

Dispositions contractuelles générales relatives au Service Level Agreement

I Dispositions générales

1 Les dispositions du chapitre I s'appliquent à tous les autres chapitres (II-IV)

2 Conditions de paiement

2.1 Prestations forfaitaires et récurrentes

Les prestations facturées en fonction des dépenses sont calculées sur une base mensuelle ou trimestrielle. Les factures établies par Stämpfli s'entendent en francs suisses nets. TVA en sus. Si les parties n'en ont pas convenu autrement, celles-ci doivent être payées dans les 30 jours suivant la date de la facture, sans aucune déduction, sur le compte indiqué par Stämpfli. Sauf avis contraire écrit de la part du client, une facture est considérée comme acceptée à l'expiration du délai de paiement.

2.2 Frais et coûts annexes

Les frais et coûts annexes déclarés (frais de déplacement, supports de données, frais de communication, frais de port, etc.) sont facturés au client en fonction des frais encourus. Cela s'applique également aux accords sur les prix forfaitaires.

3 Lieu d'exécution

Le lieu d'exécution pour la fourniture des prestations convenues est le lieu d'installation du système informatique destiné à l'utilisation du programme informatique, indiqué dans l'annexe «Prestations convenues» ou, en l'absence d'une indication correspondante, le siège de Stämpfli.

4 Sous-traitants

Stämpfli est en droit de faire appel à des sous-traitants pour l'exécution du contrat.

II Licence

1 Objet du contrat

Contre paiement de la redevance de licence unique convenue, le client se voit accorder le droit personnel, non exclusif et non transmissible d'utiliser le programme informatique spécifié dans le SLA («Programme»), y compris la documentation y afférente sous forme écrite ou lisible par machine, sur un système informatique approprié et installé chez le client («Système du preneur de licence») pendant une durée indéterminée, conformément à son but.

2 Etendue du droit d'utilisation

L'«utilisation conforme à son but» au sens du chiffre II-1 comprend:

- le chargement, le stockage, la transmission, la conversion, l'exécution et la reproduction, en tout ou en partie, du programme sous une forme lisible par une machine sur le système du preneur de licence, dans le but d'exécuter l'instruction du programme pour le traitement des données du preneur de licence;
- la production temporaire de copies nécessaires à cet effet;
- l'utilisation de la documentation dans le cadre de l'utilisation du programme conformément au but.

3 Utilisation étendue

Les utilisations étendues suivantes nécessitent un accord écrit préalable avec Stämpfli: l'utilisation du programme sur un autre système que celui du preneur de licence, sur plusieurs postes de travail, dans des réseaux, en mode client-serveur et sur des appareils mobiles supplémentaires. En outre, la location temporaire ou permanente ou le prêt du programme, sa modification ainsi que le retour du programme lisible par machine dans la langue source (sauf si cela est absolument nécessaire pour la correction d'erreurs de programme ou pour l'établissement de l'interopérabilité).

4 Transmission du programme

Après accord écrit préalable de Stämpfli, le client peut céder le programme à un tiers, soit seul, soit avec le système du preneur de licence, à condition qu'il en cesse définitivement l'utilisation et le confirme par écrit. Dans un tel cas, il ne peut pas conserver de copies.

5 Peine conventionnelle

Si le client enfreint les dispositions des chiffres II-2 à II-10, il doit à Stämpfli, pour chaque infraction, une peine conventionnelle d'un montant égal au double de la redevance de licence unique. Les prétentions du donneur de licence découlant de la violation du contrat de licence demeurent réservées.

6 Conditions de licence de tiers

Le client est tenu de respecter les conditions de licence de tiers.

7 Reconnaissance des droits de propriété intellectuelle

Le client reconnaît les droits de propriété intellectuelle de Stämpfli. Il s'engage à faire figurer une mention correspondante sur toutes les copies totales ou partielles de programmes et de documentations qu'il réalise légalement.

8 Confidentialité

Le programme et la documentation contiennent des informations, des idées, des concepts et des procédures, notamment en ce qui concerne le traitement des données, qui constituent des secrets commerciaux et industriels de Stämpfli. Le client est tenu de traiter le programme et la

documentation avec le même soin et la même confidentialité que ses propres secrets commerciaux et d'entreprise, de ne les utiliser que pour l'usage auquel ils sont destinés conformément aux présentes dispositions de licence et de ne pas les publier ou les rendre accessibles à des tiers sans autorisation, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, en totalité ou en partie.

9 Mesures de sécurité

Le client prend les mesures organisationnelles et techniques nécessaires pour protéger le programme et la documentation d'une divulgation ou d'un accès non souhaités, du vol ou d'une utilisation abusive par des personnes non autorisées. En particulier, il effacera toutes les parties du programme qui y sont stockées avant toute transmission de supports de stockage. Le client assure en outre le contrôle du nombre et de l'emplacement des copies de sauvegarde du programme réalisées dans le cadre d'une utilisation conforme.

10 Acquisition/entretien du système informatique

Le client assume la responsabilité exclusive de l'acquisition et de l'entretien d'un système informatique approprié. Stämpfli n'assume aucune responsabilité ni garantie à cet égard.

III Entretien

1 Objet du contrat

1.1 Contenu, objectif et définitions

L'entretien d'un programme informatique comprend les mesures nécessaires pour que le programme (en particulier les programmes d'application standard et les programmes spécifiques aux clients, appelés collectivement «programmes informatiques» ou «logiciels») reste dans un état approprié à l'utilisation prévue dans les conditions de mise en œuvre et d'exploitation décrites.

2 Nature et étendue des prestations

2.1 Version du programme à entretenir

Sauf convention contraire, les prestations de Stämpfli se réfèrent à la dernière version valable et non modifiée du programme que le client utilise conformément aux conditions d'utilisation et d'exploitation convenues.

2.2 Publication d'une nouvelle version

Stämpfli travaille toujours avec les versions actuelles des logiciels utilisés dans son environnement système, de sorte que les mises à niveau/mises à jour peuvent s'avérer impératives. En cas de mise à niveau/mise à jour impérative, les solutions existantes sont en général encore maintenues pendant douze mois. En cas de failles de sécurité, une mise à

niveau/une mise à jour peut être rendue impérative plus rapidement. L'omission d'une mise à niveau/mise à jour impérative peut entraîner des coûts supplémentaires, des pannes et des pertes de données. Stämpfli ne peut assumer aucune responsabilité à cet égard si le client souhaite renoncer à une mise à niveau/une mise à jour impérative.

3 Obligation de coopération du client

Le client est tenu de créer les conditions organisationnelles et techniques nécessaires pour que Stämpfli puisse fournir les prestations d'entretien convenues. Il s'agit notamment de

- l'octroi d'un accès au système informatique défini et à la bibliothèque de programmes du client;
- la communication des interfaces avec le système d'exploitation et les autres programmes utilisés par le client;
- la disponibilité du temps machine, des supports de données, de la documentation, du personnel qualifié, du poste de travail et des outils de travail;
- l'établissement et l'exploitation des liaisons de communication spécifiées en commun; et le respect des conditions convenues sur l'utilisation et l'exploitation du logiciel;
- l'utilisation de la dernière version valable ou d'une version du logiciel à entretenir autorisée par Stämpfli;
- la documentation des états d'exception et des messages d'erreur conformément aux directives ou recommandations émises par le contractant;
- l'assistance par Stämpfli dans l'analyse et la correction des erreurs de programme;
- la sauvegarde du logiciel et des données contre toute perte ou modification involontaire;
- autres obligations spécialement spécifiées dans les prestations convenues.

Le client veille à ce qu'il soit autorisé par les titulaires de droits tiers à remplir les obligations de coopération énumérées dans la présente disposition. Il libère Stämpfli des prétentions de tiers qui pourraient être formulées contre Stämpfli en raison d'une violation de ces obligations.

Si, pour des raisons qui lui sont imputables, le client ne remplit pas, pas correctement ou tardivement les obligations de coopération selon le présent chiffre, Stämpfli est en droit de facturer au client les frais supplémentaires qui en résultent en fonction des dépenses ou, à son choix, de résilier le contrat.

IV Hosting/housing/homing

1 Objet général du contrat

Stämpfli met à la disposition du client un espace de stockage sur un système informatique intégré dans son environnement réseau.

Sauf spécification contraire dans le SLA, Stämpfli met à la disposition du client un accès lui permettant d'enregistrer, de modifier, de compléter ou de supprimer lui-même ses données via Internet. Stämpfli met à cet effet à la disposition du client un compte protégé par un mot de passe. Le client s'engage à garder le mot de passe secret et à informer immédiatement Stämpfli dès qu'il apprend que des tiers non autorisés ont connaissance du mot de passe.

2 Prestations pour le hosting (hébergement), le housing (hébergement de données) et le housing (hébergement de serveurs) en particulier

2.1 Hébergement web

Stämpfli exploite un système informatique connecté en permanence à Internet et sur lequel de la mémoire est mise à la disposition du client.

2.2 Hébergement de données en particulier

Stämpfli met à la disposition du client un serveur dédié, intégré dans son environnement réseau, pour le stockage des données.

2.3 Hébergement de serveurs en particulier

Stämpfli met à disposition du client un espace pour l'installation d'un ordinateur dans sa salle de serveurs. Stämpfli intègre l'ordinateur dans son environnement réseau et prend ainsi en charge toutes les mesures décrites aux chiffres IV.3 et IV.4 pour la sauvegarde des données qui s'y trouvent.

Les tiers qui disposent d'un accès à Internet peuvent consulter 24 heures sur 24 les informations du client stockées sur le serveur web.

Le client est seul responsable du contenu de ses pages. Le client libère Stämpfli de toute prétention éventuelle de tiers fondée sur des défauts de contenu des pages.

Le client est autorisé à représenter d'autres entreprises ou leurs marchandises et services sur le serveur web. Stämpfli se réserve toutefois le droit de ne pas accepter de telles présentations de tiers si ses propres intérêts sont touchés. Un tel conflit d'intérêts existe surtout lorsque des concurrents de Stämpfli doivent être présentés. Dans tous les cas, le client assume la responsabilité de la présentation tierce.

3 Disponibilité du système et sauvegarde

- Stämpfli garantit une disponibilité du système de >99,5%. Sont exclues les périodes pendant lesquelles il n'est pas possible d'accéder au système de serveur en raison de problèmes techniques ou autres qui ne sont pas du ressort de Stämpfli (force majeure, faute de tiers, attaques de pirates informatiques, etc.).
- Afin d'éviter toute perte de données, les mesures de sécurité suivantes sont prises:
 - surveillance du système 7×24 avec monitoring des serveurs;
 - sauvegarde quotidienne et automatisée
 - possibilités de restauration (Restore)
 - tous les jours jusqu'à une semaine en arrière
 - toutes les semaines jusqu'à quatre semaines en arrière
 - tous les mois jusqu'à un an en arrière
 - sauvegarde annuelle
 - récupération après sinistre (Disaster Recovery)

- Stämpfli se réserve les fenêtres d'interruption suivantes pour la maintenance du système de serveur:
 - le dernier vendredi de chaque mois, sans préavis, de 3h à 5h du matin;
 - une demi-journée une fois par trimestre. Cette plage horaire est convenue avec le client avec un préavis minimum de 24 heures.

4 Infrastructure

Les prestations suivantes sont comprises dans l'offre standard:

- centre de données climatisé et à accès contrôlé de la dernière génération;
- alimentation de secours d'une capacité minimale de 30 minutes;
- réseau partagé, y compris les composants de sécurité;
- connexion Internet partagée, y compris ligne de secours d'un deuxième fournisseur – d'accès;
- hébergement mutualisé (Shared Hosting) incluant 50 Go d'espace de stockage, y compris un volume de données «fair use».

5 Service de piquet

Les serveurs sont surveillés en permanence à l'aide de logiciels professionnels. En cas de panne ou d'erreur, l'administrateur système de piquet est immédiatement averti. Toute la documentation relative à l'infrastructure technique est disponible chez Stämpfli.

6 Obligation de coopération du client

Le client informe de lui-même Stämpfli en permanence de tout aspect essentiel à l'exécution du mandat. Il informe notamment sur les accords et réglementations internes en rapport avec le mandat.

Le client est tenu de fournir à ses propres frais les prestations propres nécessaires à l'exécution du mandat, notamment les travaux de préparation, d'accompagnement et de finition, et d'engager ou de mettre à disposition son propre personnel à cet effet. Dans la mesure du possible, le client peut également faire exécuter par Stämpfli les travaux de collaboration dus contre une rémunération supplémentaire.

Si rien d'autre n'est stipulé dans l'annexe «Prestations convenues», le client est lui-même responsable de l'infrastructure qui lui permet d'accéder au système de serveur de Stämpfli.

Le client est tenu

- de ne pas introduire de contenus qui enfreignent les réglementations légales, les droits de la personnalité et les droits de protection de tiers ou les bonnes mœurs. Il doit notamment respecter les dispositions légales relatives à la protection des données en faveur des utilisateurs;
- d'empêcher la propagation de virus et de s'abstenir de charger excessivement les réseaux par une diffusion non ciblée et inappropriée de données;
- de garantir que les programmes qu'il utilise ne sont pas entachés d'erreurs susceptibles de perturber la fourniture de prestations par Stämpfli;
- de ne pas envoyer de courriers électroniques publicitaires à des tiers sans y avoir été invité par le destinataire. En particulier, l'envoi de courriers électroniques en masse

(spamming, mail bombing) via le fournisseur d'accès est interdit. L'utilisation de listes de diffusion dans une mesure qui met en danger la stabilité opérationnelle des serveurs de Stämpfli est interdite et est considérée comme une utilisation inappropriée. Le contractant se réserve le droit de supprimer, après préavis, tout courrier électronique de plus de 10 Mo.

En cas de non-respect de ces obligations, Stämpfli est en droit de résilier le présent contrat sans préavis et de réclamer des dommages et intérêts. En cas de suspicion d'infraction, Stämpfli peut bloquer temporairement les contenus concernés du site web jusqu'à ce que la question soit résolue. Le blocage des contenus n'entraîne pas la perte du droit à rémunération de Stämpfli. Stämpfli se réserve le droit de supprimer tout contenu juridiquement douteux. Si le client est responsable du manquement à ses obligations, il est tenu d'indemniser le dommage subi par le contractant du fait de ce manquement ou de le dégager de toute responsabilité.

7 Droits de propriété et de disposition

Les données traitées et stockées par le client sur le système de serveur sont la propriété du client.

Stämpfli peut disposer de ces données dans la mesure où cela est nécessaire à l'exécution des mandats passés par le client. Toute autre utilisation de ces données requiert l'accord explicite du client.

Berne, en janvier 2022