Logiciel Civetica

Service Level Agreement (SLA)

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

1. Objet du contrat

Le présent contrat définit les prestations relatives :

- à l'octroi de licences logicielles ;
- aux services de déploiement (gestion de projet, installation, configuration, gestion des changements, personnalisation, migration de données et formation) ;
- aux prestations de maintenance logicielle ;
- ainsi qu'aux prestations de support et d'assistance dans l'utilisation quotidienne du logiciel.

2. Début, durée et fin du contrat

a. 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.

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

c. La clientèle peut résilier le contrat avec effet immédiat si Swiss Post Digital Government SA n'est pas en mesure de fournir les prestations convenues dans la confirmation de commande et le présent SLA dans un délai raisonnable malgré une mise en demeure écrite. Les frais de location déjà versés ne sont pas remboursés.

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

e. Si le contrat prend fin à l'échéance de la durée fixe et que le logiciel ou certains modules continuent à être utilisés, des frais de rachat correspondant à une redevance annuelle sont dus.

f. À la fin du contrat, la clientèle s'engage à détruire ou supprimer les logiciels sous licence ainsi que toutes leurs copies, à l'exception d'une copie conservée à des fins d'archivage, ou à les restituer à Swiss Post Digital Government SA dans un délai de 30 jours.
La destruction ou la suppression doit être confirmée par écrit dans le même délai.

g. Les données demeurent la propriété exclusive de la clientèle. Swiss Post Digital Government 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 correspondants sont facturés selon les coûts effectifs et conformément aux tarifs définis au chiffre 3.

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 Government 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. Les autres frais éventuels ne sont pas facturés

c. Swiss Post Digital Government 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. Licence logicielle et prestations de maintenance

a. Les logiciels concédés sous licence confèrent à la clientèle un droit personnel, exclusif et incessible d'utilisation. Tous les autres droits demeurent la propriété de Swiss Post Digital Government SA ou du donneur de licence concerné.
Toute violation des licences logicielles, notamment la transmission non autorisée de programmes, copies de programmes ou manuels, engage la responsabilité de la clientèle envers Swiss Post Digital Government SA à hauteur au minimum des prétentions formulées à l'encontre de cette dernière.

b. La clientèle acquiert une licence pour les modules définis dans la confirmation de commande. L'octroi ultérieur de licences pour des modules ou prestations supplémentaires peut faire l'objet d'un avenant au présent contrat ou à la confirmation de commande.

c. Sauf convention écrite contraire, les frais annuels d'utilisation couvrent notamment les prestations suivantes :
- Élaboration et mise à disposition de corrections de programmes, extensions de fonctionnalités, développements, améliorations ainsi que futures générations de programmes et versions des modules sous licence ;
- Mise à jour de la documentation utilisateur et des aides en ligne ;
- Archivage (sauvegarde et stockage) du logiciel standard installé chez la clientèle ;
- Information régulière concernant les nouveautés et améliorations du logiciel ;
- Maintenance logicielle, notamment amélioration des fonctionnalités, performances et temps de traitement ;
- Adaptations nécessaires à la prise en charge des nouvelles versions des logiciels systèmes (Windows, SQL Server, Office)

La validation des nouvelles versions de Windows et d'Office est assurée par Swiss Post Digital Government SA

d. Swiss Post Digital Government SA garantit le maintien de la production également pour les prestations non couvertes par les frais annuels d'utilisation. Ces prestations sont facturées séparément selon les coûts effectifs et conformément aux tarifs prévus au chiffre 3, notamment :
- Prestations rendues nécessaires par une formation insuffisante, le non-respect de la documentation ou des erreurs de manipulation ;
- Adaptations logicielles dues à des modifications matérielles ou du logiciel système chez la clientèle ;
- Modules logiciels supplémentaires ou nouvelles fonctionnalités ;
- Installation de mises à jour logicielles effectuée par Swiss Post Digital Government SA ;
- Corrections et restauration de données ;
- Analyse des causes de panne ;
- Résolution de pannes imputables à la clientèle ou à des tiers.

e. Disponibilité pour la maintenance : les heures de service correspondent aux horaires habituels de travail de Swiss Post Digital Government SA. Les prestations sont fournies dans un délai raisonnable. En cas d'urgence, Swiss Post Digital Government SA s'efforce de fournir immédiatement la prestation convenue.
Une disponibilité étendue ou renforcée (par ex. service de piquet) peut faire l'objet d'un accord particulier.

f. Sauf convention contraire, le lieu d'exécution des prestations est le lieu d'installation du logiciel.

g. Après publication d'un nouveau release de maintenance ou d'une nouvelle version de programme, les anciens releases ou versions correspondants bénéficient encore d'une maintenance pendant une durée d'un an.

h. Swiss Post Digital Government SA informe la clientèle des améliorations et développements techniques pertinents pour la maintenance. L'intégration d'améliorations techniques ou l'installation de nouveaux releases ne peut intervenir qu'avec l'accord de la clientèle, à l'exception des améliorations nécessaires à la sécurité des personnes et des biens. En cas de refus injustifié par la clientèle d'intégrer ces améliorations ou releases compris dans la maintenance, Swiss Post Digital Government SA peut limiter l'étendue de la maintenance après notification écrite.

i. Swiss Post Digital Government SA informe la clientèle de tout élément susceptible de faciliter, réduire, compliquer ou empêcher la maintenance et l'entretien.

j. Afin de pouvoir bénéficier des prestations de maintenance, la clientèle est tenue notamment :

- d'exploiter le système conformément aux instructions et documentations applicables ;
- de permettre l'accès au système et à la bibliothèque de programmes ;
- de mettre à disposition le personnel, les supports de données, la documentation et les outils nécessaires ;
- de signaler les erreurs et pannes avec la documentation nécessaire (captures d'écran, listes, etc.) ;
- de participer aux formations requises ;
- d'assurer la sauvegarde des données et logiciels.

Pour l'exploitation, l'installation et les mises à jour des releases Swiss Post Digital Government SA Civetica, les accès externes suivants sont obligatoires:

- Installation et déploiement des releases : artifacts-swisspost-digital.azurewebsites.net (port 443)
- Journalisation centrale pour le support : applog.swisspost-digital.ch (port 443)

D'autres accès externes peuvent être requis selon les fonctionnalités utilisées (par ex. Amicus, Fit4Digital, Tilbago, ePost/OneApi, SMTP, IMAP, etc.).

5. Prestations de déploiement

a. Généralités

Sauf convention contraire, les prestations de déploiement concernent le logiciel standard fourni par Swiss Post Digital Government SA.

b. Gestion de projet

Swiss Post Digital Government SA fournit les prestations définies dans la confirmation de commande et met en place, avec la clientèle, une organisation de projet adaptée.

Les Parties désignent chacune une ou un responsable de projet chargé notamment :

- de définir le calendrier du projet et les principaux jalons ;
- de surveiller les délais et l'avancement du projet ;
- d'assurer une communication rapide en cas de retard ou de difficulté.

Les points ouverts sont priorisés et consignés dans une liste des tâches.

c. Paramétrage et installation

Swiss Post Digital Government SA collecte les informations nécessaires au moyen d'un catalogue de relevés que la clientèle complète et remet conformément au calendrier convenu.

La clientèle :

- met à disposition les règlements, exigences spécifiques et prescriptions légales applicables ;
- fournit une infrastructure appropriée ou les accès nécessaires ;
- assure la coordination avec les autres partenaires impliqués.

Swiss Post Digital Government SA établit les formulaires conformément à l'identité visuelle de la clientèle, sur la base des éléments graphiques fournis par celle-ci.

d. Migration de données

La clientèle :

- met à disposition les bases de données à migrer ;
- mandate les fournisseurs externes concernés ;
- garantit que les données soient lisibles électroniquement et non cryptées ;
- supporte les coûts d'extraction et de livraison ;
- fournit des exemples et analyses permettant de vérifier la migration ;
- assure la validation et le contrôle qualité des données migrées ;
- communique les éventuelles demandes de correction dans un délai de deux semaines ;
- reste responsable de l'archivage des anciennes données.

Swiss Post Digital Government SA s'engage à détruire les données, analyses et listes à l'issue du projet.

e. Formation

La clientèle met à disposition des locaux appropriés pour les formations et réunions de projet.

Swiss Post Digital Government SA :

- fournit les documents de formation sous forme électronique ;
- dispense les formations par modules ;
- organise les formations soit sur site, soit dans ses locaux, soit à distance (MS Teams, TeamViewer).

Le nombre maximal de participantes et participants est défini par l'équipe de projet.

6. Réception et élimination des défauts

a. L'utilisation productive de la solution logicielle ou de certains modules par la clientèle vaut réception tacite du module concerné ou de la solution globale, sans qu'un procès-verbal de réception soit nécessaire.

b. La clientèle participe à la procédure de réception et accepte le projet dans un délai de deux mois après notification écrite de son achèvement.

c. En cas de défauts constatés lors de la réception, la clientèle dispose en premier lieu exclusivement d'un droit à la réparation ou à une livraison de remplacement dans un délai de deux mois.
Les défauts majeurs suspendent la réception ; les défauts mineurs ne l'empêchent pas.

d. Constitue un défaut majeur toute impossibilité d'utiliser une fonctionnalité essentielle de la solution logicielle.

e. Après correction des défauts, une nouvelle procédure de réception est organisée. Si les Parties demeurent en désaccord, une expertise indépendante peut être confiée à une experte ou un expert externe, les frais étant répartis à parts égales.

f. Si une réparation ou une livraison de remplacement échoue une seconde fois, la clientèle peut impartir un ultime délai d'au moins un mois à Swiss Post Digital Government SA.
À défaut de correction dans ce délai, la clientèle peut résilier le contrat et faire valoir ses éventuels droits à dommages-intérêts.

7. Prestations de support

Sauf disposition contraire dans la confirmation de commande, le support logiciel n'est pas compris dans les prestations contractuelles.

Toutes les prestations de support sont documentées mensuellement et facturées conformément aux tarifs applicables visés au chiffre 3.

Lorsque le support logiciel est expressément inclus, les prestations suivantes sont notamment comprises :

- Réponse aux questions relatives à l'utilisation du logiciel ;
- Explications concernant les paramètres ;
- Assistance en cas de saisies erronées (hors correction des données).

Les prestations non comprises, notamment les formations, adaptations ou conseils spécialisés, sont facturées séparément.

a. Heures de service

- Du lundi au jeudi : 07h30 – 12h00 / 13h30 – 17h30
- Vendredi : 08h00 – 12h00 / 13h30 – 17h00
  (hors jours fériés et jours chômés)

b. Classification des erreurs

Swiss Post Digital Government AG garantit la prise en charge gratuite des erreurs et pannes couvertes par la garantie dans un délai maximal de 90 jours après l'annonce de la panne.

Les catégories suivantes sont définies :

- F1 – empêche l'exploitation : début de l'intervention dans un délai maximal de 4 heures ;
- F2 – perturbe l'exploitation : début de l'intervention dans un délai maximal de 8 heures ;
- F3 – sans impact significatif sur l'exploitation : début de l'intervention dans un délai maximal de 5 jours ouvrés.

d. Une disponibilité étendue ou renforcée pour la maintenance peut faire l'objet d'un accord particulier entre les Parties.

8. Frais

a. Les frais forfaitaires applicables aux prestations sont fixés dans la confirmation de commande.

b. Swiss Post Digital Government AG peut adapter les frais d'utilisation une fois par année civile après expiration de la durée contractuelle fixe, en fonction de l'évolution de l'indice suisse des prix à la consommation.

c. Les frais forfaitaires sont facturés annuellement au début de chaque année avec un délai de paiement de 30 jours.

Swiss Post Digital Government SA, juillet 2026