

1 Objet du contrat, prestations

1.1 BYES InTec fournit sur la base du contrat d'hébergement les prestations d'assistance demandées par le client dans le domaine des systèmes d'information et de communication. Ce contrat définit le contenu des prestations à fournir par chaque partie ainsi que leur collaboration. L'étendue des prestations de service peut comprendre l'offre globale de prestations de service de BYES InTec.

1.2 Les données du client compulsées lors de la fourniture des prestations de service sont traitées de manière strictement confidentielle.

2 Hiérarchie des documents

Si certains éléments contractuels s'avéraient contradictoires, leur priorité serait déterminée dans l'ordre décroissant des chiffres mentionnés ci-dessous. En cas de contradictions entre les éléments contractuels, la disposition la plus récente l'emporte sur celle plus ancienne.

1. Offre
2. Conditions générales CloudServices secteur ICT Services des entreprises du BYES InTec (version novembre 2019).
3. Conditions commerciales générales secteur ICT Services des entreprises du BYES InTec (état octobre 2018).

3 Obligations de coopérer et d'informer

Le client est tenu :

- de signaler immédiatement à BYES InTec les perturbations qu'il est en mesure d'identifier ;
- de prendre, dans la limite du raisonnable, toutes les mesures permettant d'identifier les perturbations et leurs causes ou de faciliter leur élimination ;
- après avoir signalé le dérangement à BYES InTec, de rembourser les dépenses générées par la vérification de ses équipements, si et pour autant que l'examen révèle que la perturbation relevait de la responsabilité du client ;
- de traiter ses identifiants et son code d'accès de manière confidentielle et d'empêcher toute connexion par des tiers, sachant qu'il a toujours la possibilité de modifier son code d'accès ou de le faire modifier ;
- de garder secrètes les données d'accès à son compte, sachant qu'il répond des dommages causés à BYES InTec en raison d'une utilisation abusive de l'accès ;
- de respecter le droit suisse et international ainsi que les règles de conduite généralement admises ;
- de communiquer sans délai tout changement concernant son nom, sa société, son siège social ou son domicile, son adresse de facturation, son statut juridique ainsi que toute circonstance importante susceptible d'avoir des conséquences juridiques sur le lien contractuel avec BYES InTec, et de supporter les frais générés par le travail supplémentaire que la communication tardive de ces éléments a engendré.

4 Activités et contenus interdits

Il est généralement interdit au client de traiter ou d'enregistrer les contenus suivants sur les serveurs de BYES InTec, d'y accéder soi-même via les serveurs ou d'en permettre l'accès à des tiers :

- représentations de la violence dans l'esprit de l'art. 135 du Code pénal suisse (CP) ;
- écrits, enregistrements sonores ou visuels et représentations pornographiques dans l'esprit de l'art. 197 CP ;
- appels à la violence dans l'esprit de l'art. 259 CP ;
- contenus portant sur la discrimination raciale dans l'esprit de l'art. 261bis CP ;
- provocation ou incitation à des actes répréhensibles ;
- offre et/ou placement de jeux de hasard illicites dans l'esprit de la Loi sur les loteries ;
- informations enfreignant les droits d'auteur, les droits de protection apparentés ou autres droits intellectuels de tiers ;
- logiciels permettant durablement un transfert libre des données ou conduisant à une utilisation abusive (p. ex. envoi de mails en masse, pages de pur téléchargement, etc.) ;
- logiciels ou paramétrages qui permettent des circulaires publicitaires ou des envois de mails en masse (actions mailing) par voie électronique via les adresses mail de son domaine.

5 Utilisation des médias (par ex. : e-mail, sms, téléphone)

5.1 Il incombe au client de contrôler régulièrement sa messagerie électronique personnelle (e-mail) pour détecter la présence de messages qui ne seraient pas dignes de confiance. L'envoi de courriels publicitaires par le client à des tiers, sans y avoir été invité, n'est pas autorisé. BYES InTec se réserve le droit, dans le cas où elle apprendrait l'existence d'une infraction à cette disposition, de bloquer le compte d'accès du client sans annonce préalable jusqu'à clarification des faits.

5.2 L'envoi d'sms, l'envoi en masse de mails indésirables (spamming, mail bombing) ainsi que l'usage abusif de conférences téléphoniques via les serveurs de BYES InTec sont interdits. L'envoi d'sms groupés et l'exploitation de listes de mailing dans une étendue susceptible de nuire à la stabilité de fonctionnement des systèmes sont également interdits. Les comportements de cette nature sont considérés comme un usage abusif du service et ont pour conséquence le blocage de l'accès ainsi qu'une éventuelle résiliation immédiate du contrat d'hébergement.

6 Blocage de l'accès

6.1 BYES InTec se réserve le droit de bloquer immédiatement, à la charge du client, le service de celui-ci en cas d'utilisation abusive. Le blocage est maintenu jusqu'à ce que les faits en question soient clarifiés et/ou que le client fournisse la preuve du caractère anodin des contenus concernés.

6.2 En outre, BYES InTec se réserve le droit de bloquer le service d'hébergement du client à ses frais dans le cas où son comportement en tant qu'utilisateur nuirait de près ou de loin au bon fonctionnement du serveur. Les droits à réparation du dommage du côté de BYES InTec restent en tous les cas réservés.

6.3 Si le client ne parvient pas à prouver le caractère anodin des contenus concernés ou si le fonctionnement du serveur est altéré d'une quelconque manière par le comportement de l'utilisateur, BYES InTec peut résilier sans délai le contrat d'hébergement.

7 Sécurité des données

7.1 Le client effectue lui-même aussi des copies de sauvegarde des données que le client transmet sur les serveurs de BYES InTec. BYES InTec sauvegarde les données clients à intervalles réguliers à un emplacement retiré. Si le client souhaite que BYES InTec procède à une restauration des données, celle-ci sera effectuée dans la mesure du possible.

7.2 Cependant BYES InTec ne garantit en aucun cas que les données du client puissent être effectivement restaurées. BYES InTec ne fournit aucune garantie pour la récupération et/ou la restauration des données clients et décline toute responsabilité pour la perte de telles données et pour tout dommage consécutif éventuel.

7.3 Les données enregistrées localement sur le PC ou l'ordinateur portable d'un client ne sont jamais sauvegardées automatiquement ou manuellement sur un support de mémoire externe. Par conséquent, le client assume également seul le risque de perdre de telles données et BYES InTec décline toute responsabilité pour la perte de pareilles données et pour tout dommage consécutif éventuel.

8 Transfert de données via Internet

8.1 Les données en provenance et à destination des ressources en nuage ne seront transmises que sous forme cryptée. Ceci s'applique à l'accès via Citrix, VPN, Outlook, etc.

8.2 L'envoi d'e-mails à des sociétés externes n'est pas crypté par défaut. Les e-mails non cryptés qui sont transmis peuvent être lus, modifiés ou bloqués par des tiers. Un cryptage des e-mails peut être implémenté à la demande du client par BYES InTec contre paiement.

8.3 La responsabilité de BYES InTec se limite aux prestations de service définies dans l'offre. La BYES InTec décline toute responsabilité envers les produits étrangers et les tiers fournisseurs qui ne sont pas parties intégrantes de l'offre de service. Ceci comprend toutes les composantes IT qui portent atteinte à la qualité et au bon fonctionnement du service.

9 Protection des données et confidentialité

9.1 BYES InTec protège les données enregistrées dans le cloud contre le traitement, la copie ou le vol non autorisés au moyen des mesures techniques et organisationnelles actuellement disponibles et appropriées. BYES InTec décline toute responsabilité en cas de violation de ces activités par les utilisateurs disposant d'une autorisation d'accès.

9.2 BYES InTec traitera toutes les informations et données du client de manière secrète et confidentielle et ne mettra ces informations et données à la disposition de tiers que dans la mesure où cela est absolument nécessaire à l'exécution du contrat.

9.3 BYES InTec enregistre et utilise les données des clients exclusivement pour la fourniture de services cloud. Aucune autre information sur l'utilisateur n'est conservée.

9.4 Le respect de la loi sur la protection des données au niveau de l'application relève de la responsabilité de chaque client. Le client doit vérifier de manière indépendante si les applications et les sites web utilisés sont conformes aux exigences légales et aux directives du client.

10 Exonération de BYES InTec

Le client s'engage à libérer ou exonérer BYES InTec de prétentions de tiers - quelles qu'elles soient - qui résultent de l'illégalité des contenus enregistrés par le client sur l'espace mémoire faisant l'objet du contrat. L'obligation d'exonération comprend aussi celle de libérer ou d'exonérer entièrement BYES InTec des frais de défense en justice (par ex. frais d'expertise, d'avocat et de justice).

11 Prix, conditions, délai et retard de paiement

11.1 Les prix définis dans le contrat d'hébergement s'entendent tous nets en francs suisses, hors TVA (départ Zurich) et reposent sur les rapports de prestations de service en lien avec le contrat.

11.2 Les ressources pour l'hébergement font respectivement l'objet d'une facturation mensuelle par anticipation selon l'utilisation effective du client. La première facture mensuelle est fondée sur les ressources mentionnées dans la commande et est calculée d'avance sur cette base.

11.3 BYES InTec se réserve expressément le droit de bloquer immédiatement l'accès au centre d'hébergement (hosting center) en cas de retard de paiement ou d'impayés (cf. point. 7 CCG ICT Services du Bouygues Energies & Services InTec (état octobre 2018)).

12 Durée minimale du contrat et résiliation

- 12.1 Le contrat d'hébergement est exécutoire au moment de sa signature par les deux parties. Le contrat d'hébergement est conclu pour une durée indéterminée. La résiliation sans conséquences financières est possible pour la première fois à la fin de la durée minimale.
- 12.2 La durée est automatiquement renouvelée de douze mois à la fois. La partie contractante mentionnée dans le contrat peut résilier le contrat d'hébergement à la fin d'un mois civil par lettre recommandée (formalité prescrite) en respectant un délai de préavis de trois mois.
- 12.3 BYES InTec peut à tout instant dénoncer le contrat d'hébergement à la fin d'un mois civil en respectant un délai de préavis de trois mois.

13 Information concernant la confidentialité et la propriété

Le transfert, la réception ou la possession du présent document et du contrat d'hébergement ne donnent pas le droit d'utiliser à d'autres fins (en interne ou vis-à-vis de tiers), de près ou de loin, les informations qui y sont contenues. Sauf accord préalable écrit de BYES InTec, il est interdit de copier, publier ou divulguer les informations contenues dans le présent document et dans le contrat d'hébergement.

14 Référence client

Vis-à-vis de tiers, BYES InTec a le droit d'indiquer comme référence le client et/ou sa société (y compris marque du client).

15 Responsabilité

BYES InTec n'octroie pas de garantie et décline toute responsabilité pour les erreurs de logiciels et de matériel qu'elle utilise ou exploite ainsi que pour la perte ou la modification non autorisée des données et des e-mails du client. BYES InTec n'est pas responsable des interruptions d'exploitation chez le client à des fins de dépannage, de maintenance, de réorganisation d'infrastructure (commutations, etc.) ou d'introduction de nouvelles ou d'autres technologies. La responsabilité pour les dommages ou les dommages consécutifs de toute nature, notamment pour le manque à gagner, est exclue. Doit être respecté en complément de cette clause de limitation de la responsabilité le point 11 des CCG secteur ICT Services du BYES InTec (état octobre 2018).

16 Indépendance des clauses (Dissociation)

Si certaines dispositions du présent contrat devaient s'avérer sans effet ou le devenir en raison d'une circonstance ultérieure, la validité des autres clauses du contrat ne saurait en être affectée. La disposition invalide sera remplacée, pour autant que cela soit juridiquement possible, par une clause qui soit aussi proche que possible de l'objectif contractuel visé par les parties. La même règle s'applique en cas de lacunes involontaires dans les dispositions du contrat.

17 Modification du contrat

Toute modification et/ou adjonction au contrat d'hébergement et aux Conditions générales d'hébergement nécessite la forme écrite et doit être valablement signée par les deux parties.

18 Conditions commerciales générales

Sont applicables en complément les Conditions commerciales générales secteur ICT Services des entreprises du groupe BYES InTec (état octobre 2018).