

Dispositions - Services hébergés

Les présentes conditions générales relatives aux services hébergés (les "Conditions") s'appliquent en complément des "Conditions générales" de SKIDATA et prévalent sur celles-ci en cas de contradiction.

1. Généralités

- 1.1.** Les dispositions régissent l'utilisation des services hébergés de SKIDATA par le client.
- 1.2.** Les fonctions et exigences détaillées des services hébergés sont régies par la ou les fiches d'information.
- 1.3.** Les services hébergés sont fournis au client soit par SKIDATA elle-même, soit par un prestataire de services mandaté par SKIDATA.
- 1.4.** Les dispositions s'appliquent dans leur version actuelle à toutes les mises à jour, mises à niveau et compléments.

2. Définitions

Services basés sur le cloud: Applications, infrastructure informatique, composants, stockage ou autres fonctions basées sur Internet qui permettent l'accès par des prestataires de services externes via Internet ou d'autres réseaux longue distance.

Données du client: Les données créées ou transférées par le client et stockées sur les serveurs de SKIDATA ou sur les serveurs des prestataires de services.

Expert Services: Modules de maintenance et d'entretien (SKIDATA .Care Services) réalisés par des techniciens SKIDATA agréés. Les services experts sont soumis à des conditions générales particulières.

Fiche d'information: Fiche d'information décrivant le service hébergé concerné.

Services hébergés: Les éléments logiciels et les composants matériels hébergés par SKIDATA ou par un prestataire de services mandaté par SKIDATA.

Interfaces: Toutes les interfaces de programmation d'application (API) propres à SKIDATA et leurs spécifications utilisées par le client pour interagir avec les produits et services SKIDATA.

Solution SKIDATA: La combinaison de logiciels, de matériel informatique, de consommables, de services hébergés, d'interfaces et de services experts, ainsi que tous les autres composants ou produits SKIDATA commandés par le client sur la base de l'offre de SKIDATA.

Fournisseur de services: Un prestataire mandaté par SKIDATA pour les services basés sur le cloud.

Logiciel: Programmes, données ou instructions électroniques destinés à faire fonctionner des ordinateurs ou des appareils et à exécuter certaines tâches, qui sont soit hébergés sur place par le client, installés localement sur le matériel informatique, soit hébergés virtuellement à l'aide de serveurs distants ou via le cloud. En outre, le logiciel peut également inclure l'accès et l'utilisation d'interfaces, de portails, d'identifiants utilisateur, de jetons, de mots de passe et d'outils informatiques dont le client a besoin pour utiliser le logiciel.

Progiciel: Comprend tous les logiciels et composants logiciels, services basés sur le cloud, interfaces ou une combinaison de ces éléments, comme décrit plus en détail dans la documentation.

Contrat: Le contrat SKIDATA accepté par le client, dans lequel ces dispositions particulières sont intégrées par référence.

3. Étendue des prestations

3.1. Le client se voit accorder un droit non exclusif, non transférable, non sous-licenciable, révocable et limité d'utiliser les services hébergés en relation avec les systèmes SKIDATA pour les activités commerciales du client communiquées à SKIDATA lors de la conclusion du contrat.

3.2. Les services hébergés sont mis à la disposition du client exclusivement via un réseau, à savoir Internet.

3.3. SKIDATA se réserve le droit de modifier les services hébergés, dans la mesure où cela n'est pas inacceptable pour le client. SKIDATA en informera le client si nécessaire.

3.4. SKIDATA se réserve le droit, à sa seule discrétion et sans en informer le client, de modifier ou de remplacer notamment les composants suivants des services hébergés : (i) configurations système, (ii) conceptions, (iii) configurations de routage ou leurs modifications, (iv) spécifications techniques et (v) équipements utilisés pour fournir les services hébergés.

3.5. Ne font pas partie intégrante du contrat (i) le matériel informatique ainsi que son intégration ou son installation, (ii) les logiciels ainsi que leur intégration ou leur installation, (iii) les cours de formation, (iv) les services d'assistance et de maintenance et (v) les prestations de SKIDATA qui ne sont pas expressément mentionnées dans les fiches d'information.

4. Mises à jour et mises à niveau logicielles

4.1. Dans le cadre de la solution SKIDATA, des mises à jour logicielles, des service packs, des correctifs et des patches (collectivement dénommés "**mises à jour**") sont mis à la disposition du client dès qu'ils sont disponibles ou nécessaires. En outre, des mises à niveau du logiciel, y compris de nouvelles versions du logiciel (collectivement dénommées "**mises à niveau**"), sont mises à la disposition du client dans le cadre de la solution SKIDATA dès qu'elles sont disponibles. Pour

plus de clarté, la distinction entre mises à jour et mises à niveau est expliquée comme suit: un changement de version du logiciel de 16.01 à 16.02 est une mise à jour, tandis qu'un changement de 16.01 à 17.01 est considéré comme une mise à niveau.

4.2. Le client doit accepter l'installation de mises à jour ou de mises à niveau.

4.3. Si le client n'installe pas les mises à jour ou les mises à niveau, il le fait à ses propres risques. La non-installation de mises à jour ou de mises à niveau peut compromettre la sécurité et le bon fonctionnement de la solution SKIDATA et entraîner une violation des licences, des réglementations ou des lois de tiers. Les droits de garantie du client liés à la solution SKIDATA peuvent ainsi être annulés. SKIDATA décline toute responsabilité pour les dommages résultant de la non-installation de mises à jour et de mises à niveau.

4.4. Le client reconnaît et accepte que SKIDATA utilise un logiciel de téléchargement automatisé ("Digital Software Deployment" ou "DSD") pour transférer, via une connexion sécurisée, des logiciels destinés à améliorer la qualité du système depuis un serveur central SKIDATA vers le système du client. Le client a le choix entre une installation automatisée ou semi-automatisée (manuelle) du logiciel. Afin de maintenir le fonctionnement de la solution SKIDATA, des mises à jour et mises à niveau régulières, principalement automatisées, sont nécessaires. Si le client opte pour une solution SKIDATA semi-automatique, il est responsable de la mise en œuvre de toutes les mises à jour ou mises à niveau régulières. Si le client n'effectue pas les mises à jour nécessaires et qu'une mise à jour est nécessaire pour maintenir la fonctionnalité, les mises à jour sont effectuées par l'équipe de service SKIDATA moyennant des frais.

4.5. Le client prend acte du fait que les mises à niveau peuvent entraîner des modifications des configurations système requises, nécessitant le remplacement de matériel, de composants matériels individuels ou de licences pour des produits tiers. Tous les frais qui en résultent sont à la charge du client. Ces frais ne sont pas inclus dans les frais de licence, sauf accord contraire expressément stipulé par écrit.

4.6. Le client accepte que des restrictions fonctionnelles temporaires ou une indisponibilité temporaire puissent survenir dans le cadre des travaux de maintenance, des mises à jour et des mises à niveau des composants du progiciel. Une telle restriction ne constitue pas un temps d'arrêt et n'a aucune incidence sur la disponibilité convenue du progiciel (section 5).

4.7. SKIDATA n'est pas tenue d'informer le client des travaux de maintenance, des mises à jour ou des mises à niveau du pack logiciel. SKIDATA prendra toutefois des mesures économiquement raisonnables pour annoncer les travaux de maintenance, les mises à jour ou les mises à niveau dans un délai raisonnable et pour réduire au maximum la durée des périodes de maintenance. Les mesures de maintenance liées à la sécurité peuvent être effectuées à tout moment et sans préavis, même à court terme.

4.8. Il incombe au client de sauvegarder tous les fichiers et données pertinents avant l'installation des mises à jour et mises à niveau. SKIDATA décline toute responsabilité en cas de perte de fichiers, d'informations ou de données, ou pour les dommages qui en résulteraient. Cela vaut également pour les dommages causés par la négligence de SKIDATA. Le client renonce à toute réclamation à l'encontre de SKIDATA à cet égard.

5. Services basés sur le cloud

5.1. La disponibilité suivante des services hébergés est convenue:

Disponibilité	99,5 % pendant la période d'observation
---------------	---

5.2. La période d'observation correspond à un mois civil.

5.3. SKIDATA s'efforcera, dans la mesure où cela est économiquement raisonnable, d'atteindre la disponibilité convenue et de fournir les services basés sur le cloud conformément aux normes reconnues du secteur de l'hébergement (les "normes de service"). SKIDATA s'efforcera également de remédier aux interruptions, perturbations ou erreurs qui entraînent le non-respect des normes de service et/ou de la disponibilité convenue (collectivement dénommées "interruption"), en fonction des circonstances de chaque cas et en tenant compte des conditions techniques du client, et de rendre les services basés sur le cloud à nouveau disponibles.

5.4. Une période pendant laquelle les services basés sur le cloud ne sont pas disponibles en raison d'une interruption (le "temps d'indisponibilité") est calculée à partir du moment où SKIDATA prend connaissance de l'interruption. En cas de doute, cela correspond au moment où le client informe SKIDATA de l'interruption. Le temps d'indisponibilité prend fin lorsque SKIDATA constate la disponibilité. SKIDATA surveillera les indicateurs de disponibilité des services basés sur le cloud dans son propre système ou dans le système du fournisseur de services. Ces indicateurs constituent la base exclusive pour déterminer la disponibilité atteinte des services basés sur le cloud.

5.5. Si la disponibilité des services basés sur le cloud n'atteint pas le seuil de 99,5 % pendant la période d'observation, le client a droit à un crédit de service sur la base des frais de service réguliers comme suit:

Disponibilité des services basés sur le cloud	Crédit de service
moins de 99,5 %, mais supérieur ou égal à 98,0 %	10% des frais de service mensuels
moins de 98,0 %, mais supérieur ou égal à 95,0 %	25% des frais de service mensuels
moins de 95,0%	100% des frais de service mensuels

5.6. L'accès aux services hébergés peut être temporairement indisponible pour des raisons indépendantes de la volonté de SKIDATA. Une telle restriction d'accès aux services hébergés ne constitue pas un temps d'arrêt et n'a aucune incidence sur la disponibilité des services hébergés.

5.7. La responsabilité de SKIDATA pour le non-respect de la disponibilité convenue est exclue si cela est directement ou indirectement et au moins en partie imputable aux éléments suivants:

- (i) Cas de force majeure (par exemple, pannes de réseau à grande échelle, catastrophes naturelles, ordonnances administratives),
- (ii) Causes liées au client (mauvaise configuration, intégrations non prises en charge, surcharge due aux tests effectués par le client, limites de capacité hors contrat),
- (iii) Réseaux tiers et connexions Internet hors du contrôle de SKIDATA,
- (iv) Maintenance planifiée et maintenance d'urgence,
- (v) Événements liés à la sécurité résultant du respect des exigences légales/réglementaires (par exemple, blocages du trafic, réinitialisations des identifiants),
- (vi) Non-respect des conditions d'utilisation/politique d'utilisation acceptable par le client.

6. Responsabilités du client

6.1. Le client est tenu de garantir et de maintenir en permanence toutes les conditions techniques nécessaires à l'installation, au fonctionnement et à la maintenance de la solution SKIDATA. Le client s'assure que la solution SKIDATA et l'ensemble de son infrastructure informatique sont toujours à la pointe de la technologie et exempts de logiciels malveillants (par exemple, des virus). Cela comprend des mises à jour régulières, une protection contre les virus et les logiciels malveillants, ainsi que la mise à disposition d'une infrastructure réseau et d'un matériel informatique stables.

6.2. Il est interdit au client, sans l'accord écrit préalable de SKIDATA, d'effectuer ou de faire effectuer par des tiers les actions suivantes : (i) rétro-ingénierie, décompilation, désassemblage ou autres actions visant à convertir le logiciel, les systèmes informatiques, les serveurs ou autres produits SKIDATA en une forme lisible par l'homme, (ii) copie, publication, transmission et/ou distribution de la solution SKIDATA ou des contenus associés, (iii) faire des copies du progiciel, du code objet ou source ou d'une partie de ceux-ci, (iv) modifier, adapter, traduire ou créer des œuvres dérivées sur la base du progiciel, de la documentation associée ou d'autres services SKIDATA ou d'une partie de ceux-ci, (v) la combinaison de la solution SKIDATA ou d'autres produits SKIDATA avec des logiciels open source de quelque nature que ce soit, (vi) l'obtention d'un accès et donc d'un accès à d'autres systèmes, programmes, fonctions ou données SKIDATA au-delà des droits accordés contractuellement, (vii) la divulgation et/ou la transmission des mots de passe ou des données d'accès fournis à des tiers non autorisés, (viii) la suppression ou la manipulation des mentions de droits d'auteur ou autres mentions de protection, (ix) l'utilisation ou la transmission directe ou indirecte du logiciel pour la fourniture et l'exécution de services à des tiers ; (x) la création ou l'utilisation de copies du logiciel à des fins qui ne sont pas expressément prévues dans les présentes conditions, même si le logiciel ou le matériel d'accompagnement a été combiné ou intégré à d'autres logiciels. Si le client effectue une copie de sauvegarde du logiciel conformément aux présentes conditions, il est tenu d'apposer sur la copie, sans modification, toutes les mentions de copyright et/ou de propriété apposées ou imprimées sur la copie originale.

6.3. La mise à disposition de la solution SKIDATA et le respect des délais de prestation convenus supposent la coopération complète et en temps utile du client. Le client accordera donc à SKIDATA toute l'aide nécessaire à la fourniture des prestations contractuelles. Cela comprend notamment, mais pas exclusivement : (i) l'accès en temps utile et sans restriction aux réseaux, bases de données, programmes, installations et services du client et, le cas échéant, de tiers, dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture des prestations ; et (ii) la coopération active aux tests, à la configuration du système et à l'identification et la vérification d'éventuelles erreurs de la solution SKIDATA. Si le client ne remplit pas ou ne remplit que partiellement ses obligations de coopération, les délais de prestation convenus sont prolongés en conséquence. SKIDATA n'est pas responsable des retards ou autres perturbations dans la prestation de services qui sont directement ou indirectement imputables à un manquement aux obligations de coopération du client. Tous les frais qui en résultent, tels que les frais supplémentaires, les temps d'attente ou les remplacements nécessaires, sont à la charge du client.

6.4. SKIDATA est en droit de bloquer l'accès aux données du client, de supprimer les données du client et de limiter ou de mettre fin aux rapports, aux tâches par lots et/ou aux processus si (i) les données du client enfreignent les présentes dispositions, en particulier en cas de retard de paiement du client ; (ii) si le client utilise des ressources informatiques excessives qui affectent les performances des services hébergés pour d'autres participants ; ou (iii) si les données du client représentent un risque pour la sécurité ou pourraient causer d'autres dommages graves. SKIDATA fera des efforts commercialement raisonnables pour en informer le client.

6.5. Toute violation des dispositions du présent point autorise SKIDATA à résilier le contrat sans préavis et à réclamer des dommages-intérêts. Cela vaut en particulier pour les violations de l'interdiction de modifier, reproduire ou décompiler le logiciel SKIDATA. Le client est tenu d'indemniser SKIDATA pour tout dommage, y compris le manque à gagner et les frais de justice.

7. Zulässige Nutzung

7.1. Le client est tenu de respecter les dispositions légales en vigueur dans le cadre de toutes les activités liées à l'utilisation de la solution SKIDATA. La responsabilité en incombe exclusivement au client, quelle que soit l'utilisation prévue. Il est interdit au client d'utiliser la solution SKIDATA pour des actions qui : (a) enfreignent les lois, ordonnances, statuts ou réglementations en vigueur ; (b) violent les droits d'auteur, les droits des marques, les droits de la personnalité ou d'autres droits de propriété en vertu du droit applicable d'un pays ; (c) sollicitent de manière déraisonnable ou disproportionnée l'infrastructure de SKIDATA ou de ses prestataires de services ; (d) contiennent des virus, chevaux de Troie, vers ou autres routines de programmes informatiques malveillants susceptibles d'endommager, de perturber, d'intercepter secrètement ou de voler des systèmes, des données ou des informations ; (e) permettent l'utilisation de robots, d'araignées, d'outils automatisés ou de processus manuels pour surveiller ou reproduire les services hébergés sans l'accord écrit préalable de SKIDATA ; (f) visent à contourner, à compromettre ou à tenter de compromettre les technologies de sécurité ou de protection des services basés sur le cloud ; (g) peuvent entraîner la perte des services fournis à SKIDATA ou à ses prestataires par ses fournisseurs d'accès Internet, prestataires de services de paiement ou autres fournisseurs. Le client est tenu d'informer SKIDATA sans délai de toute violation de cette clause. SKIDATA est en droit de surveiller l'utilisation de la solution SKIDATA par le client afin de détecter d'éventuelles violations de cette clause. Si une violation de cette clause est signalée ou constatée, SKIDATA est en droit de bloquer l'utilisation des services basés sur le cloud par le client jusqu'à ce que celui-ci mette fin à la violation et en informe SKIDATA. SKIDATA informera le client d'un blocage de la solution SKIDATA et/ou de parties de celle-ci conformément à cette clause, si possible avant le blocage. En cas d'urgence, SKIDATA informera le client dans un délai raisonnable après le début du blocage de la solution SKIDATA.

7.2. Toute violation des dispositions du présent point autorise SKIDATA à résilier le contrat sans préavis et à réclamer des dommages-intérêts. Cela s'applique en particulier aux violations de l'interdiction de modifier, reproduire ou décompiler le logiciel SKIDATA. Le client est tenu d'indemniser SKIDATA pour tout dommage, y compris le manque à gagner et les frais de justice.

8. Données du client et protection des données

8.1. Les données créées ou transmises par le client et stockées sur les serveurs de SKIDATA ou sur les serveurs du prestataire de services (les "données du client") restent la propriété du client.

8.2. L'utilisation des services hébergés et des données d'accès relève de la seule responsabilité du client et s'effectue à ses propres risques.

8.3. SKIDATA ne surveillera pas systématiquement les données du client, mais se réserve le droit de les vérifier de temps à autre, à sa seule discrétion.

8.4. SKIDATA effectuera, à sa seule discrétion, des copies de sauvegarde des données du client, de l'historique des transactions et d'autres informations pertinentes. SKIDATA n'est toutefois pas tenue de le faire et ne peut donc être tenue responsable en cas de perte ou d'endommagement des données du client.

8.5. SKIDATA conserve les données du client pendant la période convenue dans la documentation. La conservation des données du client au-delà de la période mentionnée dans la documentation nécessite un accord séparé entre les parties. Les copies de sauvegarde des données du client servent exclusivement à la restauration des services basés sur le cloud et non à la prolongation de la période de conservation mentionnée dans la documentation. À l'expiration de la période de conservation mentionnée dans la documentation, SKIDATA est en droit de supprimer les données du client sans consulter ce dernier. Le client prend acte et accepte que SKIDATA puisse prendre des mesures d'anonymisation au lieu de supprimer les données du client. Dans ce cas, SKIDATA anonymisera soigneusement les données du client afin qu'elles ne puissent plus être associées au client et que SKIDATA puisse utiliser ces informations anonymisées pour améliorer ses services.

8.6. SKIDATA est en droit de traiter les données non personnelles du client (par exemple, le nombre de stationnements de longue durée et de courte durée, les moyens de paiement utilisés, etc.) dans le respect des dispositions de confidentialité contenues dans le contrat.

8.7. Le client prend acte et accepte que SKIDATA soit en droit de collecter et d'enregistrer des données agrégées et des données d'analyse afin (i) d'exploiter, de maintenir, d'analyser et d'améliorer les services existants basés sur le cloud et (ii) de rechercher et de développer de nouveaux services. Les "données agrégées" sont des informations et des données anonymisées qui sont collectées ou transmises lorsque le client accède aux services basés sur le cloud et les utilise. Les "données d'analyse" désignent l'analyse de l'utilisation des services basés sur le cloud par le client. SKIDATA détient tous les droits sur les données agrégées et les données d'analyse, à condition que celles-ci soient anonymisées de manière à ce que ni le client ni un utilisateur final ne puissent être identifiés.

8.8. SKIDATA mettra gratuitement à la disposition du client, sur demande, une exportation de ses données de vente, d'accès et de facturation dans un format lisible par machine. Les coûts liés à des exportations de données supplémentaires seront facturés au client au prix coûtant.

8.9. À la fin du contrat, le client peut choisir si ses données client, données de vente, données d'accès et données de chiffre d'affaires (ou, dans certains cas, données de facturation) doivent : (i) être transférées sous une forme lisible par machine ; (ii) rester stockées chez SKIDATA moyennant une rémunération raisonnable ; ou (iii) être irrévocablement supprimées ou anonymisées.

8.10. Les dispositions de la présente section ne s'appliquent pas aux catégories de données pour lesquelles un délai de conservation légal est prescrit.

8.11. Les centres de données utilisés par SKIDATA sont conformes aux normes de sécurité ISO/IEC 27001.

8.12. SKIDATA prendra des mesures de sécurité économiquement raisonnables et conformes à l'état actuel de la technique afin de garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données du client. Malgré ces efforts, SKIDATA ne peut garantir que la confidentialité des données du client sera préservée lors de la communication via Internet ou tout autre réseau public.

8.13. Le client indemnise et dégage SKIDATA de toute responsabilité si des tiers font valoir une violation de leurs droits sur la base des données fournies par le client.

8.14. Le traitement des données à caractère personnel au sens de la loi Suisse sur la protection des données (LPD) dépend des biens et services achetés par le client. Dans les cas où des données à caractère personnel au sens de la LPD sont traitées, le client est le responsable du traitement et, dans les cas où SKIDATA traite ces données pour le compte du client, SKIDATA est le sous-traitant de ces données. Dans ce dernier cas, les parties concluent un contrat de traitement des données qui régit le traitement des données à caractère personnel par SKIDATA pour le compte du client.

8.15. SKIDATA est en droit de collecter, traiter, transmettre et utiliser les données (y compris les données à caractère personnel) du client dans la mesure où cela est nécessaire à la conclusion et à l'exécution du contrat, à des fins de facturation et pour assurer le suivi du client. SKIDATA est également en droit de transmettre ces données à des entreprises liées ou à des tiers mandatés par SKIDATA pour le traitement des données, dans la mesure où cela est nécessaire à la fourniture des prestations de SKIDATA. En outre, le client accorde à SKIDATA le droit de transmettre les données du client à des tiers afin d'améliorer l'expérience utilisateur de l'utilisateur final (par exemple, l'utilisation d'une installation, les services disponibles dans l'installation, les prix facturés à l'utilisateur final). Afin d'éviter toute ambiguïté, ce droit ne s'étend pas aux données à caractère personnel de l'utilisateur final.

9. Garantie

9.1. SKIDATA garantit que les services hébergés fournis pendant la durée du contrat correspondent pour l'essentiel aux spécifications décrites dans les fiches d'information.

9.2. SKIDATA ne garantit pas que les services hébergés fonctionneront sans erreur et pourront être utilisés sans interruption.

9.3. La présente disposition régit de manière exhaustive la garantie du fournisseur. Tout autre droit lié à la garantie que la limitation et la réparation des dysfonctionnements et le crédit de service conformément au chapitre 5 du présent contrat, en particulier la résiliation du contrat, est donc expressément exclu. Est également exclue toute garantie que les services hébergés permettent au client d'atteindre l'objectif économique ou autre qu'il s'est fixé.