

Conditions générales

Köppel infoServicing

CHE-139.218.384

01-05-2021

Les conditions générales détaillées ci-dessous régissent les relations contractuelles entre

- **Köppel infoServicing, Soleure** — appelé **infoServicing** (ou **prestataire**) dans la suite de ce document
- et l'utilisateur de notre service, appelé **Client**

Köppel infoServicing se donne le droit de les modifier à tout moment, - néanmoins le client en sera prévenu par courrier électronique.

I. Objet du contrat

1. **infoServicing** fournit au client un service '**Organisatrice**' en SaaS (Software as a Service)
2. Les conditions dans ce contrat règlent:
 - a) la mise à disposition d'une application accessible par Internet
 - b) l'hébergement des données du client (Data-Hosting)

II. Définitions

Application 'Organisatrice'

- '**Organisatrice**' est une prestation de service de type SaaS (Software as a Service). Cet hébergement d'informations donne au client la possibilité de stocker ces informations opérationnelles de manière structurée et de les consulter efficacement à long terme dans leurs contextes respectifs. Cette application organise les ressources opérationnelles et se veut complémentaire aux ERP classiques qui régissent les flux matériels et monétaires en priorité.

Informations contextuelles

- Toute information stockée dans l'application '**Organisatrice**' est liée à un contexte. Cette forme de stockage garantit une valeur ajoutée à long terme de l'information. Le concept informatique est robuste et fournit une stabilité et potentiel d'évolution à long terme.

Client

- Désigne la personne physique ou morale liée contractuellement avec le prestataire.

Utilisateur

- Désigne toute personne physique majeure qui chargera et consultera les informations dans un contexte professionnel. Le client règle les accès des utilisateurs et est tenu de rester attentif aux indices d'abus.

III. Mise à disposition du logiciel

1. **infoServicing** met à disposition l'application '**Organisatrice**' à titre onéreux pour la durée du contrat. Les données du client stockées sur un serveur lui sont ainsi accessibles en ligne par un navigateur moderne. **infoServicing** gère l'application sur le serveur.
2. **infoServicing** développe régulièrement de nouvelles fonctionnalités qui seront intégrées dans l'application de manière cohérente.
3. **infoServicing** assure le bon fonctionnement de l'application à long terme. Des dysfonctionnements seront éliminés selon les possibilités techniques dans les meilleurs délais. Un dysfonctionnement du logiciel se caractérise par sa non-conformité par rapport aux descriptions du produit ou par le fait que l'application ne serait techniquement pas utilisable correctement par le client.

IV. Droits d'utilisation du logiciel

1. **infoServicing** confère au Client le droit non exclusif et non transmissible d'utiliser le logiciel '**Organisatrice**' pour la durée du contrat dans le cadre des services SaaS.
2. Toute tentative d'intrusion dans le logiciel afin de copier ou de manipuler le code source est strictement interdite.
3. Il est interdit d'entreprendre toute autre activité qui viole la loi et menace l'intégrité d'un système informatisé ou viole les règles de conduite généralement acceptées sur Internet
4. Le client n'est pas autorisé de rendre accessible le logiciel à des tiers parties, - ni à titre onéreux ni gratuitement. Toute forme de mise à disposition du logiciel non prévu dans les contrats commerciaux est expressément interdite.
5. Le client est aussi responsable des émissions des droits d'accès qu'il donne aux utilisateurs, qui ne font pas partie de l'effectif propre de son entreprise.

V. Data-Hosting

1. **infoServicing** met à disposition un espace de stockage défini sur un serveur pour enregistrer ses informations. '**Organisatrice**' est conçue pour le stockage de données (texte) et de médias (images, documents).
2. **Organisatrice** n'est pas conçu pour un stockage de masse de médias (comme les espaces cloud de nature synchronisée: Dropbox, ownCloud, GoogleDrive, etc). Si l'utilisation du logiciel montre une utilisation excessive de l'espace de stockage (non prévu dans les clauses du contrat commercial), le client sera averti pour trouver une solution technique, voire commerciale.
3. Types de média limitées de leurs tailles mémoire respective
 - a) Photos et pdf
 - b) Fichiers d'application courants (doc, odt, ...)
 - c) Vidéos, Audio (pas de streaming !)
4. **infoServicing** doit s'assurer que les données stockées soient accessibles via Internet dans le cadre des possibilités techniques.
5. Pour garantir la fiabilité du service, l'application est hébergée sur un serveur d'un prestataire confirmé de longue date dans la maintenance de ces technologies appliqué à long terme. Cet hébergement s'effectue en Europe. Les sauvegardes sont régulièrement stockées (standard journalier) géographiquement délocalisées du serveur principal. Parallèlement, les données se sauvegardent aussi quotidiennement au sein de **Köppel infoServicing** en Suisse.
6. En cas de recherches investigatrices dans l'historique, une restauration de données antérieures peut être demandée par le client auprès de notre service technique. Le temps de travail nécessaire à la restauration sera facturé, au tarif régularisé du service technique.
7. Le client n'est pas autorisé de mettre à disposition cet espace de mémoire à une partie tiers, qui n'est pas impliqué directement dans ses affaires natives quotidiennes.
8. Sont expressément interdits le téléchargement et la consultation d'informations à titre douteuses et qui ne correspondent pas à la nature de l'entreprise du client. (contenu pédophile, pornographique, réseau d'échange d'informations de nature compromettantes, - ou de nature explicitement 'concurrence déloyale'). Ces restrictions concernent implicitement le contenu texte, image, audio et vidéo.
9. **infoServicing** est tenu de prendre des précautions raisonnables contre la perte de données et d'empêcher l'accès non autorisé de tiers aux données du client dans le cadre des possibilités techniques. À cette fin, **infoServicing** sera régulièrement sauvegardé, les données du client seront vérifiées pour les virus et les pare-feu seront installés.
10. Dans tous les cas, le client reste le seul propriétaire de ses données et peut donc exiger que **infoServicing** lui remette des ensembles de données élémentaires pendant la durée du contrat sans que **infoServicing** ne dispose d'un droit de rétention. Le client n'a aucun droit sur le logiciel lui-même qui 'présente' ses données. Néanmoins, le client peut demander de maintenir l'accès au logiciel en 'mode consultatif'. Le tarif pour cet 'hébergement consultatif' en ligne n'est pas de nature lucratif. Les règles d'utilisation sont soumises aux mêmes conditions d'utilisation comme en mode exploitation.
11. Après la résiliation du contrat, le client a le droit de décider du sort de ses données pendant une période de 3 mois (à partir de la date de résiliation). **infoServicing** n'est pas obligé de stocker les données du client au-delà de cette période.
12. Toutes les données saisies par le client peuvent être consultées par le client lui-même dans le cadre du service payant via l'application '**Organisatrice**'. Si le client demande la fourniture de données, **infoServicing** peut lui fournir des enregistrements de données élémentaires (forme non normalisée) dans un format de base de données natif (sql) après paiement des coûts réels encourus (par exemple un enregistrement de données avec toutes les adresses de bâtiments). Les composants de données relationnelles s'entendent comme faisant partie de la logique d'application de "Organisatrice" et ne sont pas fournis en tant qu'ensembles de données natives. Les fichiers médias téléchargés par le client peuvent lui être livrés sur demande.
13. Pour garantir la fiabilité du service, l'application est hébergée sur un serveur d'un prestataire confirmé de longue date dans la maintenance de ces technologies appliqué à long terme. Cet hébergement s'effectue en Europe. Les sauvegardes sont régulièrement stockées (standard journalier) géographiquement délocalisées du serveur principal. Parallèlement, les données se sauvegardent aussi quotidiennement au sein du prestataire en Suisse.

VI. Support & Assistance technique

L'assistance technique s'effectue dans le cadre du fonctionnement technique de l'application. Les coordonnées seront communiquées lors de la mise en service. Le client est invité à manifester ces questions par eMail ou par téléphone, qui seront répondus dans les meilleurs délais pendant les heures de bureau. Pour les renseignements autodidactes un site internet fournira des infos pratiques et des recettes méthodiques pour améliorer la collaboration au sein de votre entreprise.

Les interventions de support qui devraient être réalisées hors des heures de bureau seront négociées selon les circonstances.

Si le service du client est totalement ou partiellement inutilisable, le client devra s'assurer préalablement que la panne ne provient pas de ses propres équipements matériels ou logiciels. Si tel n'est pas le cas, il avisera le prestataire de la panne, en fournissant à son sujet des informations utiles et circonstanciées. En toute hypothèse, le prestataire n'encourt aucune responsabilité tant qu'elle n'aura pas été informée de la panne.

Les positions suivantes ne sont pas incluses et font partie de négociations de tarifs supplémentaires :

- Les demandes d'assistance excessives, - lié aux psychologismes dans l'entreprise respective
- Assistance et consultations de nature structurelles
 - L'assistance aux restructurations bureautiques, - notamment la consultation et configuration aux équipements auxiliaires (scanner, tablettes, etc.)
 - L'assistance aux restructurations informatiques, - consultations au niveau des méthodes de travail internes de l'entreprise, - le soi-disant « workflow ».
 - L'assistance à la réorganisation des « flux de papier »
 - Elaboration d'un formulaire « rapport de travail pdf, - spécifique au client »

VII. Disponibilité du système

1. Le système est essentiellement disponible 7x24 heures par semaine. Les fenêtres d'entretien, préalablement communiquées et coordonnées avec le client, sont réservées.
2. Les ajustements, les modifications ainsi que les mesures visant à identifier et à corriger les dysfonctionnements ne conduiront qu'à une interruption temporaire ou à une réduction de l'accessibilité si cela est nécessaire pour des raisons techniques.
3. Le prestataire est responsable du bon fonctionnement du service ainsi que de sa disponibilité. Le bon fonctionnement du service est assuré par obligation de moyen. Nos équipes techniques sont responsables de la maintenance et de l'évolution de la plateforme.

VIII. Obligations du client

1. Le client respecte la loi sur les droits d'auteur, et prend des mesures adéquates pour que l'accès non autorisé par un tiers ne se facilite pas. Il sécurise ses données d'accès, notamment les noms d'utilisateur et mots de passe.
2. Le client est lui-même responsable d'entrer et de conserver les données et les informations requises pour l'utilisation des services SaaS, - indépendant de l'obligation du prestataire concernant la sauvegarde systématique.
3. Le client est tenu d'utiliser des programmes de protection antivirus afin de minimiser le risque de présence de virus ou d'autres composants dangereux dans ses données qu'il veut télécharger vers le serveur.
4. Le client reste attentif aux soupçons d'activités illicites dans le domaine de son application. Il communiquera des soupçons fondés au meilleur délai par un mail au prestataire, qui va faire des investigations pour trouver une réponse raisonnable.
5. En effet, le client dispose d'une totale liberté quant au contenu qu'il peut mettre en ligne, dans la mesure où il est conforme aux lois et règlements. Il est notamment exclu de publier toute forme ou tout contenu associé directement ou indirectement à des activités illégales : pédophilie, programmes piratés, caractère raciste, à des œuvres soumises à un copyright et dont le client ne posséderait pas une licence valide.

IX. Rémunération

1. Le client s'engage à payer les prestations fournies par **infoServicing** selon les conditions convenues dans le contrat commercial.
2. En absence d'un contrat signé (Abo, prestations spécifiques), la liste actuelle des prix fait foi. Les prestations en ligne se facturent au début de la période de facturation.
3. Ce qui concerne la commande initiale d'un abo, - l'accès à l'application ne sera pas libéré avant l'entrée de paiement de la 1. période de facturation. Dans la suite, le paiement s'effectue selon les conditions convenues dans le contrat commercial.
4. En cas d'absence de paiement de manière consécutive (rappels infructueux, motifs non justifiés), la prestation pourra être mise en 'mode consultative'. Ces mesures seraient clairement communiquées dans un délai raisonnable avant la mise en action.
5. **infoServicing** suit une structure de prix. Si néanmoins des réalités technologiques ou des événements majeurs forcerait l'entreprise à adapter les prix convenus dans les contrats, **infoServicing** se garde le droit d'adapter les prix pour la fin d'année calendrier. Ces adaptations seraient communiquées 3 mois à l'avance.

X. Responsabilité du prestataire

1. Le prestataire s'engage à fournir le meilleur service possible au client. En aucun cas, le prestataire ne pourra être tenu responsable des éventuels problèmes techniques indépendants de sa volonté, tels que notamment : interruption, surcharge de ligne ou panne matérielle. En aucun cas, le client ne pourra se prévaloir de dommages ou indemnités résultant de problèmes techniques de quelque nature que ce soit. Le prestataire décline toute responsabilité concernant les performances techniques du réseau Internet, ainsi que les performances techniques du fournisseur d'accès du client.
2. Le prestataire se réserve le droit de refuser et/ou de résilier un contrat si le contenu du service est estimé contraire à la moralité ou à la ligne de conduite recherchée par ce dernier, cela sans justification. D'autre part, si le service devait contenir des indications, propos ou n'importe quel élément contraire à la loi actuelle ou future, le client en est seul et unique responsable devant les tribunaux. Le client s'engage à rembourser le prestataire de tous les débours ou autres, sans exclusion, si par la faute des contenus hébergés auprès du prestataire, le prestataire devait être reconnu complice des actes illégaux du client.
3. Le prestataire se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de bloquer l'accès au service qu'il estimerait non conforme aux lois et qui véhiculerait de ce fait des informations illicites.
4. Le prestataire pourra être contacté directement par les titulaires des droits de propriété intellectuelle au cas où ces droits auraient été enfreints par des services en ligne offerts par le biais du service '**Organisatrice**', afin que le document incriminé soit retiré ou son accès bloqué. Le prestataire examinera les réclamations, les frais résultants de ces réclamations pourront être facturés au client
5. Le prestataire est responsable de dommages dans la limite du montant engagé par le client au titre de la redevance pour son abonnement.
6. Pour le cas d'une 'non-disponibilité durable' de **infoServicing**, un contact de référence est fourni dans le contrat d'abonnement.

XI. Renouvellement, Annulation et Résiliation

1. L'abonnement est de nature annuelle (calendrier) et est renouvelé tacitement.
2. Le client peut à tout moment résilier son contrat par écrit auprès du prestataire. La prestation se paye jusqu'à la fin du mois de la date de résiliation
3. Au cas d'une résiliation définitive du service, - et après avoir payé les prestations arrières - le client aura la possibilité de maintenir l'accès à ces informations
 - a) le service lui reste accessible via Internet, mais en "mode consultatif". Ce service est soumis à un nouveau contrat commercial. Ce tarif n'est pas orienté vers le profit et doit être payé annuellement à l'avance.
 - b) en "mode consultatif", le client peut toujours consulter ses données dans le contexte de l'application protégée (texte, fichiers multimédia), mais ne peut plus les modifier (ajout, modification, suppression).
4. Les parties sont libres de résilier le contrat immédiatement pour un motif valable. Une raison importante de la résiliation immédiate de ce contrat existe notamment pour **infoServicing**,
 - a) si le service devait contenir des indications, propos où n'importe quel élément contraire à la loi actuelle ou future, le client en est seul et unique responsable devant les tribunaux.
 - b) si par la faute des contenus hébergés auprès du prestataire, le prestataire devait être reconnu complice des actes illégaux du client
 - c) dans ces cas, le client s'engage à rembourser le prestataire de tous les débours ou autres, sans exclusions
5. Le prestataire se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de bloquer l'accès au service qu'il estimerait non conforme aux lois et qui véhiculerait de ce fait des informations illicites.

XII. Confidentialité / Protection des données

1. Aucune donnée publiée sur le service - incluant les adresses email fournies par le client lors de son inscription ou après - ne sera divulguée, revendue ou partagée avec des sociétés tierces ou partenaires. Les dispositions de la loi suisse sur la protection des données est respectée.
2. Des données analytics (tracking) ne sont utilisées qu'à des fins techniques. Ils aident à identifier des problèmes technique ou à confirmer certaines qualités de fonctionnement, comme la réactivité du server et des réseaux
3. Le prestataire n'intervient à la modification de données qu'en cas de demande du client. Le prestataire garantit n'apporter aucune modification aux contenus rédactionnels, ni aux fichiers stockés sur nos serveurs sans un accord de la part du client. Les accords pour ce type d'intervention doivent être envoyés par courrier électronique à notre service technique. Le client aura notamment probablement besoin d'assistance au niveau de sa configuration.
4. Par l'utilisation du service, le client autorise les équipes techniques du prestataire à se connecter sur l'application du client pour les raisons suivantes
 - Assistance technique
 - Vérification du respect des conditions générales (voir « activités et contenus prohibés »)
 - Maintenance technique et mise à jour du service

XIII. Droit de la propriété intellectuelle

Tous les droits de la propriété intellectuelle des prestations et de leurs documentations, du logiciel '**Organisatrice**' et des sites Web restent chez **infoServicing**.

XIV. Communications

1. Tous les avis doivent être adressés par écrit aux adresses spécifiées dans le profil du client à condition que ce contrat ou la loi ne donne pas un formulaire plus rigoureux. La transmission par e-mail est suffisante dans chaque cas à l'exigence écrite.
2. Les partenaires contractuels sont tenus d'aviser immédiatement l'autre partenaire contractuel de toute modification de l'adresse (y compris le courrier électronique), sinon les communications à l'adresse la plus récente sont considérées comme juridiquement valides.

XV. Clause de sauvegarde

Dans le cas de l'invalidité totale ou partielle des clauses individuelles du présent accord, toute disposition inefficace peut être modifiée, complétée ou remplacée de manière à ce que le but économique poursuivi avec la disposition invalide soit atteint. Il en va de même dans le cas où des lacunes réglementaires devraient exister dans le présent accord.

XVI. Tribunal compétant & Droit applicable

Les parties conviennent de l'application de la loi de la Confédération suisse à l'égard de toutes les relations juridiques découlant de cette relation contractuelle. Les *régulations du droit international privé* (IPR) ainsi que la *Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises* (CISG).

Seuls les tribunaux de Soleure/Suisse sont compétents.