

## CONDITIONS d'ICT~OFFICE

### Module 4 Application service provision, software as a service et service informatique

#### 1. Champ d'application

- 1.1 Les conditions générales d'ICT~Office comportent des dispositions générales complétées d'un ou plusieurs module(s) spécifique(s) à chaque produit ou service. Les dispositions du présent module s'appliquent en sus des dispositions générales si le fournisseur accomplit des services se rapportant à ou désignés sous le nom de Application Service Provision (ASP), Software as a Service (SaaS) et/ou service informatique.
- 1.2 Les dispositions du présent module sont indissociables des dispositions générales. Les dispositions du présent module prévalent en cas de contradiction entre celles-ci et les dispositions générales.
- 1.3 Pour l'application du présent module, il faut entendre par Application Service Provision et Software as a Service : la mise à disposition « à distance » par le fournisseur et le maintien de la disponibilité du logiciel pour le client via internet ou un autre réseau, sans qu'il soit fourni au client de support physique avec le logiciel concerné.
- 1.4 Pour l'application du présent module, il faut entendre par service informatique : le traitement automatique de données à l'aide du logiciel et des appareils gérés par le fournisseur.

#### 2. Prestation de service

- 2.1 Le fournisseur fournira au client le service défini dans le contrat entre les parties se rapportant à l'Application Service Provision, au Software as a Service et/ou au service informatique, et il effectuera les autres services convenus entre les parties. Si le contrat le prévoit, le fournisseur installera le logiciel stipulé dans le contrat sur l'infrastructure indiquée par le fournisseur. Le fournisseur n'est pas responsable de l'acquisition et/ou du bon fonctionnement de l'infrastructure du client ou de celle de tiers.
- 2.2 Sauf stipulation contraire écrite, le client est responsable de la gestion, notamment du contrôle des paramètres, de l'utilisation du service et de la manière dont les résultats du service sont exploités. Le client est également responsable de l'instruction aux et de l'utilisation par les utilisateurs, indépendamment du fait qu'il y ait ou non un rapport d'autorité entre eux et le client. En l'absence d'accords explicites à ce sujet, le client installera, réglera, paramétrera et personnalisera lui-même le logiciel (d'aide) pour ses propres appareils. Il adaptera, si nécessaire, les appareils, autres logiciel (d'aide) et environnement d'exploitation utilisés, et exécutera l'interopérabilité souhaitée par le client.
- Sauf stipulation contraire écrite, le fournisseur n'est pas obligé de procéder à la conversion des données.

2.4 Si la prestation de service au client comprend également une assistance aux utilisateurs sur la base de l'accord convenu, le fournisseur prodiguerà des conseils par téléphone ou par e-mail sur l'utilisation et le fonctionnement du logiciel repris dans le contrat ainsi que sur l'utilisation qui est faite du service. Le fournisseur peut poser des conditions quant aux qualifications et au nombre de personnes de contact qui entrent en ligne de compte pour cette assistance. Le fournisseur traitera les demandes d'assistance bien étayées dans un délai raisonnable. Le fournisseur ne peut pas être tenu pour responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité ou de la promptitude des réactions ou de l'assistance offerte. Sauf stipulation contraire écrite, l'assistance est exclusivement effectuée les jours ouvrables, aux heures d'ouverture habituelles du fournisseur.

2.5 Si la prestation de service fournie au client sur la base du contrat comprend également la réalisation de back-ups de données du client, le fournisseur effectuera un back-up complet des données du client qui sont en sa possession aux périodes convenues par écrit entre les parties, et à défaut, une fois par semaine. Le fournisseur conservera le back-up pendant une durée à convenir entre les parties, et en l'absence d'accords à ce propos, pendant les durées habituelles observées par le fournisseur. Le fournisseur traitera et conservera soigneusement le back-up en bon père de famille.

2.6 Uniquement sauf convention contraire expresse et écrite, le fournisseur est tenu de disposer d'un centre alternatif ou d'autres équipements alternatifs.

#### 3. Exécution de la prestation de service

- 3.1 Le fournisseur mettra tout en œuvre pour exécuter la prestation de service avec diligence, le cas échéant conformément aux accords et procédures fixés par écrit avec le client.
- 3.2 Tous les services du fournisseur sont réalisés sur la base d'une obligation de moyen, sauf et pour autant que le fournisseur se soit expressément engagé dans le contrat écrit à fournir un résultat et que le résultat en question soit également décrit avec suffisamment de précision.
- 3.2 Le fournisseur exécute la prestation de service uniquement à la demande du client. Si, sur la base d'une demande, d'un ordre transmis par une instance publique compétente ou en rapport avec une obligation légale, le fournisseur effectue des prestations ayant trait aux données du client, de ses collaborateurs ou utilisateurs, tous les frais liés à ces activités seront facturés au client.
- 3.3 Le fournisseur peut apporter des modifications au contenu ou au champ d'application de la

- prestation de service. Si de telles modifications entraînent un changement des procédures applicables chez le client, le fournisseur en informera le client dans les plus brefs délais et les frais de ce changement seront pris en charge par le client. Le cas échéant, le client peut résilier le contrat par écrit à la date à laquelle la modification entre en vigueur, sauf si cette modification est en rapport avec des modifications au niveau de la législation pertinente ou d'autres prescriptions données par les instances compétentes ou si le fournisseur prend en charge les coûts liés à cette modification.
- 3.4 Le fournisseur peut poursuivre l'exécution du service en utilisant une nouvelle version ou une version modifiée du logiciel. Le fournisseur n'est pas tenu de maintenir, modifier ou ajouter certaines caractéristiques ou fonctionnalités du service ou du logiciel spécifiquement pour le client.
- 3.5 Le fournisseur peut interrompre temporairement le service global ou une partie de celui-ci pour une maintenance préventive, corrective ou adaptative. Le fournisseur ne prolongera pas cette mise hors service plus que nécessaire, il l'effectuera dans la mesure du possible en dehors des heures de bureau et, en fonction des circonstances, il la débutera après en avoir informé le client.
- Si le fournisseur effectue la prestation de service sur la base des données à fournir par le client, ces données seront préparées et fournies par le client conformément aux conditions à poser par le fournisseur. Le client transmettra les données à traiter sur le lieu où le fournisseur effectuera la prestation de service et il viendra rechercher les résultats du traitement de ces données. Le transport et la transmission, de quelque manière que ce soit, s'effectueront pour le compte et aux risques du client, même s'ils sont exécutés ou pris en charge par le fournisseur. Le client garantit que l'ensemble du matériel, des données, du logiciel, des procédures et des instructions mis à la disposition du fournisseur par ses soins pour l'exécution de la prestation de service est toujours correct et complet, et que tous les supports d'information fournis au fournisseur répondent aux spécifications du fournisseur.
- 3.7 Tous les appareils, logiciels et éléments utilisés par le fournisseur pour la prestation de service restent la propriété ou la propriété intellectuelle du fournisseur ou de ses sous-traitants, même si le client paie une rémunération pour leur développement ou acquisition par le fournisseur.
- 3.8 Le fournisseur n'est jamais tenu de fournir au client un support physique avec le logiciel à conserver et à mettre à la disposition du client dans le cadre de l'Application Service Provision et/ou du Software as a Service et le logiciel à utiliser par le fournisseur dans le cadre du service informatique.
- 4. Accord de niveau de service**
- 4.1 Les éventuels accords concernant le niveau de service (Service Level Agreement) sont toujours

conclus explicitement et uniquement par écrit. Le client informera toujours le fournisseur de toutes les circonstances qui peuvent avoir une influence sur la prestation de service et la disponibilité de celle-ci. Si des accords sur un niveau de service sont conclus, la disponibilité est ensuite mesurée indépendamment de la mise hors service annoncée préalablement en raison d'une maintenance ainsi qu'en tenant en compte les circonstances indépendantes de la volonté du fournisseur et en respectant le service global pendant la durée du contrat. Sauf preuve contraire, la disponibilité et le niveau de service mesurés par le fournisseur feront foi.

**5. Durée**

- 5.1 Le contrat est conclu pour la durée convenue entre les parties. À défaut, il sera conclu pour une durée d'un an. La durée du contrat est reconduite tacitement à chaque fois pour la même période que la durée initiale, sauf si le client ou le fournisseur résilie le contrat par écrit en respectant un délai de préavis de trois mois avant l'échéance de ladite période.

**6. Paiement**

- 6.1 À défaut d'un schéma de facturation convenu, tous les montants ayant trait au développement du logiciel seront toujours dus préalablement pour chaque mois calendaire.

**7. Garantie**

- 7.1 Le fournisseur n'est pas tenu de fonctionner sans erreur et sans interruption dans le cadre du logiciel à mettre et à garder à la disposition du client pour l'Application Service Provision et/ou le Software as a Service et du logiciel à utiliser par le fournisseur pour le service informatique. Le fournisseur mettra tout en œuvre pour résorber les imperfections du logiciel dans un délai raisonnable si et pour autant qu'il s'agisse du logiciel qui a été développé par le fournisseur lui-même et dont les imperfections concernées ont été décrites de manière détaillée par écrit par le fournisseur. Le cas échéant, le fournisseur peut reporter la réparation de ces imperfections jusqu'à ce qu'une nouvelle version du logiciel soit mise en service. Le fournisseur n'est pas tenu de remédier aux lacunes d'un logiciel qu'il n'a lui-même pas développé. Le fournisseur est habilité à apporter au logiciel des solutions provisoires, des contournements de programmes ou des restrictions susceptibles d'éviter les problèmes. Si le logiciel a été développé à la demande du client, le fournisseur peut facturer à ses tarifs habituels les frais de réparation au client.
- 7.2 Le fournisseur n'est pas responsable du contrôle de l'exactitude et de l'exhaustivité des résultats de la prestation de service et des données générées par l'utilisation du service. Le client contrôlera lui-même régulièrement les résultats de la prestation de service et des données générées par l'utilisation du service.
- 7.3 Si et pour autant que cela soit nécessaire ou souhaitable, le fournisseur, si des lacunes dans les résultats du service informatique sont une conséquence directe des produits, logiciels,

- supports d'information, procédures ou manœuvres de commande pour lesquels le fournisseur est expressément responsable sur la base du présent accord, renouvelera le service informatique afin de réparer les imperfections, si le client a notifié au fournisseur ces imperfections par écrit et de manière détaillée le plus rapidement possible, à savoir dans un délai d'une semaine après l'obtention des résultats du service informatique. Ce renouvellement sera effectué gratuitement uniquement si des lacunes du service informatique sont imputables au fournisseur. Si des imperfections ne sont pas imputables au fournisseur et/ou sont la conséquence d'erreurs ou de lacunes de la part du client, comme la fourniture de données et/ou d'informations inexactes ou incomplètes, le fournisseur facturera à ses tarifs habituels les frais d'une éventuelle réparation au client. Si le fournisseur estime que la réparation des imperfections qui lui sont imputables n'est pas techniquement ou raisonnablement possible, le fournisseur créditera les montants dus par le client pour le service informatique en question, sans être redevable d'aucune autre indemnité de quelque nature que ce soit envers le client. En ce qui concerne les imperfections du service informatique précitées, le client ne peut se prévaloir d'aucun autre droit que ceux décrits dans ce régime de garantie. Cet alinéa ne s'applique expressément pas à l'Application Service Provision et au Software as a Service.
- 7.4 Sur la base des informations fournies par le fournisseur concernant les mesures pour éviter et limiter les conséquences de pannes, d'imperfections au niveau de la prestation de service, de données corrompues ou de perte de données ou d'autres incidents, le client répertoriera les risques pour son organisation et prendra des mesures complémentaires si nécessaire. Le fournisseur se déclare disposé à fournir une collaboration raisonnable à la demande du client pour d'autres mesures en contrepartie des conditions (financières) qu'il posera. Le fournisseur n'est jamais responsable de la récupération de données corrompues ou perdues.
- 7.5 Le fournisseur n'est pas tenu, dans le cadre du logiciel à mettre et à tenir à la disposition du client pour l'Application Service Provision et/ou le Software as a Service et du logiciel utilisé par le fournisseur pour le service informatique, d'adapter ce logiciel en temps utile aux modifications de la législation et de la réglementation pertinentes.
- 8. Traitement des données à caractère personnel**
- 8.1 Le client garantit qu'il a été satisfait à toutes les exigences pour le traitement légitime des données à caractère personnel qui ont été introduites dans le logiciel à mettre ou à tenir à la disposition du client dans le cadre de l'Application Service Provision et/ou du Software as a Software et le logiciel utilisé par le fournisseur dans le cadre du service informatique.
- 8.2 Sans préjudice des modalités énoncées dans les dispositions générales, l'entièr responsabilité des données traitées par le client dans le cadre de l'utilisation du service incombe à ce dernier. Le client garantit au fournisseur que les données ne sont pas illégitimes et ne violent pas les droits de tiers. Le client exempte le fournisseur de toute action de tiers, pour quelque motif que ce soit, se rapportant au traitement de ces données ou à l'exécution du présent contrat.
- 8.3 Le client a, sur la base de la législation relative au traitement des données à caractère personnel (comme la loi sur la protection des données à caractère personnel), des obligations à l'égard de tiers, comme l'obligation de fournir des informations, d'octroyer un droit de regard, de correction et de suppression des données à caractère personnel relatives des personnes concernées. La responsabilité pour le respect de ces obligations incombe entièrement et exclusivement au client. Les parties considèrent que le fournisseur est un « éditeur » à l'égard du traitement des données à caractère personnel au sens de la loi sur la protection des données à caractère personnel. Le client fournira, dans la mesure des possibilités techniques, une collaboration visant à respecter les obligations auxquelles il est soumis. Les frais liés à cette collaboration ne sont pas compris dans les prix et rémunérations du fournisseur qui ont été convenus, et sont entièrement à charge du client.

© 2008, ICT~Office