Conditions générales pour le service cloud de time2learn

1. Objet du contrat

1.1 Contenu et finalité

L'objet du présent contrat est la mise à disposition, pour la durée du contrat, de la plateforme d'apprentissage time2learn désignée dans le contrat en tant que logiciel SaaS de Swiss Learning Hub AG (ci-après «prestataire») avec les médias d'apprentissage qui y sont mentionnés (ci-après désignés ensemble «service cloud») pour l'utilisation par le client via un réseau de données ainsi qu'avec d'autres prestations liées à cette utilisation au sens d'un service cloud.

Le prestataire est propriétaire et détenteur des droits sur le logiciel SaaS ou il est autorisé à exploiter le SaaS dans le cloud. Il propose le logiciel SaaS, y compris le logiciel de base nécessaire à son fonctionnement, pour une utilisation par le client via un réseau de données. Le client utilise le logiciel SaaS à distance par le biais de ses appareils finaux mobiles ou fixes. Le logiciel SaaS n'est pas installé sur les appareils (finaux) du client.

1.2 Contrat

Le contrat (individuel) contient les indications détaillées sur les prestations que les parties contractantes doivent fournir, en particulier:

- la description détaillée du logiciel SaaS mis à disposition dans le cadre du service cloud avec les médias d'apprentissage, y compris la description des prestations:
- la date de mise en service;
- la disponibilité et les heures d'utilisation, y compris les périodes de maintenance, ainsi que les heures d'ouverture de bureau;
- le cercle des utilisateurs autorisés potentiels
- la rétribution et la méthode de calcul à appliquer
- les conditions techniques permettant une utilisation (configuration requise, etc.);
- le nom de la documentation;
- les éventuels autres règlements ou documents

2. Conditions d'exécution

2.1 Service cloud du prestataire

Dans le cadre du présent contrat, le prestataire fournit au client, contre rémunération, le service de cloud suivant:

- Le prestataire s'engage à mettre à la disposition du client le logiciel SaaS mentionné au point 2.2 dans la mesure convenue, conformément au point 2.3, pour une utilisation via un réseau de données. À cette fin, le prestataire stocke le logiciel SaaS sur une plateforme de serveur à laquelle le client peut accéder via l'un des réseaux de données mentionnés au point 2.2 pour utiliser le logiciel.
- Le prestataire s'engage, conformément au point 2.4, à fournir des prestations de maintenance standard pour le logiciel SaaS faisant l'objet du contrat, y compris des prestations d'assistance pour aider le client en cas de problèmes rencontrés dans le cadre d'une utilisation régulière.

 Le prestataire s'engage en outre à stocker et à sécuriser les données spécifiques du client générées l'utilisation conformément au point 2.5.

Le prestataire est autorisé à faire exécuter par des soustraitants l'ensemble ou une partie des prestations qu'il est tenu de fournir en vertu du présent contrat. Le client peut à tout moment demander au prestataire des informations sur les sous-traitants impliqués dans la mise à disposition du service cloud et sur leur fonction. Le prestataire doit répondre des actes ou omissions de ses sous-traitants comme de ses propres actes ou omissions.

D'autres prestations du prestataire, notamment celles qui ne sont pas expressément prévues ou convenues dans le cadre du service cloud convenu, telles que les formations ou les services de développement, peuvent être convenues séparément par les parties et doivent être payées en sus par le client.

2.2 Logiciel SaaS

Le prestataire met à la disposition du client, pour la durée du présent contrat et à partir de la date convenue dans le contrat, le logiciel SaaS spécifié dans le contrat avec les fonctionnalités de la documentation utilisateur actuelle, par transmission via un réseau de données, et ce contre rémunération.

La disponibilité due, c'est-à-dire l'utilisabilité technique du logiciel SaaS et des données au point de transfert pour l'utilisation par le client au moyen d'un logiciel client, est réglée dans le contrat.

Les conditions techniques permettant au client d'utiliser le logiciel / de se connecter au réseau sont décrites dans le contrat ou dans la documentation utilisateur. Les conditions techniques qui y sont mentionnées et qui sont valables au moment de la conclusion du contrat peuvent être adaptées unilatéralement et à tout moment par le prestataire; le prestataire doit toutefois respecter un délai de notification d'un (1) mois.

2.3 Droits d'utilisation

Un droit d'utilisation non exclusif, incessible et non souslicenciable du logiciel SaaS mentionné au point 2.2 est accordé au client contre rémunération pour la durée du présent contrat. Les dispositions du présent point 2.3 règlent de manière exhaustive les droits d'utilisation du client.

Le logiciel SaaS comprend également, dans la mesure convenue dans le contrat, l'octroi d'un droit d'utilisation des médias d'apprentissage conformément au paragraphe précédent.

Le droit d'utilisation comprend exclusivement le droit d'utiliser le logiciel SaaS, tel qu'il est mentionné au point 2.2, par accès à distance via une ligne de données, pour les propres besoins du client, pendant les périodes d'utilisation définies dans le contrat et dans les limites qui y sont spécifiées. Conformément aux définitions qui figurent dans le contrat individuel, le client peut permettre aux utilisateurs qu'il a autorisés d'utiliser le logiciel SaaS dans la mesure convenue contractuellement. Il doit

pour cela imposer les dispositions mentionnées dans le contrat aux utilisateurs autorisés avant toute utilisation par l'utilisateur autorisé concerné et justifier de cette imposition auprès du prestataire à sa première demande. Le prestataire transmet au client l'accès principal du client. Le client remplace immédiatement le mot de passe par un mot de passe sécurisé, connu de lui seul. Le client est seul responsable de la gestion des profils d'utilisateur et des mots de passe des utilisateurs autorisés, qui doivent être tenus secrets par le client et protégés contre tout accès non autorisé. Les données d'accès ne doivent pas être utilisées plusieurs fois ou par plusieurs personnes en même temps.

L'utilisation ne doit en aucun cas être contraire aux dispositions contractuelles ou légales ou se faire à des fins illégales (y compris la violation de droits de propriété intellectuelle de tiers ou l'utilisation de données obtenues ou traitées de façon contraire à la loi). Il est notamment interdit au client et aux utilisateurs autorisés par le client de publier ou de diffuser sur des plateformes publiques tout ou partie des médias d'apprentissage faisant l'objet du contrat. En cas d'utilisation contraire au contrat ou à la loi, le client dégage le prestataire de toute responsabilité et le dédommage pour tous les frais et dépenses encourus. Le prestataire est en outre autorisé à supprimer sans autre forme de procès les données illégales.

Les coûts de l'accès à distance occasionnés par le client (notamment pour les appareils finaux nécessaires et les coûts de connexion du client) sont à la charge du client, et celui-ci est seul responsable de la disponibilité de la liaison de télécommunications. Le point de transfert pour l'utilisation du logiciel SaaS et des données associées est la sortie du routeur au centre de données du prestataire. Le contrat n'accorde pas de droit d'utilisation sur les logiciels clients éventuellement nécessaires pour l'accès à distance au logiciel SaaS (tels que les logiciels de communication, les navigateurs, etc.) ou sur un matériel informatique, à moins que le contrat n'en dispose expressément autrement.

Le client s'engage à respecter à tout moment la configuration système spécifiée dans le contrat et la documentation utilisateur, et à veiller à ce que les utilisateurs soient familiarisés avec l'utilisation correcte du logiciel SaaS.

Les droits d'utilisation de logiciels tiers cédés au client par le prestataire sont limités aux droits d'utilisation que le tiers a accordés au prestataire. Le client a la possibilité de consulter à tout moment les conditions de licence du fabricant tiers auprès du prestataire.

Les droits d'utilisation ne portent que sur le code objet (object code), et non sur le code source (source code). Le client n'est autorisé à copier ni le logiciel SaaS, ni la structure de la base de données. Le client prend les mesures nécessaires pour s'assurer que des tiers n'ont pas accès au logiciel SaaS. En cas d'accès non autorisé d'un tiers à la plateforme et au logiciel SaaS, le client doit le

signaler immédiatement au prestataire. Il assiste le prestataire dans la mise en œuvre de tous les moyens admissibles en vue de préserver ses intérêts.

La documentation utilisateur désignée dans le contrat fait partie du droit d'utilisation concédé pour le logiciel SaaS et est mise à disposition par le prestataire sous forme électronique. Dans la mesure où le téléchargement de la documentation utilisateur est rendu possible par le prestataire, le client peut télécharger la documentation depuis le serveur du prestataire en utilisant une ligne de données et, tout en respectant les mentions relatives aux droits de propriété intellectuelle existantes, l'enregistrer, l'imprimer et la reproduire en nombre raisonnable aux fins du présent contrat. Il ne peut prétendre à une version imprimée de la documentation utilisateur.

2.4 Maintenance

Sauf si des services de maintenance différents sont convenus dans le contrat ou dans une annexe, le prestataire s'engage à fournir les services de maintenance standard énumérés ci-dessous pour le logiciel SaaS dans le cadre de la rémunération convenue pour le service cloud:

- l'assistance au client en cas de problèmes rencontrés lors de l'utilisation du logiciel SaaS, pendant les heures de bureau fixées dans le contrat;
- la réception et l'examen des messages d'erreur du client pendant les heures de bureau;
- le traitement des erreurs et des pannes en cas de dysfonctionnement du logiciel SaaS;
- la mise à jour de la documentation utilisateur et sa mise à disposition sous forme électronique.

Si le logiciel SaaS est un logiciel de tiers, le dépannage ou les adaptations du logiciel SaaS ou de sa documentation se limitent à la coordination avec le fabricant du logiciel et à l'installation des correctifs et des mises à jour mis à disposition par le fabricant du logiciel ou à l'actualisation de sa documentation.

La rétribution pour les prestations de maintenance standard est incluse dans la rémunération ordinaire selon le chiffre 7 ci-après.

D'éventuelles prestations de maintenance supplémentaires, qui vont au-delà des prestations de maintenance standard mentionnées, sont facturées au client selon les tarifs en vigueur du prestataire, dans la mesure où ces prestations sont proposées par le prestataire.

Le prestataire est en droit de développer et d'adapter le service cloud, en particulier les caractéristiques de performance du logiciel SaaS, afin de tenir compte des progrès techniques, des modifications du cadre juridique ou de l'évolution des exigences des utilisateurs. Le prestataire informe de telles mises à jour du service cloud dans un délai raisonnable (en général 7 jours à l'avance), notamment en affichant un message sur la page de connexion. Si l'utilisation de la version actualisée du service cloud est inacceptable pour le client, le contrat peut être résilié par écrit par le client de manière extraordinaire, avec un préavis de 20 jours pour la fin d'un mois.

2.5 Données, stockage des données et sauvegarde Le prestataire met à la disposition du client un espace mémoire sur les serveurs du prestataire pour le stockage des données liées à l'utilisation du logiciel SaaS, conformément au contrat.

Les données relèvent de la responsabilité juridique du client qui utilise le service cloud, même si elles sont stockées localement chez le prestataire. Le client est donc seul responsable de l'enregistrement et du traitement des données. Le client se conforme strictement aux dispositions de la loi sur la protection des données, en particulier lors de la saisie et du traitement des données.

Le prestataire permet au client de télécharger ses données stockées sur le serveur du prestataire pendant la durée du contrat et dans les 30 jours suivant la fin du contrat ou l'expiration du délai d'utilisation, selon une procédure standardisée mise à disposition par le prestataire. Il n'assume toutefois aucune garantie quant à l'utilisabilité des données téléchargées sur d'autres systèmes.

Le prestataire est autorisé à supprimer les données que le client a enregistrées chez lui 30 jours après la fin du contrat ou l'expiration du délai d'utilisation, à moins que le prestataire ne soit tenu de les conserver en vertu d'une obligation légale.

Le prestataire prend des mesures appropriées contre la perte de données en cas de panne du serveur cloud et pour empêcher l'accès non autorisé de tiers aux données du client. À cette fin, le prestataire effectue des sauvegardes régulières (au moins une fois par jour), vérifie que la plateforme du serveur ne contient aucun virus et protège les données d'accès du client stockées sur le serveur par des moyens appropriés contre tout accès non autorisé.

2.6 Obligations de coopération du client

Le client est responsable de la mise à disposition et de l'entretien des appareils finaux nécessaires à l'utilisation du logiciel SaaS, de la ligne de données permettant l'accès au logiciel SaaS (p. ex. matériel et système d'exploitation, appareils de réseau, connexion Internet, etc.) et s'assure que leur configuration et leur état technique correspondent aux exigences en vigueur du prestataire. Lors de l'utilisation du logiciel SaaS par lui-même ou par des utilisateurs autorisés qu'il a désignés, il respecte les consignes de la documentation utilisateur en vigueur et protège les données d'accès contre tout accès non autorisé.

Avant de transmettre des données et des informations au prestataire, le client vérifie qu'elles ne contiennent pas de virus et utilise des programmes antivirus conformes à l'état de la technologie.

En cas de violation grave des conditions d'utilisation du service cloud (par le client lui-même ou par des utilisateurs autorisés) ou des obligations de coopération du client, le prestataire est en droit de bloquer l'accès du client au service cloud. En cas de cession non autorisée

de l'utilisation, le client doit, sur la demande du prestataire, lui communiquer immédiatement toutes les informations nécessaires pour qu'il puisse faire valoir ses droits à l'encontre de l'utilisateur, notamment son nom, son adresse et son adresse électronique.

3. Rémunérations / facturation

Le client s'engage à payer la rémunération convenue dans le contrat pour l'utilisation du service cloud. Le contrat précise également les modalités de facturation et de paiement applicables.

Toutes les factures doivent être réglées net par le client dans les 30 jours suivant la date de la facture sur le compte indiqué par le prestataire.

Les factures qui n'ont pas été contestées par écrit dans le délai de paiement sont considérées comme acceptées.

Pour tous les paiements en souffrance, le prestataire est en droit de facturer en plus les intérêts moratoires légaux après l'expiration du délai de paiement et ce sans envoyer de rappel.

4. Propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle sur le service cloud mis à la disposition du client conformément au présent contrat appartiennent au prestataire ou au fabricant de logiciels. Le client n'acquiert notamment aucun droit sur le logiciel SaaS lui-même (y compris la documentation), les développements et le savoir-faire du prestataire, sauf disposition contraire expresse figurant dans le contrat ou l'annexe.

Sauf disposition contraire, le client est autorisé à utiliser les développements spécifiques au client élaborés par le prestataire, le cas échéant sur la base d'un contrat de services distinct, dans la même mesure que celle convenue au point 2.3 ci-dessus.

5. Garantie / responsabilité

5.1 Garantie

Le prestataire garantit que le logiciel SaaS est conforme aux spécifications convenues dans le contrat pendant la durée de celui-ci. En cas de défauts signalés en détail par le client au prestataire dès leur constatation, le prestataire prend, dans un délai raisonnable, les mesures appropriées pour remédier à ces défauts.

Le prestataire ne peut pas garantir que le logiciel SaaS et sa plateforme de serveur sont exempts d'erreurs, ni qu'ils peuvent être utilisés sans interruption. Le prestataire est notamment autorisé à suspendre l'accès, y compris en dehors des périodes de maintenance convenues, pour effectuer des opérations de maintenance urgentes. La garantie susmentionnée ne s'applique qu'aux conditions d'utilisation recommandées et/ou convenues par le prestataire. Le bon fonctionnement du logiciel SaaS en relation avec des logiciels tiers n'est pas garanti.

En cas de modifications ou d'interventions dans le logiciel SaaS qui n'ont pas été effectuées par le prestataire, en cas de mauvaise manipulation ainsi qu'en cas de conditions d'exploitation et/ou d'utilisation non conformes au contrat, la garantie s'éteint automatiquement.

Le prestataire est tenu de fournir ses prestations avec soin et professionnalisme. En cas de réclamation, le prestataire prend les mesures nécessaires pour remédier au défaut sans frais pour le client, à condition que le prestataire soit responsable du défaut et que le client et ses mandataires ne soient pas fautifs.

Si un tiers conteste la propriété et/ou les droits d'utilisation du logiciel SaaS dont l'utilisation a été cédée au client par le prestataire en vertu du présent contrat, le client doit immédiatement informer le prestataire de la prétention formulée par le tiers. Le client autorise le prestataire à mener et à régler seul le litige, notamment par le biais d'un accord transactionnel. Le client soutient le prestataire à cet égard et suit ses instructions.

La présente disposition règle de manière exhaustive la garantie accordée par le prestataire et toute autre garantie du prestataire est expressément exclue.

5.2 Responsabilité

La responsabilité du prestataire pour les dommages corporels causés par sa faute est illimitée. La responsabilité pour les dommages matériels et pécuniaires directs causés par la faute du prestataire dans le cadre de l'exécution du présent contrat est limitée au total à la somme d'une rétribution annuelle que le client doit payer pour l'utilisation du service cloud.

Toute responsabilité du prestataire ou de ses auxiliaires d'exécution pour d'autres revendications et dommages, en particulier les revendications pour l'indemnisation de dommages indirects ou consécutifs, d'un manque à gagner, d'une perte d'usage, d'économies non réalisées, d'une interruption de l'activité ou de la production – quel que soit leur motif juridique – est expressément exclue.

Le prestataire n'est en aucun cas responsable du contenu illicite des données enregistrées chez lui ou de leur utilisation abusive par le client.

Cette limitation de responsabilité s'applique indépendamment du fondement juridique de la responsabilité. Toute autre responsabilité légale obligatoire, par exemple en cas de négligence grave ou d'intention illégale, demeure réservée.

6. Durée du contrat

6.1 Durée et fin du contrat

Le contrat entre en vigueur dès sa signature par les deux parties et est conclu pour une durée définie dans le contrat. Il ne se renouvelle pas automatiquement, sauf si le renouvellement automatique est expressément convenu dans le contrat. Les droits de résiliation spéciaux du client dans les cas visés au dernier alinéa du point 2.4 et au point 3, alinéa 2, demeurent réservés.

Le contrat peut en outre être résilié par le client à tout moment, de manière extraordinaire et par écrit, avec un préavis de 20 jours pour la fin d'un mois, pour un motif important imputable au prestataire, dans la mesure où le prestataire n'a pas remédié au motif dans un délai raisonnable (d'au moins 30 jours) après en avoir été informé par écrit par le client.

Le contrat peut être résilié par le prestataire à tout moment, de manière extraordinaire et par écrit, avec un préavis de 20 jours pour la fin d'un mois, pour un motif important imputable au client. Il y a motif important notamment si le logiciel SaaS est utilisé de manière contraire à la loi ou au contrat ou si, en cas de retard de paiement, le client n'effectue pas le paiement même après fixation d'un dernier délai de paiement raisonnable assorti d'une menace de résiliation.

6.2 Conséquences de la fin du contrat

Au moment de la fin du contrat ou à l'expiration du délai d'utilisation, le client perd notamment son droit d'accès au service cloud. Le prestataire donne ensuite au client la possibilité de télécharger ses données conformément au point 2.5. D'autres prestations de services post-contractuelles du prestataire non prévues dans le présent contrat ne sont dues que si et dans la mesure où elles ont été explicitement convenues entre les parties.

7. Dispositions diverses

7.1 Confidentialité

Les deux parties contractantes, tout comme leurs auxiliaires d'exécution, s'engagent mutuellement à respecter la confidentialité de tous les documents et informations qui ne sont pas de notoriété publique et qui se rapportent à la sphère commerciale de l'autre partie et auxquels elles ont accès dans le cadre de la préparation et de l'exécution du présent contrat. Cette obligation demeure en vigueur tant qu'il existe un intérêt légitime, même après la fin de la relation contractuelle.

7.2 Protection des données

Les parties contractantes sont conscientes que la conclusion et l'exécution du présent contrat peuvent donner lieu à un traitement de données à caractère personnel concernant les parties, leurs collaborateurs, leurs sous-traitants, etc. Les parties respectent à cet égard les dispositions de la loi suisse sur la protection des données et protègent les données personnelles par des mesures organisationnelles, techniques et contractuelles appropriées pour garantir la protection des données.

Par ailleurs, les informations relatives à la protection des données figurant dans la <u>Politique de confidentialité</u> du prestataire s'appliquent.

Si les parties ont conclu un accord sur le traitement des données de commande, celui-ci s'applique de manière complémentaire.

7.3 Force majeure

Les parties sont libérées de l'obligation de fournir les prestations en vertu du présent contrat aussi longtemps et dans la mesure où l'inexécution des prestations est due à la survenance de circonstances de force majeure. Les circonstances de force majeure sont, par exemple, la guerre, les grèves, les émeutes, les expropriations, les tempêtes, les inondations et autres catastrophes naturelles, ainsi que d'autres circonstances indépendantes

de la volonté des parties. Chaque partie contractante doit informer l'autre partie par écrit et sans délai de la survenance d'un cas de force majeure.

7.4 Compensation de créances

La compensation d'une quelconque prétention d'une partie contractante avec des contre-créances de l'autre partie requiert l'accord écrit préalable des deux parties.

8. Dispositions finales

8.1 Contenu du contrat

Le contrat et les éléments qui en font partie intégrante règlent de manière exhaustive les relations entre les parties en ce qui concerne l'objet du contrat et remplacent les négociations et la correspondance menées avant la conclusion du contrat.

8.2 Forme écrite

Pour être valables, le présent contrat, ses annexes ainsi que ses éventuelles modifications et compléments doivent être établis par écrit et signés par les deux parties contractantes. Seul un accord écrit permet de renoncer à cette exigence de forme. Outre la signature manuscrite, une signature numérique qualifiée (p. ex. effectuée avec Skribble, DocuSign, etc.) est également reconnue comme forme écrite.

Si le prestataire prévoit une procédure électronique pour la conclusion d'un contrat individuel (comme la confirmation de commande du prestataire envoyée par e-mail à la demande d'un client), cela satisfait également à l'exigence de la forme écrite.

8.3 Communications

Les communications destinées à l'exercice des droits et obligations découlant du présent contrat doivent être adressées par écrit, par lettre ou par e-mail suivi d'une confirmation par lettre, aux adresses des parties contractantes indiquées sur la page de couverture du contrat ou dans le contrat.

8.4 Nullité partielle

Si certaines dispositions ou parties du présent contrat devaient s'avérer nulles ou sans effet, la validité du reste du contrat n'en serait pas affectée. Dans un tel cas, les parties contractantes modifieront le contrat de manière à atteindre, dans la mesure du possible, le but visé par la partie nulle ou devenue inefficace.

8.5 Cession et transfert

Le présent contrat ne peut être cédé ou transféré à des tiers qu'avec l'accord écrit préalable de l'autre partie, lequel ne peut être refusé de manière déraisonnable. Le prestataire a le droit de transférer le contrat ou certains droits et obligations à une autre société du groupe sans un tel consentement ou, dans le cadre d'une fusion ou d'une vente d'entreprise, à un acheteur / successeur légal.

8.6 Droit applicable

Le présent contrat est régi par le droit suisse, à l'exclusion de la Convention des Nations unies sur les contrats de vente internationale de marchandises du 11 avril 1980 et à l'exclusion du droit des conflits de lois.

8.7 Règlement des litiges

En cas de divergence d'opinion concernant le présent contrat, les deux parties contractantes s'engagent à rechercher de bonne foi un règlement à l'amiable.

8.8 For juridique

Si, malgré les efforts des parties, aucun accord n'est trouvé à l'amiable, le juge ordinaire du siège du prestataire est déclaré exclusivement compétent pour trancher tout litige découlant du présent contrat ou en rapport avec celui-ci, sous réserve du droit du prestataire de poursuivre le client au siège de ce dernier.

Version du 1er mars 2023