur de prestations de support ont un intérêt commun à ce que les demandes adressées au support soient traitées rapidement et avec succès. Pour ce faire, Esri dépend de la coopération du client. Le client doit apporter la preuve de tout dysfonctionnement présumé ou réel du logiciel standard Esri en fournissant des informations pertinentes.

Les demandes initiales peuvent être envoyées au support technique via le portail client en libre-service « My Esri », par téléphone ou par e-mail (les coordonnées sont indiquées sur la page <https://www.esri.ch/fr/support>). Dans le système de gestion de l'assistance d'Esri, toutes les étapes de la demande du client sont documentées sous un numéro unique. Ainsi, pour les demandes existantes envoyées par e-mail, le client n'a plus qu'à répondre directement aux messages d'Esri sans formuler de nouvelle demande. Le numéro de cas indiqué dans l'objet ainsi qu'un code lisible par ordinateur situé à la fin de l'e-mail permettront au système d'associer la réponse automatiquement au cas concerné.

Pour toute demande de support, le client est tenu de fournir les informations suivantes :

- Informations relatives au client et coordonnées : raison sociale, n° de client Esri, nom et prénom, numéro de téléphone (ligne directe) et adresse e-mail ;
- Informations relatives au logiciel, à l'environnement système et au logiciel Esri utilisé, accompagné du n° de version, système d'exploitation et service packs, matériel utilisé, le cas échéant, le système de base de données avec la version et les service packs ;
- Informations spécifiques au problème : captures d'écran des messages d'erreurs, configurations, etc., le cas échéant, la formulation exacte du message d'erreur, la description des tentatives précédentes pour résoudre le problème et, dans le cas des outils de développement, un exemple de programme exécutable limité à l'essentiel

7. Prestations exclues

Les prestations suivantes ne sont pas incluses dans les prestations de maintenance et d'entretien d'Esri :

- Soutien au développement d'extensions de logiciels par programmation ;
- Questions relatives à l'utilisation du logiciel ;
- Questions relatives à la gestion des données géographiques ;
- Traitement d'erreurs dans les bases de données du client ;
- Assistance client sur site ;
- Assistance et aide à l'installation et aux mises à jour dans des "environnements standard et non standard" (comme dans un environnement de Load Balancer ou un système Linux non testé) ;
- Aide au dépannage lorsque les défauts sont causés par des composants étrangers ;
- Mise à jour ou adaptations des interfaces matérielles et logicielles ainsi que des applications qui n'ont pas été développées par Esri.

L'objectif d'Esri est de remédier aux erreurs le plus rapidement possible en coopération avec l'éditeur de logiciels Esri Inc. Cependant, les présentes conditions de maintenance ne sauraient conférer quelque prétention que ce soit à la correction d'erreurs.

8. Redevances

Les redevances convenues dans le contrat individuel concerné seront exigibles dès la conclusion du contrat, puis au début de chaque période de prolongation dès réception d'une facture correspondante. Esri pourra augmenter le montant des redevances au début de chaque nouvelle année de contrat. L'augmentation du montant des redevances devra être annoncée trois mois à l'avance. Si l'augmentation est supérieure à 3 %, le client aura la possibilité de

résilier le contrat unilatéralement à expiration de l'année de contrat en cours. Ladite résiliation devra être communiquée par écrit dans un délai d'un mois à compter de l'annonce de l'augmentation.

9. Clauses complémentaires

Esri précise que la maintenance et l'entretien n'auront lieu que dans le cadre du cycle de vie du produit. Le statut de chaque version du produit est indiqué sur la page <http://support.esri.com/other-resources/product-life-cycle>.

Les conditions générales de vente d'Esri s'appliquent de manière complémentaire.