

Conditions supplémentaires relatives aux Services

Les présentes Conditions supplémentaires relatives aux Services s'appliquent en complément des Conditions générales convenues entre l'entité Siemens désignée dans la Commande et le Client ayant accepté de soumettre la Commande.

Elles s'appliquent uniquement aux prestations de service définies dans la Commande (« Services »).

Les termes dont l'initiale est en majuscule sont définis dans les Conditions générales.

Conditions commerciales

1. Livrables Siemens

1.1. Services

- 1.1.1. **Description de la prestation.** Siemens fournira les Services détaillés (ou visés) dans la description des prestations de service dans le cadre de la Commande.
- 1.1.2. **Supervision.** Dans la mesure où les Services fournis incluent une supervision, la seule obligation de Siemens consiste à fournir des instructions appropriées. Siemens ne peut être tenu responsable des prestations fournies par des tiers ou par le personnel du Client.

1.2. Localisation de la prestation de service

- 1.2.1. **Sur site.** Si la prestation des Services a lieu sur le site du Client, Siemens s'engage à :
 - a. fournir les livrables pendant les heures ouvrables localement (hors jours fériés) ; et à
 - b. se conformer aux règles raisonnables de fonctionnement du site du Client, communiquées sous forme écrite avant le début de la prestation.
- 1.2.2. **Hors site.** Si aucune prestation sur site n'est requise, la prestation des Services peut avoir lieu :
 - a. sur un lieu choisi par Siemens ; ou
 - b. à distance.

1.3. Personnel

Siemens est habilité à missionner et à affecter le personnel de son choix pour réaliser la prestation de Services et est responsable de l'ensemble des rémunérations et autres rétributions versées pour le travail accompli par les collaborateurs de Siemens.

1.4. Traitement des données

Si Siemens est amené à traiter des données à caractère personnel fournies par le Client, les conditions suivantes s'appliquent :

- a. Les Conditions de protection des données disponibles à l'adresse <https://www.siemens.com/dpt>; et
- b. Toute autre information supplémentaire liée au traitement des données à caractère personnel, y compris pour les sous-traitants autorisés, comme défini dans la Commande (si applicable).

2. Obligations du Client

2.1. Contributions

Le Client s'engage à fournir les Contributions suivantes :

- a. apporter son assistance à Siemens en fournissant :
 - L'environnement *ad hoc* et la possibilité de commencer la prestation en temps et en heure, sans interruption, avec les mesures de santé et de sécurité au travail adéquates, conformément à la réglementation en vigueur pour les prestations sur site ;
 - Le personnel qualifié disposant du savoir-faire et des habilitations requises pour les prises de décision ;
 - Une connexion Internet sécurisée et une autorisation d'accès aux systèmes du Client ou aux systèmes tiers, le cas échéant ;
 - Une assistance raisonnable afin de s'assurer que l'ensemble des obligations requises par les autorités compétentes en matière de mise en œuvre, de validation et d'utilisation des Services sont respectées ;
 - Une réception (si nécessaire), un avis et un retour en temps utile ;
 - Des locaux à accès protégé pour le stockage du matériel et des pièces requis pour le travail et le repos des collaborateurs Siemens et de leurs sous-traitants, avec installations sanitaires appropriées ; et
 - L'ensemble des informations nécessaires relatives aux emplacements des câbles électriques, des conduites de gaz, des arrivées d'eau et des chemins de câbles optiques ou d'installations techniques apparentées, dissimulées dans la structure des bâtiments, ainsi que les informations relatives à l'état des bâtiments du site et à la situation sous la surface du sol.
- b. obtenir l'ensemble des autorisations et validations nécessaires auprès des autorités compétentes, à moins que seul Siemens ne soit habilité à les obtenir ;
- c. s'assurer de la parfaite coopération des tiers choisis par le Client ;
- d. confirmer avec Siemens le volume d'heures travaillées pour les Commandes portant sur une prestation évaluée au temps passé ou les prestations matérielles. Le décompte horaire de Siemens est réputé validé dans un délai de 10 jours après présentation, sauf notification sous forme écrite par le Client d'une raison matérielle de les refuser ;
- e. toute autre Contribution complémentaire, comme définie dans la Commande.

2.2. Définition du calendrier et gestion

Siemens n'est pas responsable du calendrier, de la planification, ni de la gestion de projet du Client, ni de tout retard ou frais supplémentaires qui pourraient en découler.

2.3. Matériaux dangereux et conditions environnementales

- 2.3.1. **Responsabilités sur le site du Client.** Si la prestation de Services a lieu sur le site du Client, il incombe au Client de manipuler, de manutentionner, de stocker et de traiter ainsi que de gérer les conséquences de tout déchet ou matériau dangereux sur site (y compris l'amiante), des risques géologiques ou géothermiques, des trouvailles archéologiques ou de tout autre élément nécessitant un traitement spécifique ou entraînant des conséquences négatives sur les Services ou sur l'environnement.
- 2.3.2. **Remboursement et suspension.** Le Client s'engage à rembourser Siemens de tous frais supplémentaires engendrés par la découverte ou le traitement de matériaux ou de situations apparentées. En cas de découverte d'un risque pour la santé ou la sécurité des collaborateurs pendant la prestation de Services, Siemens peut suspendre la prestation de Services jusqu'à ce que le risque identifié soit écarté.

2.4. Support à distance

- 2.4.1. **Support à distance.** Siemens peut fournir les Services à distance.
- 2.4.2. **Accès à distance.** Si Siemens a besoin d'un accès à distance, le Client s'engage, à ses propres frais, à :

- a. fournir une connexion Internet avec contrôle d'accès (connexion avec ou sans fil via DSL, UMTS, ou LTE) répondant aux exigences techniques d'une connexion à distance sécurisée ;
- b. fournir à Siemens l'accès aux matériels du Client nécessaire à la prestation des Services ;
- c. activer et accepter chaque accès à distance de Siemens (si convenu) ; et
- d. mettre à disposition un collaborateur qualifié, disposant des autorisations requises et familier des matériels du Client ainsi que du système de production en place sur le site.

2.4.3. Fonctionnalité d'accès à distance

- a. **Utilisation de la fonctionnalité d'accès à distance fournie par Siemens.** Si c'est précisé dans la Commande, Siemens fournira une fonctionnalité d'accès à distance. Le Client s'assurera que les normes de sécurité sont compatibles avec son environnement opérationnel, ses exigences de sécurité et ses directives internes.
- b. **Utilisation de la fonctionnalité d'accès à distance fournie par le Client.** Si le Client fournit une fonctionnalité d'accès à distance, il s'assurera de la confidentialité et de l'intégrité de cette connexion à distance ainsi que de sa disponibilité. Siemens ne peut être tenu pour responsable de l'utilisation de la fonctionnalité d'accès à distance fournie par le Client et est fondé à refuser son utilisation si elle n'est pas conforme aux normes de sécurité courantes.

3. Livraison et prestation

3.1. Réception

3.1.1. **Aucune réception requise.** Aucune réception des Services n'est requise, sauf mention contraire dans la Commande.

3.1.2. **Réception requise.** Si la Commande prévoit une procédure de réception :

- a. Siemens dresse un avis d'achèvement pour signifier la bonne exécution et la fin de la prestation dès lors que les Services, ou une tranche desdits Services convenue à l'avance (jalon), sont prêts pour la réception ; et
- b. Le Client accepte, sauf si les Services ne respectent pas les dispositions visées au Point 4. Dans ce cas, le Client décrira le manquement relevé aux obligations contractuelles dans une note écrite signifiant le refus de la réception, et Siemens s'engage à :
 - remédier au manquement signalé dans un délai raisonnable (ou convenue par les parties) ; et
 - soumettre la prestation à une nouvelle procédure de réception.

3.1.3. **Réception présumée.** Les Services, ou la tranche desdits Services convenue à l'avance, sont (est) réputés(e) acceptés(e) au plus tôt :

- a. 10 jours ouvrables après signification de l'avis d'achèvement si le Client n'a pas émis d'avis défavorable (refus de la réception) ; ou
- b. à la date à laquelle la tranche livrée est mise en service (mise en production).

3.2. Dates de livraison

Les dates indiquées dans la Commande correspondent à un calendrier prévisionnel. Toutefois, si le Client obtient l'accord écrit de Siemens pour fixer des dates de livraison précises, expressément soumises à des dommages-intérêts liquidés en cas de retard par rapport au calendrier convenu (pénalités en cas de non-respect de l'obligation relative aux « Dates contractuelles »), le Point 3.3 s'appliquera.

3.3. Retard

3.3.1. **Pénalités.** Si Siemens est seul responsable d'un report des Dates contractuelles et que cela entraîne un préjudice pour le Client, Siemens est tenu, après un délai gracieux d'une (1) semaine, de réparer le préjudice subi par le versement de pénalités correspondant à 0,5 % du prix de la tranche de Services fournie en retard, pour chaque semaine complète de retard.

Le montant total des pénalités ne pourra pas excéder 5 % du prix de la tranche de Services fournie en retard.

3.3.2. **Résiliation pour cause de retard.** Le Client ne pourra résilier la Commande pour cause de retard que si :

- a. Le montant total maximal de dommages-intérêts liquidés est exigible ; et

- b. Un délai supplémentaire raisonnable pour la livraison ou la prestation s'est écoulé.
- 3.3.3. **Recours exclusif.** Les pénalités prévues au présent Point 3.3 sont libératoires.

Garanties

4. Garantie des Services

Les Services seront fournis de manière professionnelle. Siemens apportera le soin raisonnablement requis en les circonstances. Siemens ne garantit aucun résultat spécifique (absence d'obligation de résultat), sauf convention contraire définie dans le cadre de la Commande.

5. Période de garantie des Services

5.1. Période de garantie initiale

La période de garantie des Services est de 90 jours après :

- a. la finalisation des Services ; ou
- b. la réception, telle que convenu dans la Commande.

5.2. Période de garantie pour les Services réitérés

La période de garantie pour les Services réitérés est de 30 jours à partir de la réitération si la garantie initiale expire avant. Dans tous les cas, la période de garantie se termine au plus tard 120 jours après le début de la période de garantie initiale.

6. Réclamations au titre de la garantie

6.1. Notification

Le Client s'engage à notifier à Siemens par écrit tout défaut des Services, couvert par la garantie, immédiatement après la constatation du défaut, en tout cas dans le délai de garantie applicable.

6.2. Réparations

Siemens s'engage à réparer tous les défauts couverts par la garantie qui lui sont signalés en fournissant à nouveau les Services (sur site ou à distance) dans un délai raisonnable (réitération des services).

6.3. Devoir de coopération et de remboursement

En cas de réclamation au titre de la garantie, le Client s'engage :

- a. à ses frais :
 - à donner à Siemens un accès aux tranches de services défectueuses ;
 - à procéder à tout démontage et remontage nécessaires ; et
 - à fournir à Siemens l'accès aux données d'exploitation et de maintenance.
- b. à rémunérer Siemens pour ses diagnostics et ses actions correctives s'il est établi qu'il n'y avait aucun défaut couvert par la garantie.

6.4. Échec de l'action corrective

Si Siemens n'est pas en mesure de remédier au défaut signalé, couvert par la garantie, malgré les efforts commercialement raisonnables qui ont été déployés à cet effet :

- a. Le Client est en droit de mettre fin à la Commande, conformément aux Conditions générales ; et
- b. Siemens s'engage à rembourser le prix payé pour la tranche de Services non conforme.

7. Exclusions de garantie

7.1. Forclusion

Toute réclamation au titre de la garantie sera exclue après l'expiration de la période de garantie applicable.

7.2. Exclusions

Siemens exclut toute garantie et toute responsabilité pour :

- a. une manipulation fautive ou négligente, ou une utilisation excessive ;
- b. le non-respect des instructions fournies dans la Commande, les manuels d'utilisation ou tout autre document similaire mis à la disposition du Client ;
- c. des erreurs logicielles non reproductibles ;
- d. toute cause indépendante de la volonté de Siemens ;
- e. les modifications, les réparations, l'installation ou la mise en service effectuées par un tiers, à savoir quiconque autre que Siemens ou ses représentants agréés ; ou
- f. l'utilisation ou la mise en œuvre de suggestions, de recommandations, de rapports ou d'autres documents.

8. Recours exclusif

Les points 4–7 décrivent l'étendue de la responsabilité de Siemens dans son intégralité, ainsi que les seuls et uniques droits et recours du Client en matière de réclamation au titre de la garantie. Siemens n'assortit ses Services d'aucune autre garantie, qu'elle soit expresse, implicite ou légale, y compris les garanties de qualité marchande et d'adéquation à un usage particulier.

Droits de Propriété intellectuelle

9. Titularité des droits de Propriété intellectuelle

Chaque partie conservera tous les droits relatifs :

- a. à la Propriété intellectuelle développée ou acquise hors du périmètre d'exécution de la Commande concernée ; et
- b. aux améliorations, modifications ou à tout autre élément dérivé dans le cadre d'une Commande.

10. Propriété intellectuelle développée

Tout droit de Propriété intellectuelle développé dans le cadre d'une Commande, faisant partie intégrante de la prestation, est détenu par Siemens et octroyé par licence au Client, tel que spécifié au Point 11.

11. Licence Siemens pour le Client

Siemens octroie au Client une licence non exclusive, mondiale, perpétuelle et non cessible pour l'utilisation de la Propriété intellectuelle de Siemens dans le cadre de la prestation :

- a. sous forme non modifiée ; et
- b. à des fins internes liées à l'activité opérationnelle du Client.

D'autres droits de licence et d'autres restrictions peuvent être définis dans la Commande concernée.