

A DISPOSITIONS GÉNÉRALES**1. CHAMP D'APPLICATION**

Les Conditions générales de vente (CGV) s'appliquent à toutes les prestations de Studio Informatica SA (ci-après «SISA») dans la mesure où celles-ci couvrent le service «Software as a Service» (ci-après le «service SaaS») et les prestations projet y afférentes.

2. SERVICE SAAS**2.1 PRESTATIONS ET CONCEPT**

Le logiciel sous la forme de services SaaS est utilisé par le biais d'un accès à distance; il n'est pas installé sur l'environnement informatique du client. Le service SaaS couvre les prestations suivantes:

- Mise à disposition du service SaaS par SISA pour son utilisation par le client via accès à distance et octroi des droits d'utilisation du logiciel SaaS nécessaires.
- Maintien du service SaaS par SISA tout au long de la durée du contrat
- Mise à disposition de la capacité de serveur nécessaire à l'enregistrement et à la sauvegarde des données spécifiques au client créées dans le cadre de l'utilisation du service SaaS.
- Assistance du client pour résoudre les problèmes liés à l'utilisation du logiciel, via un service de help desk.

2.2 LOGICIEL SAAS**2.2.1 MISE À DISPOSITION DU LOGICIEL SAAS**

SISA permet au client d'utiliser le logiciel SaaS par accès à distance dans le cadre du service SaaS. Dans ce contexte, le logiciel SaaS et la puissance de traitement nécessaire sont mis à disposition dans le centre de calcul SISA, en Suisse. Il est également permis au client d'accéder au logiciel SaaS sans copie locale, c'est-à-dire avec une faible puissance informatique propre.

L'utilisation du logiciel SaaS est à la disposition du client dans le centre de calcul SISA dans un domaine virtuel propre. Le centre de calcul SISA et le domaine virtuel propre du client sont accessibles par accès à distance, en ligne. La connexion de données jusqu'au point d'accès du centre de calcul SISA est utilisée aux frais et aux risques du client.

L'étendue de la prestation du logiciel SaaS mis à disposition par SISA est définie dans le «Contrat concernant l'utilisation des services SaaS dans le centre de calcul SISA».

2.2.2 DROITS D'UTILISATION DU LOGICIEL SAAS

Dans le cadre des services SaaS, SISA octroie au client un droit d'utilisation du logiciel SaaS personnel, non exclusif, non transférable, ne pouvant faire l'objet de sous-licence et payant. Le logiciel SaaS ne peut être utilisé que dans le domaine virtuel propre du client sur le système du centre de calcul SISA.

Le droit d'utilisation ci-dessus ne confère aucun autre droit sur le logiciel, en particulier aucun droit immatériel ni de propriété. Le droit d'utilisation est limité aux utilisateurs inscrits et enregistrés au sein de l'entreprise du client. En particulier, le client n'est pas habilité à en permettre l'utilisation à des tiers. Les entreprises liées au client sont considérées comme des tiers.

Les résultats d'un travail issus de l'utilisation du logiciel SaaS peuvent être librement utilisés par le client et reproduits de manière illimitée. Le client n'est pas autorisé à utiliser le logiciel SaaS de manière illégale ni à des fins contraires à la loi. Il est notamment interdit de traiter des données de tiers obtenues illégalement ou violant les droits de propriété de tiers. Il n'est pas autorisé de télécharger le logiciel SaaS ni de le transmettre à des tiers.

2.2.3 DOCUMENTATION

Un manuel d'utilisation est disponible en ligne pour téléchargement au format PDF. Une documentation imprimée supplémentaire ne relève pas de l'étendue de la prestation.

Les droits d'utilisation de la documentation correspondent aux droits d'utilisation du logiciel SaaS.

2.3 MISE À DISPOSITION D'UNE CAPACITÉ DE SERVEUR, SAUVEGARDE DES DONNÉES ET ARCHIVAGE

Dans le cadre du service SaaS, nous mettons un espace stockage de données défini à la Section B du Service Level Agreement (SLA) à la disposition du client dans un domaine virtuel. Le domaine virtuel du client est protégé contre l'accès non autorisé et la perte de données par des dispositifs de sécurité et des processus de back-up des plus récents. En cas de perte des données de travail du client chez SISA ou dans le centre de calcul, SISA procédera sans frais à une restauration de la dernière copie de sauvegarde. Sous réserve de prescriptions légales obligatoires, toute autre prétention envers SISA, notamment toute prétention en dommages-intérêts sera exclue dans ce cas. Si une restauration de données s'avère nécessaire pour une raison non imputable à SISA, SISA peut la facturer au client conformément à ses tarifs en vigueur.

Tout au long de la durée du contrat et pendant les 90 jours suivant son échéance, le client peut télécharger ses données sauvegardées sur un support de données classique moyennant paiement des frais correspondant aux tarifs SISA en vigueur.

3. OBLIGATION DU CLIENT DE COLLABORER**3.1 INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE INTERNE DU CLIENT**

L'utilisation du service SaaS requiert un système informatique correspondant à l'état de la technique, équipé d'un accès externe fonctionnel. Ce système sert de client pour l'utilisation de l'application mise à disposition.

Le client est tenu d'utiliser des programmes antivirus correspondant à l'état de la technique pour assurer une communication sécurisée et fluide avec le centre de calcul SISA.

SISA se fera un plaisir d'assister les clients dans le choix de composants d'infrastructure correspondants.

3.2 LIAISON DE DONNÉES AVEC LE CENTRE DE CALCUL SISA

L'établissement de la connexion au centre de calcul SISA et l'exploitation de l'ordinateur client nécessaire à l'utilisation du logiciel applicatif relèvent de la compétence du client.

Le client octroie à SISA un accès à distance à l'ordinateur dit «ordinateur client». Dans la mesure où un accès à distance n'est pas possible pour des raisons imputables au client, celui-ci prend en charge les frais supplémentaires dont SISA est redevable.

3.3 INSCRIPTION ET IMPRESSION

Pour les fonctions du service SaaS, une inscription réglementaire assortie d'un identifiant utilisateur et d'un mot de passe est nécessaire. Le client informera SISA sans retard de toute modification des droits d'utilisation. Une utilisation du service SaaS par des utilisateurs non-inscrits auprès de SISA ou utilisant l'identifiant personnel d'un utilisateur inscrit est interdite.

Les imprimantes nécessaires à l'impression des résultats d'un travail ou des documents doivent être mises à disposition par le client. SISA définit avec le client les besoins et configurations d'impression correspondants dans la mesure où il s'agit de documents spécifiques à une imprimante (formulaire, étiquettes, etc.).

3.4 PROTECTION DU MOT DE PASSE

Le client s'engage à garder secrets les noms d'utilisateur et mots de passe correspondants, et à ne pas les rendre accessibles à des tiers.

3.5 SAUVEGARDE ET ARCHIVAGE DE DONNÉES CLIENTS

Les données de travail se trouvant dans le centre de calcul SISA sont sauvegardées selon une procédure d'enregistrement et de sauvegarde standardisée. Pour les données et documents pour lesquels le client demande un archivage électronique conforme à la législation («Declare-it Safe», «Digital Dossier», etc.), SISA garantit la conformité légale des archives ainsi que leur inaltérabilité pour une durée de 10 ans, ou pour la durée définie pour le contrat. Cet archivage a lieu conformément au droit suisse (ordonnance concernant la tenue et la conservation des livres de comptes - Olico).

Pour tous les autres documents et données soumis à l'obligation d'archivage, le client est tenu de veiller à leur conservation conformément à la législation par des processus adaptés. Le client procédera à une copie de sécurité des données qu'il transmet à SISA.

3.6 MODIFICATIONS DE L'INFRASTRUCTURE INFORMATIQUE DU CLIENT

Le client garantit qu'il ne procédera à aucune modification de la structure physique ou logique du réseau, des logiciels ou de l'exploitation d'un ordinateur client utilisé sans consulter SISA, et qu'il n'utilisera pas d'installations d'exploitation, de logiciels ni d'autres données pouvant entraîner ce type de modifications. Le client s'engage par ailleurs à s'abstenir de toute tentative d'accéder aux données de tiers.

3.7 UTILISATION CONFORME AU CONTRAT ET À LA LÉGISLATION

Le client s'engage à utiliser les contenus mis à sa disposition via le service SaaS exclusivement pour l'usage auquel elles sont destinées et à ses propres fins. Le client est tenu de s'abstenir de toute utilisation abusive et de toute action illicite. Le client est notamment tenu de garantir qu'il est autorisé du point de vue de la protection des données à confier le traitement des données de travail à des tiers.

3.8 COMMUNICATION DE RISQUES DE SÉCURITÉ ET D'EXPLOITATION

Le client s'engage à communiquer sans délai à SISA toute circonstance pouvant compromettre la sécurité ou l'exploitation du service SaaS. Le client prendra toutes les mesures raisonnables afin d'identifier les troubles et leurs causes, et de faciliter leur élimination.

3.9 COMMUNICATION D'ERREURS ET DE PANNES

Toute panne ou tout dysfonctionnement possible du logiciel SaaS doivent être communiqués au helpdesk SISA dès leur identification, conformément à la Section B du Service Level Agreement.

4. RÉMUNÉRATION, FACTURATION, DÉFAUT DE PAIEMENT

4.1 RÉMUNÉRATION

Pour l'utilisation du service SaaS, le client verse à SISA des droits d'utilisation mensuels se composant des frais de base et des frais de module (licence). Des frais de transaction sont également facturés mensuellement en fonction des volumes. Une taxe supplémentaire est facturée pour la maintenance du logiciel SaaS et la mise à disposition des mises à jour du logiciel SaaS (frais de maintenance) ainsi que pour l'assistance des utilisateurs (frais de help-desk). Les frais correspondants sont régis par le «Contrat concernant l'utilisation des services SaaS dans le centre de calcul SISA».

4.2 CONDITIONS DE PAIEMENT ET RETARD DE PAIEMENT

Les bonifications sont facturées comme suit:

- Droit d'utilisation (frais de base et de module): mensuellement, pour la période précédente

- Frais de transaction: mensuellement, pour la période précédente
- Frais de maintenance et frais de help-desk: annuellement par avance ou suivant accord séparé.

Toutes les factures sont payables par le client dans les 30 jours suivant la date de la facturation sur le compte indiqué par SISA.

Les factures qui ne font pas l'objet d'une réclamation écrite dans le délai de paiement sont réputées approuvées.

Si le client ne remplit pas ses obligations de paiement, SISA est en droit d'exiger des intérêts de retard à hauteur de six pour cent (6%) sans préavis à l'expiration du délai de paiement. En cas de retard de paiement de plus de 60 jours, SISA est en outre en droit de suspendre le service SaaS à l'issue d'un délai d'information de 5 jours, et ce jusqu'à la réception du paiement.

4.3 COMPENSATION DE CRÉANCES

La compensation de prétentions quelconques de l'un des partenaires contractuels n'est autorisée qu'avec des créances de l'autre partie reconnues par écrit ou déclarées exécutoires.

5. DROITS DE PROPRIÉTÉ ET GARANTIE EN CAS D'ÉVICTION

5.1 DROITS SUR LE LOGICIEL SaaS

Le logiciel SaaS demeure la propriété exclusive de SISA ou de ses concédants de licence. Les droits d'utilisation du client portant sur le logiciel SaaS sont réglementés de manière exhaustive au chiffre 2.2.2.

Dans la mesure où un tiers se retourne contre le client pour faire valoir des droits pouvant lui revenir en Suisse et portant sur le service SaaS utilisé par le client aux termes du contrat, le client est tenu d'informer sans délai SISA par écrit de ces prétentions, de l'autoriser à assumer la défense, qui inclut aussi la possibilité de conclure un arrangement transactionnel, et de lui apporter une assistance adéquate et raisonnable. Si ces conditions sont remplies, SISA assume à ses frais les coûts de défense et les éventuels coûts et dommages encourus par le client par jugement exécutoire.

Si, de l'avis de SISA, le service SaaS enfreint ou est susceptible d'enfreindre les droits de propriété de tiers en Suisse, SISA apportera à ses frais et à sa discrétion des modifications pour éliminer les infractions possibles aux droits de propriété, ou entamera des négociations afin d'obtenir des droits correspondants de la part du tiers en question.

5.2 DROITS PORTANT SUR LES DONNÉES DE TRAVAIL DU CLIENT

Tous les droits relatifs aux données de travail du client, transmises au centre de calcul SISA ou générées par l'utilisation du service SaaS, sont la propriété exclusive du client ou de son concédant de licence ou fournisseur de données. Le client reste toujours le propriétaire des données. SISA est en droit de traiter les données de travail du client dans le cadre de l'exploitation du service SaaS, conformément aux termes du présent contrat.

Le client dégage SISA de toute prétention de tiers envers elle pour utilisation du service SaaS illicite, portant atteinte à la personnalité ou aux droits de propriété d'autrui par le client, et rembourse les frais afférents à la défense en justice et tout autre dommage. Par ailleurs, SISA est en droit de résilier le contrat avec effet immédiat.

6. GARANTIE DES VICES CACHÉS

SISA fournira les prestations prévues aux termes du contrat en fournissant du personnel formé en conséquence et l'infrastructure technique adéquate, dans le respect du soin

habituel de l'entreprise, afin de maintenir le service SaaS dans un état conforme au contrat et d'éliminer les défauts du logiciel SaaS aussi rapidement que possible. Pour le surplus, les dispositions du Service Level Agreement (SLA) figurant à la section B sont applicables.

Les moyens de recours offerts aux clients aux termes du contrat en cas de violation de la garantie sont exhaustifs, sous réserve de dispositions légales contraignantes conférant aux clients d'autres prétentions.

7. RESPONSABILITÉ

7.1 ETENDUE

Pour tous les dommages matériels et financiers causés au client par SISA, en rapport avec l'exécution du contrat ou découlant de celle-ci pour quelque raison juridique que ce soit (défaut de paiement, inexécution ou exécution non conforme, négligence, garantie de vices cachés), SISA assume une responsabilité au cours d'une année contractuelle à concurrence du montant des droits versés par le client pour l'utilisation du service SaaS pendant les 12 mois précédant le dommage.

7.2 EMPÊCHEMENT DANS L'EXÉCUTION DU SAAS

SISA ne peut en aucun cas être tenue pour responsable des circonstances indépendantes de sa volonté qui empêcheraient l'exécution conforme ou en temps utile des obligations découlant du présent contrat. Les délais d'exécution des obligations contractuelles sont prolongés proportionnellement à la durée des circonstances indépendante de la volonté de SISA.

7.3 EXCLUSION

Le client est seul responsable de l'utilisation du logiciel et des résultats du travail.

Toute responsabilité ou tout engagement de SISA en rapport avec la participation incorrecte ou tardive du client, l'application non conforme du logiciel, la perte de données et les dommages indirects ou consécutifs, tels que la perte de gains ou les économies non réalisées, les frais supplémentaires à la charge du client ou les prétentions de tiers, ou découlant de telles circonstances sont exclus.

7.4 RESPONSABILITÉ POUR LES AUXILIAIRES D'EXÉCUTION

SISA est responsable des actes et des omissions de ses auxiliaires d'exécution comme de ceux de ses propres collaborateurs.

7.5 AUTRE RESPONSABILITÉ

Une responsabilité plus étendue en vertu de dispositions légales impératives demeure réservée dans tous les cas.

8. CONFIDENTIALITÉ ET PROTECTION DES DONNÉES

8.1 CONFIDENTIALITÉ

Les deux parties contractantes s'engagent elles-mêmes et engagent leurs auxiliaires d'exécution à respecter mutuellement la confidentialité de toutes les informations et données se rapportant à la sphère commerciale de l'autre partie et n'étant pas de notoriété publique, qui sont portées à leur connaissance dans le cadre de la préparation et de l'exécution des prestations contractuelles, y compris du contenu des présentes CGV et des contrats correspondants. Cette obligation reste applicable tant qu'il existe un intérêt légitime, même après l'expiration du contrat.

8.2 PROTECTION DES DONNÉES

Les parties contractantes sont conscientes du fait que la conclusion et l'exécution du présent contrat peuvent entraîner le traitement de données à caractère personnel relatives aux parties contractantes, à leurs collaborateurs et sous-traitants, etc. Elles déclarent accepter que ces données soient utilisées pour le traitement et l'entretien de

leurs relations commerciales, et soient transmises dans ce contexte à des tiers, tels que l'Administration fédérale des douanes ou des sous-traitants sur le sol helvétique. La partie contractante transmettant des données assurera dans ces cas la protection des données par des mesures organisationnelles, techniques et contractuelles adaptées.

SISA respecte les lois et règlements suisses en matière de protection des données et traite les données de travail du client, que le client transmet à SISA ou qui sont générées par l'utilisation du service SaaS pour le compte du client. Dès que les données ne sont plus nécessaires aux fins susmentionnées, elles seront effacées. SISA ne doit pas être considéré comme le propriétaire d'une quelconque collecte de données, mais comme le responsable du traitement des transactions du client.

9. DURÉE ET RÉSILIATION

9.1 ENTRÉE EN VIGUEUR

Le service SaaS court à partir de la date prévue au contrat. Pour lancer le service SaaS, le client doit avoir dûment complété le formulaire d'inscription à l'utilisation du service et SISA doit avoir communiqué une confirmation d'enregistrement et un mot de passe au client.

9.2 DURÉE ET RÉSILIATION

Le contrat avec le client est conclu pour une durée limitée. Il peut être résilié par écrit par chacune des parties après un délai minimum de 6 mois, avec un préavis de 3 mois prenant effet à la fin d'un trimestre, pour la première fois au terme de la durée minimale. Après ces 6 mois, le contrat se transforme automatiquement en un contrat à durée indéterminée assorti d'un délai de résiliation de 3 mois prenant effet à la fin d'un trimestre.

9.3 RÉSILIATION EXTRAORDINAIRE

Chaque partie a le droit de mettre fin au contrat avec effet immédiat. C'est notamment le cas lorsque l'autre partie viole des dispositions majeures du contrat malgré un avertissement écrit adressé par lettre recommandée et assorti de la fixation d'un délai approprié. Cela vaut également en cas de non-respect du SLA aux termes de la Section B des CGV, mais seulement à la condition que la non-exécution du SLA ne soit pas due à des éléments de l'infrastructure du client.

En cas de retard de paiement du client, SISA ne peut résilier le contrat qu'après avoir fixé sans succès un dernier délai approprié pour le règlement, et avoir menacé d'exercer son droit de résiliation par courrier recommandé. Le droit de SISA de suspendre le service SaaS conformément au chiffre 4.2 demeure réservé.

10. DISPOSITIONS FINALES

10.1 CONTENU DU CONTRAT

Les présentes CGV et tous les contrats qui en découlent régissent les relations entre les parties contractantes de manière exhaustive et remplacent les négociations et correspondances menées avant la conclusion du contrat. En cas de divergence, les dernières dispositions contractuelles conclues prévalent sur les présentes CGV.

SISA se réserve le droit de modifier de manière raisonnable l'étendue de la prestation du service SaaS, d'étendre ou de retirer les services ne correspondant plus aux standards actuels, en respectant un préavis de 2 mois prenant effet à la fin d'un trimestre. Dans un tel cas, le client a la possibilité de résilier le contrat en observant un préavis d'un mois prenant effet à la fin d'un trimestre.

10.2 FORCE MAJEURE

Les parties contractantes sont libérées de leur obligation de prestation prévue aux termes du contrat dès lors et

aussi longtemps que la non-exécution des prestations est due à un cas de force majeure. Sont entre autres considérés comme «cas de force majeure» des cas de guerre, grèves, émeutes, tempête, inondations et autres catastrophes naturelles, ainsi que toute circonstance non imputable aux parties. Chaque partie contractante est tenue d'informer sans délai et par écrit l'autre partie de la survenance d'un cas de force majeure.

10.3 FORME ÉCRITE

Toute modification ou tout complément aux présentes conditions contractuelles ou au contrat nécessitent la forme écrite pour être valables. Seul un accord écrit permet de renoncer à cette exigence de forme.

10.4 COMMUNICATIONS

Les communications nécessaires à l'exercice des droits et des obligations découlant du présent contrat doivent être adressées sous forme écrite, par courrier, fax ou e-mail, et nécessitent une confirmation par courrier postal, à l'adresse des parties contractantes indiquée sur la page de garde du présent contrat.

10.5 NULLITÉ PARTIELLE

Si certaines dispositions ou parties de ces conditions contractuelles ou d'un contrat correspondant se révèlent nulles ou inapplicables, cela ne porte pas atteinte à la validité du reste du contrat. Dans un tel cas, les parties contractantes adapteront le contrat afin de remplacer les parties devenues nulles ou inapplicables par des dispositions valides, de façon à s'approcher le plus possible du but poursuivi.

10.6 CESSION ET TRANSFERT

SISA peut transmettre les contrats à une autre entreprise liée. SISA est en droit de sous-traiter les prestations prévues aux termes du contrat à des tiers (sous-traitants), en respectant la protection des données.

10.7 DROIT APPLICABLE

Le présent contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations Unies du 11 avril 1980 sur les contrats de vente internationale de marchandises.

10.8 RÈGLEMENT DES LITIGES

En cas de différends liés au présent contrat, les deux parties contractantes s'engagent à s'efforcer de trouver en toute bonne foi une solution amiable.

Si aucun accord à l'amiable ne peut être trouvé malgré les efforts des cocontractants, le juge ordinaire au siège de SISA est réputé seul habilité à trancher tous les litiges portant sur le présent contrat ou découlant de celui-ci, sous réserve du droit de SISA de poursuivre également le client au siège de ce dernier.

B SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**1. HEURES DE PERMANENCE**

Le centre de calcul SISA est à la disposition des clients aux heures suivantes:

- Lundi – vendredi 01 h 00 – 24 h 00
- Samedi et dimanche 01 h 00 - 20 h 00
- Jours fériés 01 h 00 - 24 h 00

Dans des cas exceptionnels, les heures de permanence peuvent être temporairement étendues à la demande du client. Cette disposition peut être convenue par écrit avec SISA en respectant un délai de notification de 4 semaines de la part du client. Dans la mesure du possible, SISA s'efforcera de fournir la prestation supplémentaire.

2. DISPONIBILITÉ DU SYSTÈME

La disponibilité minimale du centre de calcul SISA se monte à 99,0 %.

3. CAPACITÉ DE MÉMOIRE ET DURÉE DE CONSERVATION

La capacité de mémoire mise à la disposition du client dans un domaine virtuel du centre de calcul SISA correspond au volume de données traité par opération au cours d'une période de 5 ans, à compter du premier enregistrement. Le client peut obtenir de l'espace de stockage supplémentaire ou une durée de conservation prolongée contre rémunération distincte.

4. ARCHIVAGE

Pour les produits et prestations SISA couvrant l'archivage conforme à la législation, SISA assure la sauvegarde conforme à la législation des données archivées ainsi que leur inaltérabilité pour une durée de 10 ans, ou pour une durée convenue aux termes du contrat.

5. CRÉNEAU DE MAINTENANCE

En dehors des heures de permanence mentionnées au point 1, les services SaaS ne sont normalement pas disponibles pour des raisons de sauvegarde, travaux de maintenance, etc. Une fois par mois, SISA peut prolonger un créneau de maintenance pendant le week-end. Cette procédure peut entraîner des limitations durant les heures d'accès. C'est notamment le cas lors d'extensions matérielles, de mises à jour des logiciels d'exploitation et d'application, d'extensions de communication, ainsi que d'autres travaux prévisibles. Pendant les travaux de maintenance, l'utilisation du service SaaS est temporairement restreinte ou impossible. SISA préviendra le client de ce type de travaux par courrier postal ou électronique.

6. GESTION DE SITUATIONS EXCEPTIONNELLES IMPRÉVISIBLES

Des événements échappant au contrôle de SISA peuvent entraîner des défaillances de courte durée du centre de calcul. Dans de tels cas exceptionnels, SISA fera tout ce qui est en son pouvoir pour assurer la disponibilité du système dans les plus brefs délais, mais au maximum sous 24 heures. Une prolongation adéquate dans des cas isolés demeure réservée. Le dépannage de l'ensemble du système a toujours la priorité sur la disponibilité du système pour un client particulier.

Les obligations ci-dessus de SISA ne sont pas applicables lorsque l'erreur ou la panne est due à des circonstances qui ne relèvent pas de SISA. En font notamment partie les pannes dues à l'utilisation de composants matériels, logiciels et de communication non fournis par SISA.

7. RESPONSABILITÉ DU CLIENT

SISA décline toute responsabilité pour le maintien de la disponibilité du système et les heures de permanence dans les domaines suivants:

- Infrastructure de communication jusqu'au centre de calcul SISA (par exemple lignes et composants de communication chez le client, le fournisseur ou l'opérateur du réseau)
- Infrastructure informatique chez le client, telle que les ordinateurs clients, c'est-à-dire les PC, le logiciel de communication, les imprimantes, les pare-feu, etc.

SISA pourra assister les clients dans le choix de composants d'infrastructure.

8. ELIMINATION D'ERREURS LOGICIELLES

Les erreurs du logiciel SaaS sont éliminées par SISA dans un délai raisonnable. Les défauts mineurs n'entraînant pas de perturbation notable du fonctionnement sont éliminés dans le cadre de mises à jour livrées avec les nouvelles versions.

9. MODIFICATIONS DU SLA

SISA peut modifier le présent SLA à tout moment en respectant un délai de notification de 2 mois prenant effet à la fin d'un trimestre.

C Helpdesk et assistance

1. COMPOSANTS

Les prestations du helpdesk SISA couvrent l'assistance pour les éléments suivants:

- Logiciel d'application SISA et mises à jour
- Matériel et infrastructure de communication
- Assistance et mises à jour de l'infrastructure du centre de calcul SISA

2. SPÉCIFICATION DES PRESTATIONS

2.1 MISE À DISPOSITION DE LA PRESTATION DE HELP-DESK

Mise à disposition de

- personnel et d'infrastructures
- mise en place d'un accès à distance au système client, si nécessaire
- Connaissances du système informatique, de la plateforme informatique et de l'infrastructure de communication.

2.2 ASSISTANCE INDIVIDUELLE, TÉLÉPHONIQUE ET À DISTANCE

A) Assistance téléphonique pour les applications SISA sous la forme de renseignements et de «remote support» (dans la mesure où les installations techniques nécessaires sont disponibles) pour

- Apporter une assistance aux utilisateurs des applications
- Apporter une assistance à la recherche et à la solution des problèmes non liés à des erreurs logicielles
- Apporter une assistance en cas d'erreurs liées au logiciel ou de problèmes liés aux fonctions du logiciel
- Fournir des renseignements relatifs à la procédure douanière et des informations douanières spécifiques

B) Assistance téléphonique dans le domaine des infrastructures pour

- le matériel
- l'infrastructure de communication
- le soutien informatique en général

L'assistance est apportée sous la forme d'unités, conformément au «Contrat concernant l'utilisation des services SaaS dans le centre de calcul SISA».

2.3 MODIFICATIONS, MISES À JOUR DES TARIFS ET GESTION DES CERTIFICATS

Pour les applications, les modifications nécessaires dans le cadre de prescriptions légales ou administratives, ou imposées par les partenaires commerciaux du client (modifications des tarifs, des données de base, installation et mises à jour de certificats ou autres modifications imposées par la Direction générale des douanes, par exemple), les extensions fonctionnelles ou les mises à jour apportées font l'objet d'une facturation par unités.

2.4 DÉLAI DE RÉACTION

Pendant les heures de permanence (voir chiffre 12.4), toute panne compromettant sensiblement le fonctionnement de l'entreprise du client bénéficie d'une intervention dans les 4 heures suivant la notification de la panne. A la demande du client et aux tarifs standards conformément au barème des prix, SISA peut poursuivre des services de maintenance logicielle démarrés pendant les heures de permanence en dehors des heures de travail habituelles. Dans tous les autres cas, le temps de réaction est d'un jour ouvrable. L'assistance apportée aux clients n'ayant pas signé de convention d'assistance ou de help-desk dépend de la disponibilité des ressources. Les clients ayant signé ce type de convention ont toujours la priorité.

3. OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 PROCESSUS DE NOTIFICATION

Les notifications de pannes doivent être adressées au helpdesk SISA au moyen de [eRequest](#) Management Portal.

Les notifications de la panne doivent obligatoirement contenir les éléments suivants:

- Logiciel (application) touché
- Moment de la première occurrence de la panne
- Description de la panne, avec mention des messages d'erreur
- Description de l'impact de la panne sur le fonctionnement de l'entreprise du client.

3.2 OCTROI D'UN ACCÈS À DISTANCE

Le client doit remplir les obligations suivantes:

- Octroi de l'accès à son système informatique et à sa bibliothèque de programmes, dans la mesure où cet accès est nécessaire pour les tâches d'assistance.
- Mise à disposition de temps machine, supports de données, documentation et postes de travail, ainsi que des connexions de communication nécessaires.

3.3 RESPECT DES CONDITIONS D'UTILISATION

- Respect des directives convenues concernant l'utilisation du logiciel.
- Utilisation exclusive d'une version valide et soutenue du logiciel du fabricant et de SISA.

3.4 DISPONIBILITÉ À FOURNIR UNE ASSISTANCE

La disponibilité couvre chaque jour ouvrable ainsi que les jours fériés régionaux du lundi au vendredi, de 07 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00, exception faite des jours fériés nationaux.

D PRESTATIONS DE SERVICE

1. ETENDUE DE LA PRESTATION

Les prestations suivantes sont fournies:

- Mise en place dans le centre de calcul SISA
- Mise en place, tests et mise en service de la communication
- Formation à l'application
- Accompagnement et mise en service
- Service de conseil relatif à l'interface
- Test et mise en service des interfaces
- Direction et coordination du projet
- Prestations éventuellement spécifiques au client

2. OBLIGATION DU CLIENT DE COLLABORER

Le client accepte de fournir les prestations suivantes:

- direction du projet par un interlocuteur compétent autorisé à prendre des décisions et à les exécuter sans délai. Il coordonne toutes les tâches du client et transmet les informations touchant au projet à SISA aux entreprises tierces éventuellement impliquées ainsi qu'aux services internes touchés.
- Formation interne des utilisateurs
- Suivi et contrôle des prestations fournies
- Octroi de l'accès aux données et aux postes de travail
- Exécution de contrôles et essais en cours de réalisation et de décisions intermédiaires

3. RÉMUNÉRATION

Tous les frais et prestations correspondants sont décrits dans le «Contrat concernant l'utilisation des services SaaS dans le centre de calcul SISA». Les éventuelles prestations supplémentaires sont facturées au coût effectif.

4. MODIFICATION DES PRESTATIONS

Les prestations peuvent être modifiées à tout moment. Ce type de conventions relatives aux modifications requiert la forme écrite.

En cas de modification des conditions contractuelles suite à la réalisation d'une modification demandée, SISA est en droit de demander une adaptation raisonnable des conditions contractuelles – notamment une augmentation de la rémunération ou la modification d'un délai. Les frais liés à

la modification des prestations sont facturés selon une offre distincte ou, sauf convention contraire, au coût effectif.