



## Contrat de niveaux de service (SLA) du Logiciel Scanpii en Mode SaaS

Dernière mise à jour: **octobre 2024**

### 1. OBJECTIF DU PRÉSENT DOCUMENT

L'objectif du présent document consiste à définir les attentes et responsabilités des deux parties. Il définit le niveau de service pouvant être attendu lors de l'utilisation du logiciel Scanpii.

### 2. PORTÉE ET DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est une partie intégrante du Contrat de Licence d'Utilisation du Logiciel Scanpii en Mode SaaS, et entre en vigueur à la signature de ces deux documents.

Le présent contrat est valable pour la même durée et selon les mêmes conditions que le Contrat de Licence d'Utilisation du Logiciel Scanpii.

En cas de litige entre les deux documents, le présent contrat prime.

### 3. RESPONSABILITÉS

#### 3.1. RESPONSABILITÉ DU FOURNISSEUR

- Le Fournisseur agit comme fournisseur de service principal pour le logiciel Scanpii, à l'exclusion de toute prestation déléguée à un tiers. Dans ce cas, ce dernier est responsable de la prestation ou du service et de son support
- Le Fournisseur est tenu de communiquer au Client les maintenances planifiées et les interruptions de service non planifiées permettant la maintenance, le débogage ou toute autre activité jugée nécessaire

#### 3.2. RESPONSABILITÉS DU CLIENT

- Le Client s'engage à fournir toutes les informations nécessaires afin de permettre l'exploitation du logiciel Scanpii et d'assurer son support
- Le Client s'engage à ne pas entraver, par son action ou son inaction, la bonne marche du service et le maintien du niveau de service par le Fournisseur

### 4. NIVEAUX DE SERVICE

Les niveaux de service sont des indicateurs permettant de mesurer la disponibilité et la fiabilité du logiciel Scanpii et de son infrastructure. Le Fournisseur s'engage à respecter les niveaux de services suivants.

#### 4.1. PÉRIODES DE DISPONIBILITÉ

Les heures d'activité usuelles du Fournisseur sont du lundi au vendredi, de 08h00 à 17h00, hormis les jours fériés dans le canton de [Canton]. Durant cette période, le Fournisseur garantit un taux de disponibilité du service de 99.9%.

Hors des heures d'activités susmentionnées, le Fournisseur propose du best effort, c'est-à-dire qu'il prendra les mesures nécessaires pour fournir un service stable et disponible, sans toutefois formuler de garantie.

#### 4.2. SERVICE DE SUPPORT

Le Fournisseur met à disposition du Client une plateforme de ticketing. Celle-ci permet au Client de transmettre ses questions, les problèmes qu'il rencontre et ses demandes d'amélioration éventuelles. Le Fournisseur s'engage à prendre en charge tout nouveau ticket dans les [nb heures] heures ouvrables, et d'informer le Client des prochaines étapes.

### 5. MESURE DES PERFORMANCES

Le Fournisseur met en place tous les outils de mesure et de surveillance nécessaires à l'évaluation des niveaux de services susmentionnés, dans un niveau de détail suffisant pour mesurer la conformité des performances au regard du présent contrat.



## 6. CRÉDITS DE SERVICE

Le Fournisseur reconnaît que l'impossibilité du Client de bénéficier pleinement du logiciel ScanpIII peut avoir un impact sur les opérations du Client. En compensation, le Fournisseur procède de la manière suivante :

- Indisponibilité du service : pour chaque heure d'indisponibilité excédant la période de disponibilité précisée au point 4.1, le Fournisseur propose un rabais de [pourcentage] % sur la prochaine facture du Client
- Indisponibilité du support : sauf mention contraire dans un contrat de support dédié, le Fournisseur n'accorde aucun droit à un dédommagement en cas d'indisponibilité du support technique

## 7. EXCEPTIONS ET LIMITATIONS

Le Fournisseur définit les exceptions et les limitations de responsabilité suivantes :

- Défaillance d'un service tiers : le Fournisseur ne saurait être tenu responsable de tout manquement dans l'exécution de ses obligations contractuelles résultant d'une défaillance d'un service tiers tel que, mais sans s'y limiter, une panne de l'hébergeur, d'un fournisseur de connexion à Internet, du système de traitement des paiements, ou de tout tiers auquel le Fournisseur a délégué l'exécution d'une prestation
- Force majeure : le Fournisseur ne saurait être tenu responsable de tout manquement dans l'exécution de ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la loi, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, les actes de terrorisme, les conflits armés, ou toute autre situation échappant au contrôle raisonnable du Fournisseur

Le Client comprend et accepte ces exceptions et limitations sans réserve.

## 8. DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Le présent contrat est régi par le droit suisse. En cas de litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution de ce contrat, les parties conviennent de se soumettre à la juridiction exclusive des tribunaux compétents de [Lieu], en Suisse.

**ScanpIII SA**  
**Gérard Schaller**  
**Rue de Jargonnant 2**  
**CP 6045**  
**1211 Genève 6**  
**Suisse**