

GWF MEx (Mobile Exchange)

Accord sur le niveau de service (Service Level Agreement)

GWF MessSysteme AG
Obergrundstrasse 119
CH - 6002 Lucerne

Édition 1.1 / 2015-10-30
Accord de service numéro : 15002

Table des matières :

| | | |
|-----|--|---|
| 1 | Objet du contrat | 3 |
| 2 | Éléments constitutifs du contrat | 3 |
| 3 | Aperçu des prestations | 4 |
| 4 | Étendue des prestations | 5 |
| 4.1 | Hébergement du serveur d'applications | 5 |
| 4.2 | Maintenance de logiciel | 5 |
| 4.3 | Aide / hotline..... | 5 |
| 4.4 | Travaux de maintenance / mises à niveau de logiciels..... | 5 |
| 5 | Responsabilité du destinataire | 6 |
| 6 | Modalités de paiement | 6 |
| 7 | Durée du contrat | 7 |
| 7.1 | Début du contrat | 7 |
| 7.2 | Résiliation..... | 7 |
| 8 | Protection des données, confidentialité et autres éléments | 7 |
| 8.1 | Protection des données..... | 7 |
| 8.2 | Confidentialité et autres éléments | 7 |
| 9 | Garantie / Responsabilité..... | 8 |
| 10 | Caducité de dispositions isolées | 8 |

1 Objet du contrat

Le présent accord sur le niveau de service (ci-après ANS) régit la prestation de service du logiciel d'application hôte GWF MEx (Mobile Exchange) par GWF (ci-après le prestataire) et s'applique lorsqu'un client (ci-après le destinataire) achète MEx.

2 Éléments constitutifs du contrat

Le présent ANS régit les paramètres spécifiques aux produits et prestations MEx et s'intègre comme suit aux conditions générales de vente GWF :

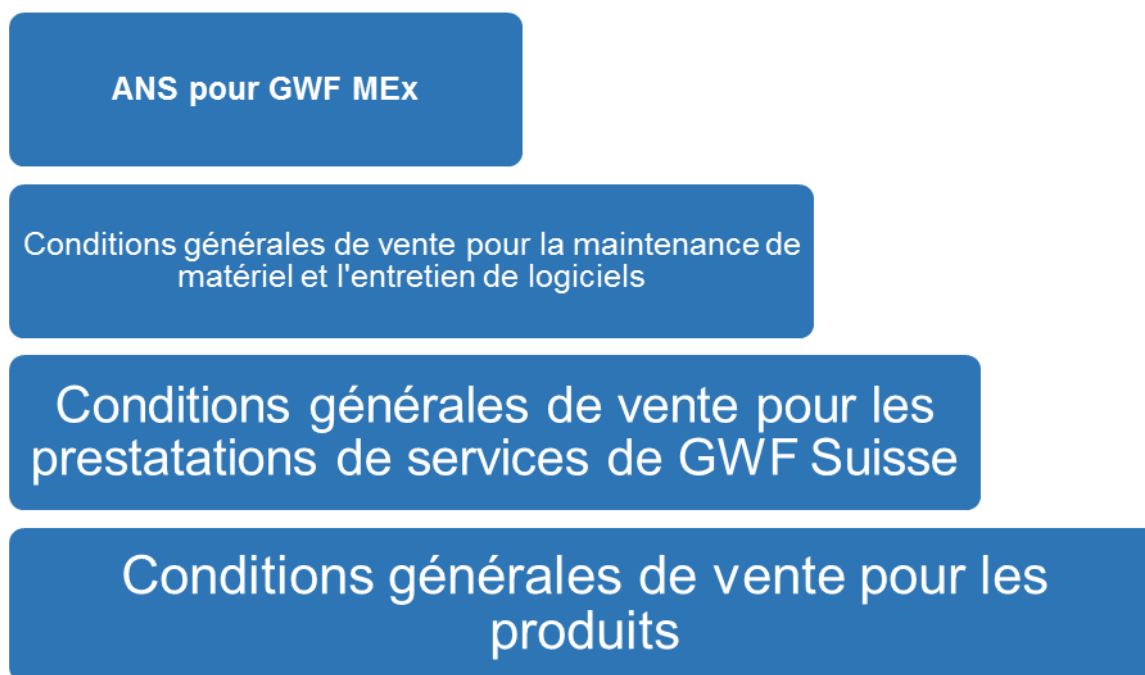


Illustration 1 : positionnement systématique de l'ANS

Dans la mesure où les CGV de GWF Messsysteme AG ne vont pas à l'encontre de l'accord sur le niveau de service, elles s'appliquent également de manière subsidiaire.

3 Aperçu des prestations

MEx se compose d'un serveur d'applications, d'une ou de plusieurs tablettes MEx ainsi que du portail web MEx Office dont l'accès s'opère via un navigateur.

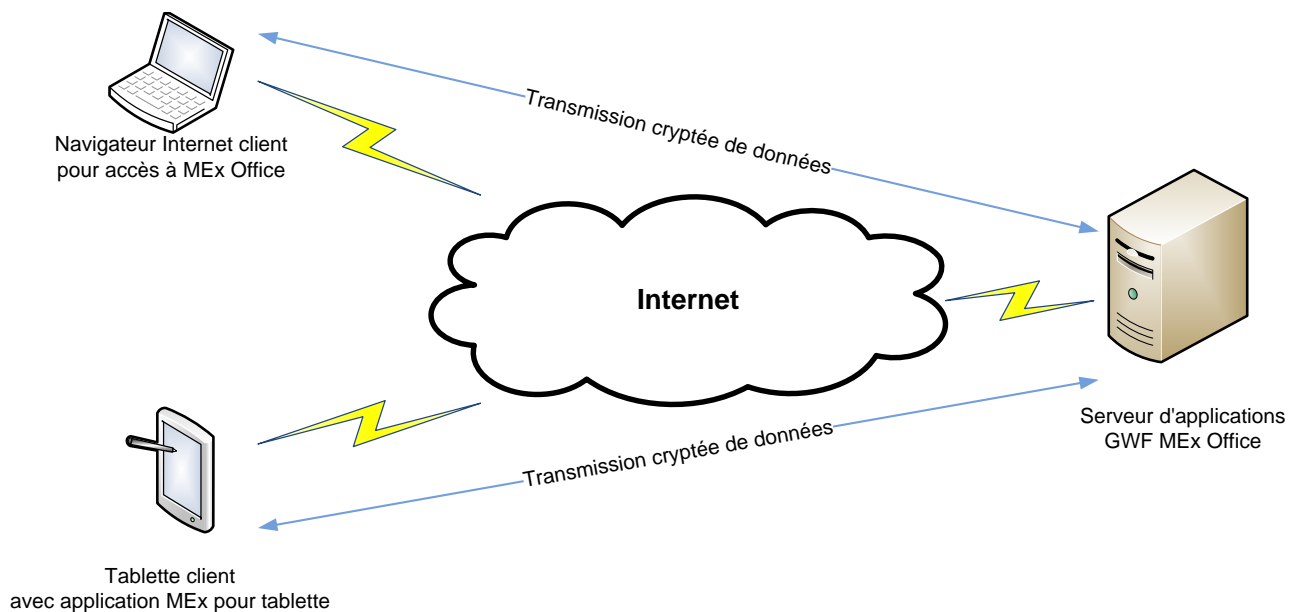


Illustration 1 : architecture système MEx

Le destinataire reçoit un accès à MEx Office, le portail web GWF, via lequel les données de tournée pour le relevé mobile des compteurs sont préparées et enregistrées.

MEx Office est une application-serveur hébergée et entretenue par GWF, qui la met à disposition du destinataire.

Le destinataire reçoit en outre un accès à une aide technique de GWF fournie sous forme de Hotline.

Ces prestations de services (hébergement d'application, maintenance de logiciel assorti de licences correspondantes, mise à niveau périodique du logiciel, certificats HTTPS, service cartographique et aide technique) sont facturées au destinataire sous la forme d'un forfait annuel (cf. chapitre 6 Modalités de paiement).

La description des prestations figurant au chapitre 4 définit l'étendue détaillée des prestations fournies par le prestataire ainsi que ses responsabilités.

Les responsabilités liées à l'obligation de collaborer du destinataire sont définies au chapitre 5.

4 Étendue des prestations

4.1 Hébergement du serveur d'applications

Les paramètres de service suivants sont définis pour l'hébergement du serveur d'applications :

- Service de garde¹
Durant le service de garde, l'aide GWF est à la disposition du destinataire de 08h00 à 11h30 et de 13h30 à 16h30.
- Temps de réaction
Temps écoulé jusqu'à la résolution de la panne ou la formulation d'une affirmation qualifiée. Le temps de réaction s'écoule durant le service de garde et débute lors de la prise de contact du destinataire avec l'aide GWF par courrier électronique ou téléphone conformément au chapitre 4.3. Le temps de réaction est de 4 heures.
- Disponibilité
La disponibilité du serveur d'applications MEx Office est de 97% (entre 8 et 17 heures les jours ouvrables)

4.2 Maintenance de logiciel

Bien que le logiciel MEx soit largement testé avant d'être validé, des erreurs sont susceptibles de se manifester en présence de conditions déterminées. GWF se saisit des erreurs reproductibles dans le cadre de la maintenance de logiciel et les résout afin de garantir un fonctionnement sans faille de MEx.

4.3 Aide / hotline

Durant le service de garde, l'aide GWF en langue allemande est disponible via le numéro de téléphone 041 319 52 00 ou par courrier électronique à l'adresse support@gwf.ch.

Le forfait annuel englobe 2 heures d'aide par année pour l'utilisation de MEx (à cela s'ajoute un soutien pour les erreurs causées par MEx). Les prestations d'aide qui excèdent ce contingent ainsi que les autres prestations de service non mentionnées comme les installations, paramétrages, formations, déplacements, adaptations spécifiques au client etc. sont convenues et facturées de manière distincte.

4.4 Travaux de maintenance / mises à niveau de logiciels

La maintenance des serveurs s'opère autant que possible en dehors de la plage horaire située entre 8 et 17 heures ou durant le week-end. En présence de travaux de maintenance imprévisibles, le destinataire est informé des travaux via le portail web de MEx Office ou via courrier électronique.

¹ Jours ouvrables GWF fondés sur le calendrier des jours fériés du canton de Lucerne (y compris le lundi de Carnaval, la St. Léger le 2 octobre ainsi que les congés de fin d'année entre Noël et Nouvel an)

5 Responsabilité du destinataire

Le destinataire doit signaler les éventuelles erreurs sans délai durant le service de garde à l'aide GWF et documenter par écrit les circonstances qui ont induit l'erreur afin qu'elle puisse être reproduite.

Le destinataire assure qu'une liaison au serveur d'applications MEx puisse être établie via le navigateur et l'appareil de lecture (tablette ou smartphone Android) et fonctionne de manière fiable.

À ce titre, il utilise un navigateur en version actuelle (publication de la version n'excédant pas 1 an).

Le destinataire doit plausibiliser l'ensemble des données mises à disposition par MEx avant de les utiliser.

Afin de garantir l'aide avec télémaintenance, le destinataire doit mettre à disposition un accès de télémaintenance via Internet. GWF prescrit l'outil utilisé à cet effet, p.ex. Teamviewer.

6 Modalités de paiement

Le destinataire paie par année calendaire le forfait convenu conformément à la confirmation de commande lors de la commande de MEx au prestataire, majoré de la taxe sur la valeur ajoutée légale (TVA).

Le forfait correspond à 18% du prix brut du volume de licences actuel, figure dans la description de commande respective ainsi que sur l'offre et la confirmation de commande et est dû à chaque début d'année calendaire dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture.

Durant la première année de la signature du contrat, la rémunération est à payer pro rata temporis jusqu'en fin d'année après la mise au courant du client et est due dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture.

Dans l'hypothèse où des adaptations de licence sont entreprises durant l'année en cours, un nouveau calcul des forfaits (18% du nouveau volume de licences) s'opère. La différence (nouveau forfait annuel moins forfait annuel déjà payé) doit également être payée pro rata temporis dans un délai de 30 jours à compter de la date de la facture pour l'année en cours, dès que la fonctionnalité concernée a été mise à disposition et peut être utilisée par le destinataire.

Le prestataire est en droit d'adapter le forfait convenu pour l'année suivante dans l'hypothèse où la charge d'entretien, de maintenance, de licences et d'aide croît. Une telle adaptation des forfaits est indiquée au destinataire au plus tard pour la fin du mois de septembre de l'année précédente. Sous réserve d'une résiliation pour l'année suivante (cf. chapitre 7.2), le contrat est reconduit selon les forfaits adaptés.

7 Durée du contrat

7.1 Début du contrat

Le contrat entre en vigueur lors de la réception de la confirmation écrite de GWF (confirmation de commande) selon laquelle elle accepte la commande MEx du destinataire.

7.2 Résiliation

Le contrat peut être résilié par écrit en fin d'année calendaire moyennant un préavis de 2 mois. Sous réserve d'une résiliation opérée par l'une des parties jusqu'à 2 mois avant l'expiration du contrat, le contrat se prolonge automatiquement de 12 mois supplémentaires.

Au terme de la durée du contrat, le mandat de client du destinataire concerné ainsi que l'ensemble des données y relatives sont irrévocablement supprimés.

Ce faisant, le destinataire perd le droit de poursuivre l'utilisation de MEx. Un rachat du logiciel est exclu.

8 Protection des données, confidentialité et autres éléments

8.1 Protection des données

Le prestataire s'engage à traiter les données de manière confidentielle et à ne pas les vendre ou les transmettre à des tiers.

En étroite collaboration avec notre fournisseur d'hébergement, nous assurons une protection aussi efficace que possible du serveur d'applications contre les accès non autorisés, les pertes de données, l'utilisation abusive ou la falsification. L'hébergement du serveur d'applications et des données s'effectue à Lucerne.

Pour ce faire, nous utilisons en particulier la transmission cryptée de données avec certificats d'authenticité.

8.2 Confidentialité et autres éléments

Le destinataire ne peut transmettre à un tiers ses droits issus du présent contrat. Les modifications, compléments, résiliations ou suppressions du présent contrat doivent revêtir la forme écrite.

Le prestataire et le destinataire s'engagent mutuellement à traiter de manière strictement confidentielle et à ne pas rendre partiellement ou intégralement accessible à des tiers ou à publier l'ensemble des informations qui ne sont pas accessibles publiquement ainsi que les secrets d'affaires dont ils ont connaissance dans le cadre de l'exécution du présent contrat et de la maintenance de programmes individuels.

Le droit suisse s'applique. Le for convenu est Lucerne.

9 Garantie / Responsabilité

Toute responsabilité contractuelle est intégralement déclinée hormis en présence d'une intention illégale ou d'une négligence grave. Le prestataire décline en outre toute responsabilité quelle qu'en soit le motif juridique, en particulier également en ce qui concerne la perte de bénéfice, les économies non opérées, les préjudices indirects et consécutifs. La responsabilité n'excède en aucun cas le triple du forfait annuel pour la prestation de service.

10 Caducité de dispositions isolées

Dans l'hypothèse où des dispositions isolées du présent contrat s'avèrent intégralement ou partiellement caduques, les autres dispositions ou parties de ces dispositions ne s'en trouvent pas affectées.

Lucerne, le 30 octobre 2015