Cloud Civetica

Service Level Agreement (SLA)

Le présent Service Level Agreement Cloud Civetica (ci-après le « SLA ») régit l'octroi de licences logicielles, la fourniture de prestations et de services cloud ainsi que la vente de matériel par Swiss Post Digital Governement SA.

1. Champ d'application

Le présent SLA Cloud de Swiss Post Digital Governement SA (ci-après le « SLA ») constitue, avec la confirmation de commande Services Cloud Civetica (ci-après la « confirmation de commande ») ainsi qu'avec les Conditions générales complémentaires (ci-après les « CG »), la base contractuelle applicable à la fourniture des prestations de Swiss Post Digital Governement SA dans le domaine des offres cloud.

Le présent SLA Cloud décrit les exigences minimales applicables aux prestations fournies à la clientèle et complète, le cas échéant, les descriptions de prestations spécifiques liées aux produits concernés.

2. Utilisation des services / point de remise

a. Les prestations faisant l'objet du présent SLA sont mises à disposition de la clientèle, pour une durée déterminée, sous forme de services accessibles via Internet. Leur utilisation présuppose que la clientèle dispose d'un accès Internet adéquat.

b. La mise en place ainsi que le maintien permanent de l'accès Internet nécessaire à l'utilisation des prestations relèvent exclusivement de la responsabilité de la clientèle et ne font pas partie des prestations fournies par Swiss Post Digital Governement SA, sauf convention contraire expresse.
Le point de remise des prestations contractuelles correspond à l'interface avec l'Internet public (backbone) au sein du Data Center de Swiss Post Digital Governement SA.

3. Taux horaires et frais

Sauf disposition contraire figurant dans la confirmation de commande acceptée par la clientèle, les taux et frais suivants s'appliquent aux prestations fournies par Swiss Post Digital Governement SA.

a. Taux horaires
- Taux horaire pour les prestations de maintenance à distance : CHF 195.– hors TVA.

b. Frais de déplacement et de repas
- Aucun frais n'est facturé pour les prestations réalisées à distance (gestion de projet, installation et configuration, formation et support).
- Pour les interventions sur site chez la clientèle, les temps de déplacement et de trajet ne sont pas compris dans les prix convenus et, le cas échéant, sont facturés en sus sur la base du temps réellement consacré, au tarif horaire en vigueur.
- Si une nuitée sur place s'avère nécessaire, les frais effectifs d'hébergement et de restauration dans un établissement de catégorie moyenne sont facturés à la clientèle. Les autres frais éventuels ne sont pas facturés.

c. Swiss Post Digital Governement SA se réserve le droit d'adapter les taux horaires et frais applicables aux prestations fournies dans le cadre du présent SLA. Toute modification est communiquée par écrit au moins trois mois avant son entrée en vigueur.
Les adaptations tarifaires ne s'appliquent pas aux contrats en cours dont l'étendue des prestations et les coûts ont été fixés contractuellement à l'avance.

4. Prestations de raccordement

Dans le cadre de frais de raccordement uniques, Swiss Post Digital Governement SA fournit notamment les prestations suivantes :

- Gestion de projet et planification
- Vérification sur site de l'infrastructure existante de la clientèle et des périphériques
- Mise en service des composants de sécurité locaux (firewall et switch)
- Raccordement au réseau cantonal
- Activation et configuration de l'infrastructure serveur cloud
- Connexion à l'infrastructure cloud, y compris intégration des postes de travail et des imprimantes
- Mise en service du concept de sauvegarde des données
- Coordination et supervision de l'installation d'applications tierces
- Transfert des données (bases de données, données Office et boîtes de messagerie) vers l'infrastructure cloud
- Configuration de la protection antivirus
- Activation d'Office 365
- Mise en œuvre du concept d'accès, gestion des utilisateurs et authentification

5. Prestations d'exploitation

L'exploitation dans le cloud Civetica comprend les Managed Services suivants :

- Installation de la dernière version disponible des releases
- Installation de nouveaux releases (Sedex, Easyseparate, etc.)
- Assistance aux fournisseurs tiers lors de l'installation de nouveaux releases
- Surveillance continue à distance des systèmes serveurs
- Surveillance de l'espace de stockage, de l'utilisation du processeur et de la mémoire vive ainsi que des services
- Vérification manuelle des sauvegardes, contrôle RAID et supervision des services serveurs
- Installation des Service Packs Microsoft (Microsoft Windows Server, Microsoft SQL Server, etc.)
- Configuration de la protection antivirus
- Création et modification de comptes utilisateurs ainsi qu'ajout de nouvelles adresses e-mail
- Adaptation des autorisations d'accès
- Sauvegarde de fichiers individuels et de l'ensemble des bases de données
- Conservation mensuelle des données sur une période de dix ans

Ne sont pas inclus les travaux de maintenance ou les adaptations concernant des produits tiers, les infrastructures de la clientèle, les appareils mobiles, les connexions Internet ou les installations téléphoniques.
Ces prestations sont réalisées sur demande et facturées selon les frais effectifs, conformément aux taux définis au chiffre 3.

6. Caractéristiques de qualité du Data Center

Swiss Post Digital Governement SA exploite son infrastructure cloud dans le Data Center Tier 4 de BrainServe SA, répondant à des exigences élevées en matière de sécurité et de disponibilité.

Les caractéristiques de qualité convenues pour le Data Center comprennent notamment :

- Contrôle d'accès par carte magnétique ou système de portier
- Disponibilité permanente des techniciens (24h/24, 7j/7, 365 jours par an)
- Vidéosurveillance et contrôle d'accès
- Système de détection incendie avec alerte automatique aux services de secours
- Système de détection d'intrusion

- Alimentation électrique redondante avec alimentation sans interruption (ASI) et alimentation de secours par groupe électrogène
- Séparation des phases ASI/réseau pour plusieurs blocs d'alimentation
- Climatisation complète des salles serveurs
- Monitoring permanent des composants système et surveillance continue des statuts
- Utilisation d'électricité 100 % renouvelable et certification ISO 14064

7. Documentation du Data Center

L'exploitation du Data Center est documentée par Swiss Post Digital Governement SA afin de garantir le respect des caractéristiques de qualité convenues et de détecter les dysfonctionnements le plus rapidement possible.

À cette fin, des manuels d'exploitation décrivant les processus et procédures essentiels relatifs à l'exploitation de l'infrastructure cloud sont établis et tenus à jour.

8. Procédure en cas de panne

Définition d'une panne

a. Toute défaillance ou indisponibilité de l'infrastructure ou des services constitue une panne.

b. Le temps de réaction visé au chiffre 9 commence à courir dès que la panne est détectée et signalée par les systèmes techniques de surveillance (monitoring) ou annoncée par la clientèle. Après prise de connaissance de la panne, Swiss Post Digital Governement SA ouvre un ticket d'incident.

Réception des annonces de panne et demandes d'assistance

a. Les annonces de panne et demandes d'assistance (tickets de service) sont réceptionnées et enregistrées par l'équipe de support pendant les heures de service mentionnées au chiffre 9. Les coordonnées de l'équipe de support sont disponibles sur le site Internet de Swiss Post Digital Governement SA.

b. La clientèle est tenue d'utiliser les canaux de communication prescrits pour les annonces de panne et les demandes d'assistance afin de permettre le respect des temps de réaction convenus.

Dépannage

c. Swiss Post Digital Governement SA s'engage à remédier dans les meilleurs délais, dans les limites de ses possibilités techniques et opérationnelles, aux pannes affectant l'infrastructure cloud et les services fournis à la clientèle.

d. Cette obligation présuppose que la clientèle remplisse en temps utile et de manière complète les obligations de collaboration raisonnablement exigibles.

e. Swiss Post Digital Governement SA peut faire appel à des tiers pour l'élimination des pannes. Les autres droits de la clientèle résultant d'éventuels défauts des prestations convenues demeurent réservés dans les limites contractuellement convenues.

Maintenance à distance

Swiss Post Digital Governement SA fournit également une assistance par maintenance à distance au moyen du logiciel TeamViewer conforme au RGPD. Toutes les données éventuellement enregistrées à l'extérieur dans le cadre de cette maintenance sont supprimées avec soin à l'issue des travaux.

9. Niveau de services

Swiss Post Digital Governement SA propose les niveaux de services suivants pour ses prestations:

Niveau de services	Prestations
Heures d'exploitation du Data Center	24h/24, 7j/7, 365 jours par an
Heures de service	Du lundi au jeudi : 7h30 - 12h00 – 13h30 - 17h30 Vendredi : 8h00 – 12h00 / 13h30 - 17h00 (Hors jours fériés et jours chômés)
Temps de réaction en cas de pannes	Dès le premier contact, au plus tard dans les deux heures
Disponibilité du système	99,8%
Dates de maintenance planifiées	7 par année

10. Définition des notions

Heures d'exploitation

L'infrastructure et les services sont exploités 24h/24 et 365 jours par an, sous réserve de la disponibilité du système prévue au présent SLA.

Heures de service

a. Swiss Post Digital Governement SA fournit les prestations de support, notamment le traitement des annonces de panne et demandes d'assistance, exclusivement pendant les heures de service.

b. Sauf convention contraire, les heures de service applicables sont celles prévues au chiffre 9. En dehors de ces horaires, des prestations ne sont fournies qu'après accord préalable.

Temps de réaction

a. Le temps de réaction correspond à la période comprise entre la prise de connaissance d'une panne par Swiss Post Digital Governement SA, respectivement la réception d'un avis de panne complet et conforme, et le début du traitement de l'incident par Swiss Post Digital Governement SA.

b. Si l'annonce de panne intervient en dehors des heures de service, le délai de réaction commence à courir au début des heures de service du jour ouvrable suivant.

c. Les périodes pendant lesquelles Swiss Post Digital Governement SA est empêchée d'agir pour des raisons indépendantes de sa volonté ou attend la collaboration nécessaire de la clientèle ne sont pas prises en compte dans le calcul du temps de réaction.

Disponibilité du système

a. En principe, le service fourni est mis à disposition de la clientèle pendant les heures d'exploitation régulières convenues. La disponibilité du système est calculée sur une base annuelle civile.

b. La période comprise entre la mise à disposition du service en cours d'année et la fin de l'année civile est considérée comme un exercice écourté. Il en va de même pour la période comprise entre le début de la dernière année civile de la durée contractuelle et la fin du contrat.

c. La disponibilité du système durant un exercice écourté est extrapolée sur une année civile complète. La disponibilité du système est calculée pour chaque année civile selon la formule suivante :

$$\text{Disponibilité du système} = \frac{\text{Heures d'exploitation} - \text{période d'indisponibilité}}{\text{Heures d'exploitation}} \times 100$$

- **Heures d'exploitation régulières** = heures annuelles d'exploitation du Data Center, déduction faite des maintenances planifiées conformément au chiffre 10
- **Période d'indisponibilité** = durée totale, durant les heures d'exploitation régulières d'une année civile, pendant laquelle la disponibilité du système n'était pas assurée

d. Ne sont notamment pas considérées comme des périodes d'indisponibilité les interruptions ou restrictions de service résultant des événements suivants :

- Cas de force majeure ;
- Tout événement ou cause échappant au contrôle de Swiss Post Digital Governement SA, notamment les interventions de tiers entraînant une détérioration ou destruction mécanique ou autre des composants actifs et/ou des chemins de câbles passifs, ainsi que les erreurs affectant les logiciels tiers sur lesquels repose l'infrastructure cloud de Swiss Post Digital Governement SA (par ex. Microsoft Windows Server) ;
- Dysfonctionnements de la transmission des données en dehors du réseau exploité par Swiss Post Digital Governement SA jusqu'au point de remise défini au chiffre 2 (par ex. panne de ligne ou perturbations affectant d'autres opérateurs ou prestataires de télécommunications) ;

- Pannes provoquées par la clientèle elle-même ou résultant d'activités requises par celle-ci (par ex. modifications de configuration du service effectuées à sa demande) ;
- Retards d'accès au système non imputables à Swiss Post Digital Governement SA (par ex. absence d'autorisation d'accès aux installations techniques) ;
- Événements nécessitant, en raison d'une menace grave pour les données, l'infrastructure matérielle et/ou logicielle ou la sécurité du réseau (par ex. virus, chevaux de Troie ou autres cybermenaces), de restreindre ou bloquer l'accès à certains composants de l'infrastructure et/ou services. Dans ce cas, Swiss Post Digital Governement SA tiendra compte, dans la mesure du possible, des intérêts légitimes de la clientèle, l'informera sans délai des mesures prises et fera tout ce qui est raisonnablement possible pour lever rapidement les restrictions ou blocages mis en place.

e. Une restriction partielle de disponibilité ne constitue pas une période d'indisponibilité, sauf si elle entraîne une panne totale du système ou une limitation équivalente empêchant la clientèle d'utiliser le service de manière raisonnablement acceptable.

f. En cas de disponibilité restreinte du système (par ex. taux d'erreur binaire élevé, perte de paquets, etc.), Swiss Post Digital Governement SA s'efforcera de rétablir une disponibilité complète dans les meilleurs délais.

Dates de maintenance planifiées

a. La clientèle est informée par e-mail, au moins cinq jours ouvrables à l'avance, des interruptions planifiées de l'exploitation, notamment en cas de travaux d'installation ou de maintenance. En cas de maintenance d'urgence imprévue (par ex. correctif de sécurité critique), ce délai peut être réduit.

b. Swiss Post Digital Governement SA prévoit, par défaut, sept fenêtres de maintenance par année civile. Les maintenances d'urgence destinées à prévenir ou supprimer des dysfonctionnements peuvent être organisées à court terme selon leur degré d'urgence. Swiss Post Digital Governement SA informe sans délai la clientèle dès lors qu'une prestation fournie est affectée.

c. Dans la mesure du possible et du raisonnable, Swiss Post Digital Governement SA effectue les maintenances d'urgence pendant les périodes de faible activité et se coordonne avec la clientèle.

11. Début, durée et fin du contrat

Le contrat entre en vigueur dès le début de la production pour une durée fixe de cinq ans. Il est ensuite reconduit tacitement d'année en année.

La clientèle peut résilier le contrat par écrit moyennant un préavis de trois mois pour la fin d'une année civile, à l'échéance de la durée fixe.

La clientèle peut résilier le contrat avec effet immédiat si Swiss Post Digital Governement SA ne fournit pas les prestations convenues dans un délai raisonnable malgré une mise en demeure écrite. Les frais déjà versés ne sont pas remboursés.

Swiss Post Digital Governement SA peut résilier le contrat par écrit si la clientèle persiste à violer les dispositions contractuelles malgré une mise en demeure écrite. Les frais déjà versés ne sont pas remboursés.

Les données demeurent la propriété exclusive de la clientèle. Swiss Post Digital Governement SA restitue les données (fichiers Office, bases de données SQL Server, messageries, etc.) sous forme non cryptée et sur un support fourni par la clientèle. Les frais de restitution sont facturés selon les coûts effectifs et conformément aux tarifs prévus au chiffre 3.

12. Conséquences juridiques

Les conséquences juridiques résultant d'un non-respect du niveau de service convenu sont régies notamment par les conditions d'utilisation ainsi que par les Conditions générales de Swiss Post Digital Governement SA.

Swiss Post Digital Governement SA, juillet 2026