

CONDITIONS GÉNÉRALES D'HEBERGEMENT [version 6.2/2018]

1. Glossaire

Pour les besoins du présent Contrat, les termes débutant par une majuscule, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

« **Client** » est l'entité identifiée comme client sur le Formulaire de Commande.

« **Conditions Financières** » sont les termes prévus à l'article 6 du Formulaire de Commande concernant la rémunération du Prestataire par le Client pour les Services.

« **Contrat** » est l'ensemble des termes du Formulaire de Commande, des Conditions Générales d'Hébergement, des SLA, ainsi que des dispositions sur la protection des données (Annexe 3).

« **Durée Initiale** » est la durée spécifiée à l'article 5 du Formulaire de Commande.

« **Formulaire de Commande** » est le formulaire par lequel le Client souscrit les Services fournis par le Prestataire selon le Contrat.

« **Licences Tierces** » sont les licences à souscrire par le Client lui conférant les droits nécessaires en lien avec les applications faisant partie des Objets Hébergés, et notamment le droit de les héberger et utiliser sur les serveurs du Prestataire.

« **Prestataire** » est l'entité identifiée comme prestataire sur le Formulaire de Commande.

« **Services** » sont les Services d'Hébergement et les Services Complémentaires.

« **Objets Hébergés** » sont les applications et données énumérés à l'article 2 du Formulaire de Commande et hébergés par le Prestataire selon ce Contrat.

« **Services Complémentaires** » sont les services énumérés à l'article 3 du Formulaire de Commande et fournis au Client par le Prestataire selon ce Contrat.

« **SLA** » sont les termes spécifiés dans l'Annexe 2, concernant les niveaux de services.

« **Conditions Générales d'Hébergement** » sont les termes du présent document, dans leur version la plus récemment publiée au moment de la conclusion du Contrat.

« **Utilisateurs Autorisés** » sont les personnes qui accèdent et utilisent les Objets Hébergés pour le compte du Client selon les termes du présent Contrat.

2. Documents contractuels et objet

2.1 DOCUMENTS

Les relations entre le Prestataire et le Client sont décrites dans les documents suivants (tels que modifiés, le cas échéant, en conformité avec leurs termes) :

- a. Le Formulaire de Commande, dûment rempli et signé par le Client ;
- b. Les Conditions Générales d'Hébergement;
- c. Le SLA.

2.2 HIERARCHIE

En cas d'incohérence ou de contradiction entre les documents mentionnés sous Article 2.1, l'ordre hiérarchique est comme suit: Conditions Générales d'Hébergement, SLA, Formulaire de Commande.

2.3 OBJET

Le Contrat recouvre les Services souscrits par le Client selon le Formulaire de Commande, c'est-à-dire les Services d'Hébergement permettant l'accès aux Objets Hébergés sur les serveurs du Prestataire par le biais d'une connexion Internet ainsi que les éventuels Services Complémentaires fournis par le Prestataire

3. Services d'Hébergement

3.1 HEBERGEMENT

Sous réserve de la souscription par le Client des licences tierces nécessaires, le Prestataire installera les applications respectivement permettra au Client de sauvegarder les données faisant partie des Objets Hébergés sur ses serveurs et conservera ces éléments sur ses serveurs en conformité avec ce Contrat.

3.2 GESTION DES SERVEURS

Le Prestataire configura et gèrera ses serveurs virtuels, y compris l'ensemble des systèmes d'exploitation, afin d'en assurer le fonctionnement et l'accessibilité conformément aux SLA.

3.3 DROIT D'ACCES

Sous réserve du respect de ses obligations et en particulier de la souscription des licences de tiers nécessaires, le Prestataire permet au Client d'accéder aux Objets Hébergés et de les utiliser en conformité avec les licences tierces concernées. Le Client peut également et dans cette même mesure permettre à des Utilisateurs Autorisés l'accès et l'utilisation des Objets Hébergés mais reste seul responsable du respect des conditions du Contrat par les Utilisateurs Autorisés.

4. Autres obligations du Prestataire

4.1 SUPPORT

Le Prestataire s'engage à fournir des prestations de support aux conditions définies dans le SLA, contre les paiements définis dans les Conditions Financières, si de tels services de support font partie des Services, selon le Formulaire de Commande.

4.2 MAINTENANCE

Le Prestataire s'engage à fournir des prestations de maintenance aux conditions définies dans le SLA, contre les paiements définis dans les Conditions Financières, si de tels services de maintenance font partie des Services, selon le Formulaire de Commande.

4.3 SAUVEGARDES

Le Prestataire s'engage à fournir des prestations de sauvegardes aux conditions définies dans le SLA, contre les paiements définis dans les Conditions Financières, si de tels services de sauvegardes font partie des Services, selon le Formulaire de Commande.

5. Obligations du Client

5.1 OBLIGATION GENERALE DE COLLABORATION

Le Client s'engage à collaborer avec le Prestataire dans le cadre de la fourniture des Services et notamment à lui communiquer toutes les informations dont il dispose et qui sont nécessaires ou utiles pour la bonne exécution des Services, et à suivre les instructions et préconisations du Prestataire en lien avec les Services, y compris le suivi de formations proposées par le Prestataire.

5.2 OBJETS HEBERGES

Pour permettre au Prestataire de fournir les Services, le Client concède au Prestataire le droit d'accéder aux, et d'utiliser, de traiter et de transmettre, conformément au présent Contrat, les Objets Hébergés. Le Client reconnaît qu'un accès suffisant aux Objets Hébergés est indispensable pour la fourniture des Services par le Prestataire et que ce dernier ne saurait être tenu pour responsable dans le cadre de la fourniture des Services si le Client ne se conforme pas à cette obligation.

5.3 COLLABORATION AU NIVEAU DU SUPPORT

Afin de permettre au Prestataire de fournir les prestations de support, notamment l'analyse, le diagnostic et la résolution des problèmes qui sont la cause d'un Incident, conformément aux SLA, le Client s'engage à en informer le Prestataire, sans délai, et à lui fournir, dans les meilleurs délais, toutes les informations et données relatives à l'Incident concerné.

5.4 LOCAUX ET INFRASTRUCTURE

Sur demande du Prestataire, le Client lui permettra d'accéder à ses locaux et son infrastructure dans la mesure nécessaire pour la bonne exécution par le Prestataire de ses obligations.

5.5 LOGICIELS TIERS

Si les Services impliquent l'utilisation de logiciels tiers, les conditions de licence relatives à ces logiciels s'appliquent, en plus du présent Contrat, et le Client s'engage à les respecter.

5.6 SECURITE

Le Prestataire affectera des codes d'identification permettant au Client et/ou à ses Utilisateurs Autorisés d'accéder aux Objets Hébergés ; il incombe au Client d'assurer la protection de la confidentialité de ces codes. Le Prestataire n'encourra aucune responsabilité en cas de mauvais usage des codes par le Client ou ses Utilisateurs Autorisés, ou en cas d'accès non-autorisé de tiers.

6. Garanties

6.1 GARANTIES DU PRESTATAIRE

6.1.1 GARANTIE LIMITEE

Le Prestataire garantit qu'il dispose des droits nécessaires pour permettre au Client d'accéder aux, et utiliser les Objets Hébergés conformément au Contrat. En outre, le Prestataire garantit que les Objets Hébergés seront disponibles en fonction de la Documentation et en conformité avec les SLA. Dans les limites du droit applicable, ces garanties sont exclusives.

6.1.2 EXCLUSIONS

Le Prestataire ne donne aucune autre garantie concernant les Services et ne garantit en particulier pas que

- a. les serveurs, y compris leurs systèmes d'exploitation, seront exempts d'erreur et/ou disponibles de manière ininterrompue ou que le Prestataire corrigera toutes les erreurs qui pourraient intervenir sur ceux-ci,
- b. les serveurs soient accessibles en combinaison avec tout autre matériel, logiciel, système, service ou donnée non fournis par le Prestataire et
- c. les Services répondront aux exigences, spécifications ou attentes du Client.

6.1.3 DYSFONCTIONNEMENTS

Dans le cas d'erreurs et/ou autres dysfonctionnements sur les serveurs, y compris leurs systèmes d'exploitation, le Prestataire entreprendra les meilleurs efforts, selon les conditions définies dans le SLA, pour corriger ces erreurs et/ou dysfonctionnements dans le cadre des services de support et de maintenance.

6.2 GARANTIES DU CLIENT

6.2.1 CONTENU ET APPLICATIONS

Le Client garantit que l'utilisation, le traitement et la transmission des Objets Hébergés par le Prestataire dans le cadre de la fourniture des Services conformément au présent Contrat ne porte pas atteinte à un quelconque droit d'un tiers.

6.2.2 DONNEES PERSONNELLES

Si les données transmises dans le cadre de et / ou aux fins d'utilisation des Services comportent des données personnelles, le Client garantit au Prestataire qu'il respecte entièrement ses obligations en matière de protection de données, notamment celles selon la Loi fédérale sur la protection des données du 19 juin 1992 respectivement la loi cantonale qui lui est applicable. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via les Services.

7. Responsabilité et indemnisation

7.1 RESPONSABILITE

Le Prestataire répond du dommage résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions

de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct et immédiat au Client, sauf le dommage causé par faute légère.

7.2 EXCLUSION

La responsabilité du Prestataire et de ses sous-traitants éventuels au titre des pertes ou dommages indirects et/ou consécutifs du Client et/ou de tiers est exclue, ce qui inclut notamment le gain manqué, le préjudice commercial, la perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, la perte de clientèle, la perte d'une chance, le coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des Services, dans la mesure où une telle exclusion est admise en droit applicable. En outre, le Prestataire n'est pas responsable des dommages découlant d'une utilisation des Services d'Hébergement respectivement des Objets Hébergés contraire au Contrat ou aux Licences Tierces applicables, ou illicite par le Client.

7.3 LIMITATION

Le montant total des dommages et intérêts que le Prestataire peut être amené à verser au Client sur toute la durée du présent Contrat est limité au montant effectif du dommage subi et prouvé par le Client, mais dans tous les cas au montant qui correspond à la moyenne des redevances effectivement payées par le Client au Prestataire pour les Services selon le Contrat jusqu'à l'événement dommageable sur une période de douze (12) mois précédent l'événement dommageable, dans la mesure où une telle limitation est admise en vertu du droit applicable.

7.4 ASSURANCE

Le Prestataire a souscrit les assurances appropriées afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Sur demande expresse du Client, il fournit à celui-ci tout justificatif par rapport à ces assurances.

7.5 FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne peut être considérée en défaut en vertu du présent Contrat si l'exécution de ses obligations, en tout ou partie, est retardée ou empêchée par suite d'une situation de force majeure telle que catastrophes naturelles d'une intensité particulière, guerre, émeute, grève ou pannes de fonctionnement électrique ou du réseau Internet.

7.1 DEFENSE

Le Client défendra et indemnisera (y compris les frais d'avocats et judiciaires raisonnables) le Prestataire contre toute action, poursuite ou procédure judiciaire d'un tiers à l'encontre du Prestataire et résultant de la violation par le Client ou ses Utilisateurs Autorisés d'une quelconque obligation selon le Contrat, notamment l'utilisation des Services d'une manière autre que permise selon le Contrat ou les Licences Tierces applicables ou la violation par le Client de ses obligations légales en matière de protection de données.

8. Propriété intellectuelle

8.1 PROPRIETE DU PRESTATAIRE

Le Prestataire et/ou ses éventuels donneurs de licences sont et demeurent titulaires des droits de propriété relatifs à tout élément des Services, ainsi que plus généralement de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du présent Contrat.

8.2 PROPRIETE DU CLIENT

Le Client et/ou les éventuels tiers ayants droits demeurent titulaires de tous les matériels, logiciels, documents et/ou données transmis au Prestataire en lien avec les Services, notamment des Objets Hébergés.

8.3 PAS DE CESSION

Le présent Contrat et/ou la fourniture des Services dans les conditions prévues au présent Contrat ne saurait être interprétée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client.

8.4 INTERDICTION

Le Client s'interdit de copier, reproduire et, de manière générale, utiliser autrement que permis par le Contrat tout élément des Services respectivement des Objets Hébergés, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

8.5 PROPRIETE DU CLIENT

Dans la mesure où le Client est propriétaire des données hébergées sur les serveurs du Prestataire dans le cadre du Contrat, le Client en conserve la propriété.

9. Confidentialité

9.1 PRINCIPE

Chacune des parties s'oblige à

- tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre partie, et notamment à
- ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou auxiliaires ayant besoin de les connaître ; et
- n'utiliser les informations confidentielles de l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

9.2 EXCLUSIONS

Nonobstant ce qui précède, aucune des parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui

- seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la partie les recevant,
- seraient développées à titre indépendant par la partie les recevant,
- seraient connues de la partie les recevant avant que l'autre partie ne les lui divulgue,
- seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou
- devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la partie les ayant fournies).

9.3 DUREE

Les obligations des parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de trois (3) ans après la fin du Contrat.

9.4 RESTITUTION

Chacune des parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, dans les meilleurs délais, mais pas plus tard que dix (10) jours dès la fin du Contrat.

9.5 TIERS

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

10. Protection et sécurité des données

10.1 ROLES DES PARTIES

Le Client est responsable principal de tout traitement de données par le biais des Services (*maître de fichier, data controller*). Tout traitement de données par le Prestataire ou ses sous-traitants se fait par ordre du Client et est limité par la mise en œuvre des

obligations du Prestataire selon le présent Contrat (*data processor*).

10.2 TRAITEMENT DES DONNEES

Le traitement de données personnelles par le Prestataire est régi par l'Annexe 3 qui fait partie intégrante du Contrat.

11. Conditions financières

11.1 REDEVANCES ET MODALITES DE PAIEMENT

Les redevances relatives aux différents Services et les modalités de paiement sont stipulées dans l'article 6 du Formulaire de Commande. Le Client a l'obligation d'aviser le Prestataire du changement de tout élément de référence déterminant pour les redevances, auquel cas le Prestataire pourra augmenter les redevances en conséquence.

11.2 EXCLUSIONS

Ne sont pas compris dans les redevances, l'analyse, le diagnostic et la résolution des incidents qui sont causés par des faits et/ou circonstances en dehors des responsabilités contractuelles du Prestataire. Ces prestations seront facturées séparément en régie, aux tarifs usuels du Prestataire.

11.3 COMPENSATION DE CREANCES

La compensation d'éventuelles créances du Client vis-à-vis du Prestataire avec les redevances en vertu du présent Contrat suppose l'accord exprès et écrit du Client.

12. Durée et résiliation

12.1 ENTREE EN VIGUEUR

Le présent Contrat entre en vigueur lors de la signature du Formulaire de Commande par les parties contractantes.

12.2 DUREE

Le Contrat est conclu pour la Durée Initiale fixée dans le Formulaire de Commande à compter de l'entrée en vigueur.

12.3 RECONDUCTION ET RESILIATION ORDINAIRE

Au terme de la Durée Initiale ou de toute période de reconduction successive, le Contrat se renouvellera par tacite reconduction pour la période fixée dans le Formulaire de Commande. Sauf convention contraire, les conditions notamment financières applicables aux périodes de reconduction sont celles qui étaient applicables au moment où intervient ladite reconduction.

12.4 RESILIATION EXTRAORDINAIRE

En cas de manquement grave de l'une des parties à une de ses obligations selon le présent Contrat et si cette partie n'a pas remédié à son manquement grave dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception d'une mise en demeure formelle envoyée par courrier recommandé, l'autre partie pourra résilier le présent Contrat de plein droit et sans délai supplémentaire.

12.5 RETARD DE PAIEMENT

En cas de non-paiement des montants dus par le Client au Prestataire, après au moins deux mises en demeure envoyées par courrier recommandé et indiquant chacune un délai de grâce raisonnable, le Prestataire pourra résilier le Contrat de plein droit suite à l'échéance du deuxième délai de grâce.

12.6 FRAIS DE RESILIATION

En cas de résiliation du présent Contrat par le Client et sans faute de la part du Prestataire, le Client s'engage à payer au Prestataire les frais de résiliation selon les Conditions Financières, en plus de toute autre somme éventuellement due à la fin du présent Contrat selon ses termes.

12.7 REVERSIBILITE

À la fin du Contrat, le Prestataire cessera de fournir les Services et le Client n'aura plus le droit d'accéder ou utiliser les Services. Nonobstant de ce qui précède, sur demande du Client, le Prestataire fournira l'assistance raisonnable au Client pour assurer la reprise des activités en interne par celui-ci ou les confier à un

tiers, dans les trois (3) mois suivant la fin du Contrat. Sur demande du Client, et pour une période allant jusqu'à trois (3) mois après la fin du Contrat, le Prestataire mettra à disposition du Client ses données et ses applications pour les besoins de leur récupération. À la fin de ladite période de trois (3) mois, et sauf obligation légale, le Prestataire supprimera ou rendra inaccessible toutes données et applications du Client qui demeurent dans l'environnement du Prestataire. Les frais encourus par le Prestataire et la charge d'assistance apportée par le personnel du Prestataire au titre de la mise en œuvre de l'assistance et de la récupération des données seront facturés au Client selon un devis soumis à celui-ci au préalable.

12.8 SURVIE

Après la fin du Contrat, les dispositions relatives à la limitation de la responsabilité, à la confidentialité, à la protection de données et aux paiements ainsi que d'autres dispositions qui, par leur nature, ont vocation à rester en vigueur, survivent.

13. Sous-traitance

13.1 CONDITIONS DE SOUS-TRAITANCE

Sauf stipulation contraire dans le Formulaire de Commande, le Client autorise spécifiquement le Prestataire à sous-traiter l'exécution de tout ou partie de ses obligations selon le présent Contrat à des entités appartenant au même groupe de sociétés que le Prestataire, ou à tout autre tiers, aux conditions visées au présent article 13. Les sous-traitants listés au chiffre 7 du Formulaire de Commande sont présumés acceptés par Client. Le Prestataire s'engage à informer préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants pour lui permettre de formuler des objections à l'encontre desdits sous-traitants.

13.2 OBJECTIONS

Le Client dispose d'un délai de 30 jours après avoir été informé de l'ajout ou du remplacement prévu d'un sous-traitant pour présenter ses objections. Si le Prestataire confirme au Client la nomination du sous-traitant, le Client est en droit de résilier le Contrat applicable avec effets immédiats par notification écrite adressée dans un délai de 14 jours dès réception de la confirmation du Prestataire. Ce droit de résiliation est le seul et unique recours du Client en cas d'objection à un nouveau sous-traitant. La non-réaction du Client à l'un ou l'autre des délais visés à cet article 13.2 sera interprétée comme une acceptation du nouveau sous-traitant.

13.3 RESPONSABILITE POUR LES SOUS-TRAITANTS

En tout état de cause, si le Prestataire confie l'exécution de tout ou partie de ses obligations selon le présent Contrat à des sous-traitants, il reste seul responsable de la bonne exécution des services vis-à-vis du Client, selon les termes et conditions convenus par le présent Contrat.

14. Non-sollicitation

14.1 RENONCIATION

Sauf accord contraire des parties, chacune des parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois qui suivront sa cessation.

14.2 PENALITE

Dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à douze (12) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

15. Dispositions finales

15.1 CESSION

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession

définitive, temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

15.2 INTERPRETATION

Les titres de chapitres et articles sont insérés uniquement par commodité et ne doivent pas affecter l'interprétation de ce Contrat.

15.3 DIVISIBILITE

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas la nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

15.4 INTEGRALITE

Le présent Contrat constitue l'intégralité des accords relatifs aux Services entre les parties et remplace tout accord ou déclaration antérieure ou concomitant, écrit ou verbal relatif auxdits Services.

15.5 RENONCIATION

Toute tolérance ou renonciation d'une partie, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

15.6 MODIFICATIONS

Toute modification du présent Contrat ne serait valable que par un instrument écrit dûment signé par les parties.

15.7 REGLEMENT DE CONFLITS

En cas de litige, et avant de faire appel à la justice, les deux parties s'engagent à entreprendre une tentative de conciliation, tout en laissant assez de temps à la partie adverse pour se déterminer par écrit.

15.8 FOR

Si les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, elles seront alors libres de soumettre le litige aux tribunaux compétents du siège du Prestataire.

15.9 DROIT APPLICABLE

Le Contrat est soumis au droit suisse, à l'exclusion de ses règles de conflits de lois ainsi que de toute autre législation.