



# CHEOPS TECHNOLOGY

The Cloud Customized For You !

## CONDITIONS GENERALES

CHEOPS TECHNOLOGY SWITZERLAND SA, société de droit suisse dont le siège est sis  
18 chemin des Aulx, 1228 Plan-les-Ouates

### 1. OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

#### 1.1. PREAMBULE

Les présentes conditions générales (ci-après : CG) régissent l'ensemble des prestations fournies par CHEOPS TECHNOLOGY SWITZERLAND SA (ci-après : CHEOPS). Chaque prestation fait l'objet d'un contrat spécifique. Toute prestation est soumise aux présentes CG. Tout autre accord, notamment par courriel ou par oral, n'est pas valable. En cas de conflits entre les CG et le contrat spécifique, le contrat spécifique s'applique.

#### 1.2. DÉFINITION

**Contrat spécifique :** Bon de commande et/ou un contrat complémentaire aux CGV.

**CHEOPS :** CHEOPS TECHNOLOGY SWITZERLAND SA

**Client :** Personne physique ou morale exploitant une forme commercialisée et/ou utilisant une prestation fournie par CHEOPS.

**Tiers :** Toutes les personnes physiques ou morales, pouvant être amenées à collaborer avec CHEOPS et/ou le Client.

**Prestations :** Ensemble des prestations développées et/ou commercialisées par CHEOPS.

**Abonnement :** Souscription d'un contrat à un service.

**Mise en service/Activation :** Mise à disposition du service auprès du Client après activation.

**Accès :** L'accès dont dispose le Client aux services de CHEOPS.

**Réseau :** Ensemble de l'installation assurant la transmission et/ou l'acheminement entre les points de terminaison de ce réseau de données ou de signaux de télécommunications, ainsi que l'échange des informations. Le fait que le réseau soit interne, local, public, privé ou autre est sans influence ;

**Serveur :** Système informatique assurant l'exécution du logiciel d'administration, qui contrôle l'accès au réseau et à ses ressources.

**Données :** Informations de quelque nature qu'elles soient, incluant les données personnelles, et notamment des textes, images, sons, vidéos, etc. transitant sur le réseau et/ou stockées sur un serveur.

**Cloud computing :** exploitation d'une puissance de calcul ou de stockage de serveurs informatiques distants par l'intermédiaire d'un réseau, généralement Internet.

**Icod et Diamond Cloud :** Cloud computing certifié ISO 27001 depuis l'année 2014 presté par CHEOPS et intégralement hébergé et géré en Suisse.

**SOC : Security Operation Center :** plateforme dédiée à la surveillance, l'évaluation et la défense d'un système d'information défini.

**ISO 27001 :** norme internationale de sécurité des systèmes d'information de l'ISO, dont CHEOPS dispose d'une Certification.

### 2. PRESTATIONS

#### 2.1. GÉNÉRALITÉS

CHEOPS développe et fournit des prestations dans les domaines des télécommunications et de l'informatique. CHEOPS apporte un soin particulier à la qualité et à la sécurité de ses infrastructures notamment par une architecture technique résiliente et redondante, garantissant un haut niveau de sécurité et de disponibilité de service. Chaque prestation fait l'objet d'un contrat spécifique, lequel prévoit notamment la durée et le coût de celle-ci ainsi que le niveau de service choisi. La description des prestations dans le présent pt \$2 n'est pas contractuelle et est mentionnée à titre informatif uniquement.

#### 2.2. SUPPORT ET MAINTENANCE

##### 2.2.1. Objet

Le contrat de « support et maintenance » permet de mettre à disposition du Client des ressources techniques et d'assistance dans les domaines de l'informatique et des télécommunications. Il est conclu par la signature d'un contrat spécifique nommé « support & maintenance ».

##### 2.2.2. Choix des prestations

Le Client peut faire appel aux ressources et à l'assistance de CHEOPS. Les conditions applicables sont soumises aux procédures de support définies dans les CG, sauf dispositions contraires dans le contrat spécifique, selon les options et le niveau de service choisis dans le contrat spécifique. CHEOPS propose notamment les options décrites ci-après :

##### 2.2.2.1. Infogérance globale

Le Client peut choisir l'option « infogérance complète » (externalisation informatique). CHEOPS fournit plusieurs prestations de gestion du système d'information du Client, lesquelles sont détaillées dans le contrat spécifique.

##### 2.2.2.2. Backup as a service (BaaS)

Le Client peut choisir, dans le contrat spécifique, l'option « backup as a service ». CHEOPS assure la sauvegarde des données du Client en ligne, sur son cloud.

##### 2.2.2.3. Monitoring as a service (MaaS)

Le Client peut choisir, dans le contrat spécifique, l'option MaaS (surveillance informatique/supervision). Les modalités de la surveillance et de la supervision sont mentionnées dans le contrat spécifique.

##### 2.2.2.4. Routeur as a service (RaaS)

Le Client peut choisir, dans le contrat spécifique, l'option RaaS (routeur managé). Le management des routeurs mentionnés dans le contrat spécifique est effectué par CHEOPS.

##### 2.2.2.5. Firewall as a service (FaaS)

Le Client peut choisir, dans le contrat spécifique, l'option FaaS (pare-feu managé). Le management des pare-feu mentionnés dans le contrat spécifique est effectué par CHEOPS.

##### 2.2.2.6. Service d'astreinte

Le Client peut choisir, dans le contrat spécifique, l'option « service d'astreinte usuel » ou l'option « service d'astreinte 24x7 ». Toutes les prestations choisies dans le contrat spécifique sont garanties selon l'option d'astreinte choisie. Le Client peut également solliciter l'option « service d'astreinte » ponctuellement. Ce service fait l'objet d'un contrat spécifique.

Type de service*	Horaire
Service d'astreinte usuel	Lundi – Vendredi entre 18h et 08h Le weekend, et les jours fériés
Service d'astreinte 24x7 (mise à disposition d'un ingénieur en continu)	24h/24 Tous les jours, y.c. jours fériés

\*astreinte selon heures ouvrées sur le Canton de Genève

##### 2.2.2.7. Maintenance préventive

Le Client peut choisir, dans le contrat spécifique, l'option « maintenance préventive ». CHEOPS définit avec le Client la nature et le nombre d'interventions dans une annexe au contrat spécifique. D'une manière générale, la planification de la maintenance préventive est organisée une fois au moins par an avec le Client et d'un commun accord (date, fréquence). Tout service ou prestation qui n'est pas mentionné dans l'annexe fait l'objet d'une facturation spécifique. Le périmètre de la maintenance préventive est défini dans le contrat spécifique. Les prestations sont facturées selon le prix défini dans le contrat spécifique.

##### 2.2.2.8. Support utilisateurs

Le Client peut choisir, dans le contrat spécifique, l'option « support utilisateurs » qui lui permet d'obtenir un support de manière illimitée par une facturation au temps passé ou forfaitaire. La facturation forfaitaire du support utilisateur est adaptée en fonction du nombre d'heures moyen de demande et de niveau de complexité chaque année. Le Client définit avec CHEOPS le périmètre couvert en cas de facturation forfaitaire. CHEOPS informera le Client si le temps de maintenance préventive doit être adapté pour supporter la nouvelle infrastructure informatique. Le Client accepte que le tarif initialement fixé soit revu en cas de nouveau matériel et/ou de nouvelle infrastructure informatique.

##### 2.2.2.9. Support sur appel

Le Client peut, sur appel, solliciter le support de CHEOPS. L'option support sur appel peut être choisie au préalable dans le contrat spécifique ou ponctuellement. Les prestations sont facturées selon le tarif défini par CHEOPS. Les prestations sont facturées selon le tarif en vigueur. Le Client a la possibilité d'acheter au préalable un contrat de prestations service. Régulièrement, un rapport est transmis au Client avec les interventions et le solde restant. Ce contrat fait l'objet d'une annexe au contrat spécifique.

##### 2.2.3. Modalités de gestion et contacts

###### 2.2.3.1. Annonce d'incidents ou demande d'assistance

Le centre de support Client (ci-après CSC) est le point de contact unique pour toutes demandes d'assistances techniques ou annonce d'incidents. La





qualification et la collecte des informations nécessaires au traitement de l'incident sont de la responsabilité du CSC. Les accès au CSC sont les suivants :

Type	Accès	Heure d'accès	Description
Par téléphone	022 706 22 88	Lundi au vendredi 08h-18h	Ouverture des incidents Prise de rendez-vous pour intervention
Par courriel	<a href="mailto:support@cheops-technology.ch">support@cheops-technology.ch</a>		Qualification de la demande sous 60 min Traitement des incidents
Service d'astreinte	Centrale Alarme	Option astreinte 24x7	Prise en compte de la demande Traitement des incidents en 24/7

\*Les services en 24/7, sont soumis à un accès privatif aux équipes de piquet, défini dans le contrat spécifique.

### 2.2.3.2. Gestion des incidents par le CSC

Le service CSC assure le point d'entrée unique pour toutes les demandes liées à l'exploitation des services, une présence téléphonique en heures de bureau du Canton de Genève, un interlocuteur en français ou en anglais, établit un premier diagnostic avec le Client et ouvre un ticket. L'équipe technique gère l'ensemble des demandes. Les tickets sont, en premier lieu, qualifiés et classés par le CSC qui les oriente ensuite vers les équipes adéquates, si la demande sort de leur périmètre de compétences.

### 2.2.3.3. Classification des incidents et des services par niveaux

CHEOPS peut indiquer dans le contrat spécifique quel niveau est compétent en fonction des services demandés par le Client. Les différentes demandes de service relatives aux incidents sont classifiées selon les compétences et tâches des intervenants de CHEOPS. La classification n'est pas contractuelle et est à la discrétion de CHEOPS, excepté pour les Clients bénéficiant d'un contrat spécifique.

### 2.2.4. Temps de réaction et de taux de disponibilité indicatif

Le Client peut, dans le contrat spécifique, choisir un temps de réaction et un taux de disponibilité. Si le Client n'en choisit pas, le temps de réactivité pour les prestations de support et de disponibilité est estimé ci-dessous, selon les critères mentionnés.

Temps de réaction

INCIDENT	TEMPS DE RÉACTION	DEMANDE DE SERVICE	TEMPS DE RÉALISATION
CRITIQUE	2 heures	CRITIQUE	2 heures
HAUTE	4 heures	HAUTE	4 heures
MOYENNE	1 jour	MOYENNE	1 jour
BASSE	2 jours	BASSE	2 jours

Taux de disponibilité des services

INTERFACE	DISPONIBILITÉ*	MESURE
TÉLÉPHONIE	95%	HEURES DE BUREAU
MESSAGERIE	95%	EN TOUT TEMPS
PORTAIL WEB	95%	EN TOUT TEMPS

\*Hors force majeur

### 2.2.5. Délais de traitements constructeurs/éditeurs

Un plan de continuité peut être envisageable sur les services les plus critiques. En cas d'incident important, un ticket au support constructeur/éditeur peut être nécessaire. CHEOPS fera tout son possible pour accélérer les délais de traitement mais reste dépendant de leur réactivité. Le Client s'engage à communiquer tout élément d'identification et d'investigation qui sera éventuellement nécessaire au traitement du ticket. Ces échanges peuvent se réaliser par téléphone ou par mail. La prise de contact avec le contact local se réalise à l'initiative de CHEOPS ou l'un de ses fournisseurs si nécessaire. Ce contact est au préalable identifié par le Client dans le cadre du ticket d'incident.

### 2.2.6. Frais de déplacement

Les frais de déplacement sont en principe les suivants :

Forfait déplacement Canton de Genève	Forfait 30 min
Forfait déplacement autres Cantons	Forfait selon contrat spécifique

Les frais de repas et d'hébergement sont facturés au prix coûtant (selon pièce justificative). Sans mention dans un contrat spécifique, ces frais sont appliqués.

### 2.2.7. Décompte de prestations

#### 2.2.7.1. Facturation sans contrat de prestation de service

Décompte des prestations	
Prestation sur site	Min 1 heure, puis tranche de 30 min*.
A distance	Min 30 min, puis tranche de 30 min**

\* Les frais de déplacement sont facturés selon les modalités précisées dans le pt §2.2.6. et selon l'intervenant selon le §2.2.9. \*\*Le support est effectué de manière sécurisée via internet.

#### 2.2.7.2. Facturation avec contrat de prestation de service

Décompte des prestations	
Prestation sur site	Min 60 min, puis tranche de 15 min*.
A distance	Min 15 min, puis tranche de 15 min**

\* Les frais de déplacement sont facturés selon les modalités précisées dans le pt §2.2.6 et selon l'intervenant selon le pt §2.2.9. \*\*Le support est effectué de manière sécurisée via internet.

### 2.2.8. Majoration des heures

Les demandes d'opération « planifiées » effectuées en dehors de ces horaires seront facturées en régie ou selon le contrat de prestation aux conditions suivantes :

Description	Horaire	Majoration
Heures de bureau officielles du Canton de Genève	8h00 à 18h00	Aucune
Lundi au vendredi	18h00 à 23h00	150%
Samedi	8h00 à 18h00	150%
Nuit du samedi, dimanche et jours officiels de congé sur le Canton de Genève		200%

## 2.3. HÉBERGEMENT

### 2.3.1. Objet et durée

Le contrat d'hébergement permet au Client d'héberger ses infrastructures informatiques au sein d'une infrastructure de Cloud Privée CHEOPS. Ces infrastructures sont hébergées dans des Datacenters hautement sécurisés. Il est conclu par la signature d'un contrat spécifique nommé « hébergement ». Les prestations proposées par CHEOPS sont supervisées via des outils de monitoring interne et externe.

### 2.3.2. Services

Les modèles de services et de déploiement peuvent être les suivants : cloud hybride (cloud privé (iCod) ou Diamond Cloud), cloud public (offre d'hébergement public), on-premise (infrastructure on-premise, via des architectures traditionnelles ou hyperconvergées), cloud natif. Le modèle et le déploiement sont choisis dans le contrat spécifique. Les conditions applicables sont soumises aux clauses définies dans les CG, selon l'option choisie dans le contrat spécifique, sauf disposition dérogeant dans ce dernier.

### 2.3.3. Niveau de service

Les engagements de disponibilité sont alignés sur les capacités du centre de production concerné, décrit dans le contrat spécifique. La garantie de temps d'intervention est l'engagement de première réponse du support du prestataire à l'ouverture d'un ticket d'incident par son Client. La garantie de temps de rétablissement est le délai maximum de remise à disposition des ressources (hors applications & données) suite à une panne bloquante.

### 2.3.4. Périmètre des responsabilités

Dans le cadre d'engagements de rétablissement de ressources, sont définies les obligations de redémarrage à la mise à disposition des ressources techniques nécessaires à l'installation des applications et des données. L'incapacité de l'infrastructure Client à supporter la charge réseau/stockage/calcul de toute ou partie qui la compose, clairement identifiée par un manque de ressources, dégage CHEOPS des obligations de disponibilité et de temps de rétablissement du contrat. Dans le cadre des ressources produites via des hébergeurs partenaires, CHEOPS ne serait être engagé par un incident exceptionnel majeur de l'hébergeur partenaire ne permettant pas de délivrer les services.

### 2.3.5. Calcul des temps d'interruption et du temps de disponibilité

Les interruptions et les temps de rétablissement sont calculés entre l'heure à laquelle une interruption est validée par le centre de production pendant les heures couvertes par la garantie de temps de rétablissement, et l'heure à laquelle le centre de production notifie au Client le rétablissement du service sur la ressource concernée. La disponibilité = (La totalité des heures pour la période - Les heures de non-disponibilité / La totalité des heures pour la période) x 100. Exemple de calcul : le service n'a pas été disponible pendant 200h durant l'année, le taux de disponibilité est de 97.7% :





$$\text{La disponibilité} = \frac{8760 \text{ h} - 200 \text{ h}}{8760 \text{ h}} \times 100 = 97.7\%$$

### 2.3.6. Gestion et contrôle des incidents

Le centre de production réalise l'identification et la qualification de l'Incident et confirme au Client par téléphone / courriel qu'il constitue bien une anomalie. Une fois l'origine de l'anomalie identifiée, le centre de production ou son partenaire réalise les actions nécessaires visant à la corriger. Dès lors que le centre de production ou son partenaire fait la demande d'accès aux infrastructures du Client, le SLA est gelé jusqu'à obtention des accès. De même, le décompte du temps de l'anomalie sera gelé pendant toute période où le Client ne peut assister le centre de production ou son partenaire notamment pour répondre à des questions ou réaliser des tests. Toute ouverture de ticket pour incident qui, après vérification par le centre de production, s'avère ne pas relever du périmètre de responsabilité de CHEOPS ou de celui d'un de ses prestataires et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service par le Client, donne lieu à une possible facturation des heures d'analyses. La clôture d'une signalisation d'Incident est réalisée par le centre de production ou son partenaire comme suit : validation de la reprise du service de la part du Client (Téléphone ou courriel), détermination des raisons de la panne (root cause analysis), détermination de la durée de l'interruption et clôture et archivage de l'Incident.

### 2.3.7. Clauses spécifiques liées aux Cloud

#### 2.3.7.1. Nos offres Cloud (Diamond et iCod)

Nos offres Cloud sont un Cloud computing certifiées ISO 27001 prestées par CHEOPS et intégralement hébergées en Suisse. Nos offres Cloud disposent d'une infrastructure partagée sur trois Datacentres situés en Suisse. Le service d'infrastructure délivré est purement Suisse et donc les données du Client sont hébergées en Suisse.

#### 2.3.7.2. Accord de revente

Par le biais de nos offres Cloud, CHEOPS fait bénéficier au Client d'une autorisation de revente de produits et services d'éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers. Dans ce cadre, le Client revend à ses Clients finaux des produits et services d'éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers. Il est un bénéficiaire tiers du contrat de revente de ses produits. Sur la demande des éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers, CHEOPS fournira le nom et l'adresse du Client. La modification et l'usage de produits d'éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers par le Client ne sont pas permis au-delà de ce qui n'est pas expressément autorisé dans les contrats de licence applicable. Le Client s'oblige à informer les personnes qui ont accès aux produits d'éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers que ces produits sont sous licences d'éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers et que leur usage doit être conforme aux conditions contractuelles d'éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers. Les éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers ont un droit étendu de vérification de conformité quant à l'usage de leurs produits, ce droit s'applique au Client et aux utilisateurs finaux, le cas échéant. Une résiliation ou expiration du contrat entre éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers et CHEOPS met fin automatiquement à tous les droits d'usages des produits d'éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers sous le contrat de revente applicable. Si le Client agit en tant qu'intermédiaire ou revendeur, le Client doit signer et maintenir un contrat avec les utilisateurs finaux des produits d'éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers. Ce contrat doit contenir au minimum les termes des conditions contractuelles de licence du ou des éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers.

#### 2.3.7.3. Périmètre

Il incombe au Client la charge de définir le périmètre qu'il souhaite couvrir avec la prestation. Les détails sont stipulés dans le contrat spécifique.

#### 2.3.7.4. Droit d'utilisation et accès

Le Client est autorisé à accéder et à utiliser l'iCod ou le Diamond Cloud, ainsi qu'à habilité à installer et utiliser les logiciels pouvant être fournis avec l'iCod ou le Diamond Cloud. Sans contrat de maintenance, Le Client est tenu de mettre à jour l'environnement Diamond Cloud loué. L'accès aux données hébergées ainsi qu'aux sites d'hébergements est garanti au Client à tout moment sur simple demande de sa part.

## 2.4. SECURITE MANAGEE

### 2.4.1. Objet

Le contrat « sécurité managée » (MSSP) permet au Client de bénéficier d'un service de sécurité managée à distance (*Managed Security Service Provider*) par le biais du SOC (*Security Operations center*). Le SOC repose sur une infrastructure mutualisée, située en Suisse et des équipes de professionnels compétents qui veillent sur l'infrastructure du Client. Il répond aux directives et recommandations nationales et internationales en matière de sécurité. Le SOC est composé de personnes, de processus et de technologies qui, combinés, aident une organisation à détecter les menaces et à y répondre avant qu'elles n'atteignent leur but (sabotage, fraude ou exfiltration). Le SOC s'occupe de la détection et de la réponse aux incidents de sécurité de l'information. Le SOC de CHEOPS a reçu le label CERT et est certifié ISO27001.

### 2.4.2. Matériel, logiciels et réseau

Le Client met à la disposition de CHEOPS l'environnement informatique ainsi que, si nécessaire (par exemple pour des réunions ou des opérations de maintenance, le cas échéant) les installations prévues dans le contrat spécifique (équipements, logiciels et installations), sans frais. CHEOPS se conforme à toutes les politiques, procédures de sécurité et autres procédures régissant l'accès et l'utilisation de ces installations qui lui ont été notifiées par écrit. Dans le cadre de la fourniture des services, l'équipement et les logiciels doivent être : (1) fournis par le Client et le Client restera responsable de ces Equipements et Logiciels, de leur gestion financière et globale, cette responsabilité incluant la licence (ses frais de maintenance, d'utilisation, de restrictions), et l'obtention de contrats de maintenance appropriés avec des fabricants tiers ; ou (2) fournis par CHEOPS " As-A-Service " et les logiciels sont soumis à une licence par des tiers, et dans le cas où le Client a accès à l'utilisation de ces logiciels, le Client accepte la licence selon ses termes et conditions spécifiques. Dans le cadre des services, CHEOPS est responsable du fonctionnement des équipements et logiciels fournis par CHEOPS, y compris la mise à jour des équipements et logiciels qui font partie du champ d'application des services de base. Les tâches de coordination de la maintenance seront exécutées par CHEOPS et comprendront la fourniture et la mise en œuvre de correctifs, de patches et d'autres mises à jour de l'Équipement et des Logiciels fournis par CHEOPS, par le vendeur de ces Logiciels et selon ce qui est nécessaire pour exécuter les Services conformément au niveau de services ou pour maintenir une mise à jour raisonnable de l'environnement informatique d'exploitation du Client. Lorsque CHEOPS est responsable de l'exploitation, de l'administration et de la maintenance des Logiciels, cette maintenance est incluse dans les Services de base. Les mises à jour des équipements ou des logiciels fournis par CHEOPS sont exclusivement traitées comme de nouveaux services. Chaque partie est responsable du risque de perte et d'endommagement de l'équipement appartenant à l'autre partie, loué par elle ou situé dans ses locaux, ainsi que de la perte et de l'endommagement des logiciels appartenant à l'autre partie ou concédés sous licence à celle-ci, qui sont en sa possession au moment de la perte ou de l'endommagement en question. Le Client est également tenu de fournir à CHEOPS les autorisations nécessaires à l'exécution des services.

Prestations de base

#### 2.4.3. Les prestations de base sont les suivantes :

**La surveillance de la sécurité :** le SOC s'appuie sur une technologie, telle qu'un SIEM, pour collecter, centraliser et normaliser les logs liés à la sécurité provenant de diverses sources de données. Cela permet au SOC d'analyser et de corriger les événements afin de détecter les activités suspectes/malveillantes sur le réseau ou les systèmes couverts par les services. Le processus de triage des alarmes, tel que la description, la catégorisation et la notification, est décrit dans le "Manuel de procédures".  
**Audit et recommandations :** l'audit est effectué sur une base périodique, comme défini dans le contrat spécifique, rubrique "Réunions". L'analyse des logiciels malveillants et des incidents antérieurs peut être mise à profit pour formuler des recommandations à long terme afin d'améliorer le niveau de sécurité de l'organisation du Client. Ces recommandations peuvent être discutées lors de l'examen des services.  
**Renseignement sur les menaces :** l'infrastructure SOC du Client utilisera les renseignements sur les menaces fournis par CHEOPS. Les renseignements sur les menaces de CHEOPS sont connectés à divers flux (OTAN, CERT nationaux, flux commerciaux, scraping). Divers mécanismes automatisés sont en place pour utiliser ces flux sur certaines des sources de données du Client. En général, nous contribuons à la communauté du renseignement sur les menaces avec des éléments de référence extraits de notre analyse. Nous ne partageons pas les informations de référence qui font partie d'une attaque ciblée (propre au Client).

**Amélioration continue du SOC :** Le Client bénéficiera d'améliorations générales au fur et à mesure qu'elles seront publiées et testées par CHEOPS.

**Cybersniper :** Cybersniper est une prestation incluant la détection et le blocage des cybermenaces. Cette prestation est développée intégralement et exclusivement par CHEOPS. La prestation est disponible en mode « Cloud » ou « sur site » selon les besoins du Client. Le mode « sur site » fournit davantage d'informations sur les cybermenaces. Le Client est autorisé à utiliser et à installer la solution fournie par CHEOPS sous réserve de ne pas contrevenir aux conditions d'utilisation initialement prévues à cet usage. CHEOPS met tout en œuvre quant à la pertinence de sa prestation, mais ne peut toutefois garantir un fonctionnement atteignant 100% des blocages de menaces.

#### 2.4.4. Prestations optionnelles

Toute éventuelle prestation optionnelle est mentionnée dans le contrat spécifique ou fait l'objet d'un avenant au contrat spécifique, nommée annexe :

**La réponse aux incidents :** le SOC de CHEOPS peut également effectuer des activités de réponse aux incidents. Le processus de réponse aux incidents est déclenché lorsqu'une activité suspecte a été détectée et confirmée comme malveillante par le SOC. Les objectifs du processus de réponse aux incidents





peuvent être divisés en plusieurs tâches : déterminer le vecteur d'attaque initial, déterminer les logiciels malveillants et les outils utilisés, déterminer l'étendue des actifs affectés, déterminer si l'attaquant a atteint ses objectifs (exfiltration, sabotage ou fraude), déterminer si l'incident est toujours en cours, établir une chronologie de l'incident, à l'aide des informations recueillies, établir un ensemble de tâches de remédiation et l'analyse numérique (*digital forensic*).

**L'évaluation de la sécurité :** afin d'évaluer le niveau de sécurité d'une organisation, le Client peut demander un audit de sécurité. Ces audits peuvent revêtir plusieurs aspects : Test et audit (l'objectif d'un tel audit est d'évaluer un champ d'application prédéfini et de vérifier que toutes les défenses restent invincibles), exercice d'ingénierie sociale (l'objectif est d'évaluer le niveau de sensibilisation des employés du Client et de définir un objectif de niveau de maturité, réalisation d'une campagne de phishing (l'objectif est de sensibiliser les utilisateurs en essayant de les piéger à l'aide d'exemples concrets), exercices en équipe rouge (afin d'améliorer les capacités de détection et de réaction).

**L'analyse des logiciels malveillants :** l'objectif de cette analyse est de déterminer la fonctionnalité, l'origine et l'impact potentiel d'un échantillon de logiciel malveillant donné sur une infrastructure.

**Le développement de contenu à la demande :** La description des services ci-dessus n'est pas contractuelle. Sur demande, CHEOPS peut développer des règles de détection personnalisées supplémentaires basées sur une exigence spécifique du Client.

#### 2.4.5. Niveau de services (SLA)

Le Client choisit le niveau de service (SLA) dans le contrat spécifique.

#### 2.4.6. Répartition des tâches

CHEOPS est responsable des points suivants : triage des alarmes (SOC niveau 1), catégorisation des alarmes et escalade des incidents si nécessaire, rendre compte des activités, fournir des recommandations d'amélioration, maintenir et mettre à jour la solution, amélioration continue de la détection des cas d'utilisation générique, amélioration continue des indicateurs génériques de compromission. CHEOPS est consulté et informé pour les points suivants : activités de réponse aux incidents réalisées par le Client, telles que le confinement, l'éradication et la récupération (SOC niveau 2), mises à jour de la documentation relative au triage des alarmes et à la réponse aux incidents. Le Client est responsable des points suivants : exécution des activités de réponse aux incidents telles que le confinement, l'éradication et la récupération (SOC niveau 2), mise à jour de la documentation relative à la réponse aux incidents. Le Client est consulté et informé sur les points suivants : triage des alarmes, catégorisation des alarmes et escalade des incidents, rapports d'activités, recommandations d'amélioration, mise à jour de la solution et amélioration continue.

### 2.5. FOURNITURE ET/OU VENTE DE MATÉRIEL

#### 2.5.1. Vente de matériel et licence

Il appartient au Client de vérifier, dès la réception dans ses locaux, l'état et la quantité du matériel et de faire s'il y a lieu les réserves nécessaires dans les vingt-quatre (24) heures qui suivent la réception, en adressant par écrit une réclamation à CHEOPS. Les objets envoyés au Client restent la propriété de CHEOPS jusqu'au règlement intégral du prix convenu et des taxes correspondantes. Si le Client est en demeure de paiement, CHEOPS est en droit, après une sommation, d'exiger la restitution des objets et la remise en état aux frais du Client. La garantie est uniquement valable dans les cas où les interventions et/ou réparations sont effectuées par CHEOPS et/ou le fabricant. Lorsque l'objet acheté est défectueux, la garantie du fabricant sera applicable. Toute autre prétention est expressément exclue.

#### 2.5.2. Fourniture de matériel

Le matériel fourni par CHEOPS reste sa propriété exclusive et le Client s'engage à respecter la mention y relative apposée sur celui-ci. Le Client prend des dispositions pour que, en cas de faillite, les autorités compétentes et ses créanciers soient avisés de la propriété de CHEOPS.

#### 2.5.3. Facturation

La facturation se déclenche dès la réception du matériel ou de la licence par le Client ou selon les conditions dérogatoires dans le contrat spécifique.

## 3. OBLIGATIONS DES PARTIES

### 3.1. DEVOIR DE COLLABORER ET D'INFORMATION

Le Client et CHEOPS s'informent mutuellement et demandent toute information qu'ils estiment nécessaire pour exécuter les prestations. Chaque partie notifie rapidement à l'autre partie si elle a connaissance d'un acte ou d'une omission d'un tiers ou de toute personne susceptible de causer un problème ou un retard dans la fourniture des prestations. Les parties coopèrent entre elles pour prévenir ou contourner tout problème ou retard. Chaque partie réagit avec l'urgence nécessaire (le cas échéant) et, de manière générale, chaque partie veille à ce que les canaux de communication soient entre elles efficaces et opportuns.

### 3.2. USAGE CONFORME, ÉTHIQUE ET ACCESSIBILITÉ

Le Client n'est pas autorisé à reconstituer la logique des Prestations de CHEOPS, à les décompiler, à les désassembler ou à contourner les restrictions techniques qu'elles contiennent. Par ailleurs, le Client n'est pas autorisé à désactiver, détourner ou tenter de contourner un mécanisme de facturation par son utilisation des Prestations de CHEOPS. Sauf autorisation préalable écrite, le Client n'est pas autorisé à louer, prêter, revendre, transférer ou concéder en sous-licence les Prestations, ou toute partie de ces dernières, à un Tiers. Le Client s'engage à promouvoir l'éthique de CHEOPS en s'interdisant et en interdisant la publication ou la transmission de données, notamment en violation aux lois de la propriété intellectuelle ; de la concurrence déloyale ; de la protection des consommateurs ; de la protection des données personnelles ; contre le blanchiment de l'argent, et de tous documents jugés menaçants, à caractère violent, raciste, xénophobe, pornographique, etc. Par ailleurs, le Client s'abstiendra d'utiliser abusivement les prestations et/ou infrastructures mises à disposition. CHEOPS ne peut être tenu responsable de ces informations, ni des informations que le Client reçoit ou que des Tiers diffusent ou proposent via les réseaux de télécommunications. Le Client est responsable de tout dommage pouvant résulter de l'utilisation des données d'accès par des tiers (collaborateurs compris), ainsi que du contenu des informations que lui-même traite au moyen des services de CHEOPS. Le Client s'engage expressément à garantir la confidentialité des éléments de sécurité, de son nom d'utilisateur et de son mot de passe, et de protéger ces éléments contre une utilisation abusive par des personnes non autorisées. En cas de perte ou d'usurpation du mot de passe ou du nom d'utilisateur, le Client doit immédiatement prendre contact avec CHEOPS. Le Client doit en outre s'assurer que ses collaborateurs effacent leurs noms d'utilisateurs et mots de passe lors de changements importants (p.ex. départ ou modification de statut dans l'entreprise).

### 3.3. ENTRETIEN DU RÉSEAU, DISPONIBILITÉ DU SYSTÈME D'INFORMATION ET BANDE PASSANTE

#### 3.3.1. Généralités

CHEOPS met tout en œuvre quant à la disponibilité de son système d'information, mais ne peut toutefois garantir un fonctionnement libre de tout dérangement. Les maintenances et interventions planifiées sont avisées au préalable. Sur les réseaux et les raccordements d'autres opérateurs de télécommunications, aucune assurance, ni garantie ne sera donnée concernant la disponibilité, la qualité, le fonctionnement ou l'assistance pour la communication vocale et/ou la transmission de données. Le Client est responsable de la configuration de son système d'information. Il s'engage à raccorder, au système d'information de CHEOPS, uniquement des installations conformes aux dispositions de la législation Suisse sur les télécommunications. CHEOPS veille à un entretien approprié de son système d'information en fonction de l'état de la technique. Durant les horaires d'ouverture, il répare les dérangements qui relèvent de sa sphère d'influence, dans un délai approprié, avec les moyens raisonnables. Si l'intervention de CHEOPS est demandée pour un dérangement dont la cause ne se trouve pas sur son système d'information, les coûts peuvent en être imputés au Client. Le Client est conscient et accepte que l'utilisation de la bande passante Internet pour des prestations supplémentaires de CHEOPS ou de tiers (p.ex. : transferts de fichiers) puisse restreindre les capacités de la bande passante Internet mise à disposition.

#### 3.3.2. Contrat de sécurité managée

Le Client est et reste responsable de l'établissement de l'architecture informatique, des normes et de l'orientation stratégique. Et bien que CHEOPS, dans le cadre de l'exécution des Services, se conforme et soutienne l'architecture informatique, les normes et l'orientation stratégique du Client, dans le cadre de ses obligations matérielles, le Client doit maintenir un niveau de technologie à la fois dans les Équipements, les Logiciels et les Installations qui permet à CHEOPS de fournir un niveau adéquat de Services de base ou de Niveaux de service. Dans le cas d'un changement de technologie dans l'activité du Client qui affecte ou pourrait affecter de manière significative les prestations ou niveaux de service convenus et dans la mesure où un tel changement n'a pas déjà fait l'objet d'un accord écrit, les parties négocieront de bonne foi pour traiter l'effet du changement. Le Client doit raisonnablement collaborer avec CHEOPS et ses tiers dans le cadre de la fourniture des prestations, y compris en fournissant un accès à l'équipement, au logiciel, aux installations et à toute information connexe (y compris la documentation), en mettant régulièrement à jour l'équipement et le logiciel, et en fournissant toutes les autres ressources nécessaires à CHEOPS pour la fourniture des prestations.

### 3.4. SÉCURITÉ

Conformément à la Certification ISO 27001, CHEOPS apporte un soin particulier à la sécurité lors du développement de ses prestations. Le Client reconnaît toutefois que malgré tous les efforts de CHEOPS, il est impossible de garantir une sécurité absolue des systèmes utilisés. CHEOPS se réserve le droit d'utiliser d'autres éléments de sécurité et de modifier les droits d'accès du Client en cas de survenance d'un risque pouvant mettre en péril la sécurité du système d'information de CHEOPS et du Client. Pour pouvoir utiliser les prestations de CHEOPS, le Client doit, pendant toute la durée des contrats avec CHEOPS,





installer toutes les mises à jour disponibles pour son système d'information, utiliser les versions logiciels et/ou matériels recommandées par CHEOPS conformément aux configurations minimales requises et les mettre à jour chaque fois que cela est nécessaire. Le Client s'engage à utiliser des logiciels émanant de sources dignes de confiance et à prendre toutes les mesures adéquates pour se protéger des risques informatiques. L'accès aux services de CHEOPS et les paramétrages associés à ceux-ci sont du ressort et de la responsabilité du Client. Dans le cadre d'un contrat « sécurité managée », le Client ne doit pas effectuer les activités suivantes :

- Numériser, tester ou accéder à des données ne provenant pas du Client sur l'Équipement ou le Logiciel de CHEOPS.
  - Effectuer tout type de test de déni de service ou de test automatisé entraînant un trafic réseau important.
  - Aller au-delà des étapes de reproductibilité de la "preuve de concept" pour les questions d'exécution de l'infrastructure (par exemple, prouver que vous avez un accès sysadmin avec SQLi est acceptable, exécuter xp-cmdshell ne l'est pas).
- En raison de la nature sécuritaire des services, le Client comprend que les services utilisent des outils et des techniques destinés à identifier les vulnérabilités, des tests d'intrusion, des analyses statiques, la révision manuelle des codes de systèmes, d'applications et d'infrastructures informatiques. Bien que les outils et techniques soient soigneusement choisis par CHEOPS, CHEOPS ne peut pas garantir qu'ils sont entièrement sans conséquence sur les infrastructures du Client. En outre, le Client doit assurer une sauvegarde et une récupération efficace et à jour de son environnement informatique, CHEOPS ne peut être tenu responsable de tout dommage causé aux données du Client.

**3.5. DONNÉES D'OUVERTURE DE COMPTE**

CHEOPS collecte l'identité du Client, ses contacts administratifs, comptabilité et technique. Cette demande fait l'objet d'un formulaire nommé « demande d'ouverture de compte ». Les contacts fournis par le Client sont réputés être habilités à prendre toute décision engageant le Client. Tout changement dans les renseignements fournis par le Client doit faire l'objet d'une annonce immédiate, par écrit, par courrier ou par courriel, auprès de CHEOPS, par les contacts initialement déclarés dans les données d'ouverture de compte. CHEOPS se décharge de toute responsabilité dans le cas où les informations ne sont pas communiquées lors d'un changement.

**3.6. DEVOIR DE DILIGENCE**

CHEOPS s'engage à exécuter le contrat avec diligence, fidèlement et conformément aux règles de l'art. Il a une obligation de moyen. Il garantit que les prestations correspondent aux dispositions et spécifications contractuelles, à l'état actuel de la technique et aux contraintes légales.

**3.6.1. Contrat « support et maintenance »**

CHEOPS informe régulièrement le Client de l'avancement des travaux et lui signale par écrit tous les faits et circonstances survenus ou prévus qui sont susceptibles de mettre en péril une exécution conforme au contrat spécifique. La matrice de responsabilité définit les rôles du Client et de CHEOPS afin de garantir une parfaite maîtrise de chaque événement.

<b>Client</b>	Validation des SLA attendue de CHEOPS. Toute demande de changement ou intégration de nouveau service, nécessite une nouvelle mise à jour du contrat. Analyse les performances du service par rapport aux SLA attendu. Participe aux revues régulières du niveau de service.
<b>Gestionnaire Technique CHEOPS</b>	En cas d'un événement particulier chez le Client, ce dernier informe le Customer Service Manager Agit comme point de coordination entre le gestionnaire commercial et le Client. Aide l'équipe projet sur l'infrastructure existante. Exécute les opérations techniques. Maintien l'infrastructure fonctionnelle. Effectue les tâches de maintenance de routine. Gère les backups des données. Gère le monitoring (si l'option de la maintenance préventive en fait partie du contrat). S'assure que les services informatiques fonctionnent selon les SLA. S'assure que les changements opérationnels mineurs sont évalués et approuvés pour la mise en place. Documente les prestations techniques dans l'ITSM. Maintient toutes les bases de connaissances opérationnelles.
<b>Gestionnaire commercial CHEOPS</b>	Communique les exigences au service Client afin de déterminer les spécifications du service. Est en contact permanent avec le gestionnaire technique et le Client concernant tout événement nécessitant une interaction. Identifie les besoins des Clients pour les nouveaux services ou mises à jour.

	Identifie les exigences de niveau de service. Négocie les accords de niveau de service avec le Client. Répond aux demandes du Client. Envoie les décomptes d'heures (à la demande du Client).
<b>Customer Service Manager</b>	Analyse et examine les performances, les niveaux de service mensuels par rapport aux SLA. Actions appropriées pour maintenir / améliorer les niveaux de service. S'assure que les changements majeurs sont évalués pour leur impact sur les niveaux de service du Client. S'assure de la planification et l'avancement des projets liés au Client. Facilite la résolution des incidents selon les exigences fixées avec le Client. Organise et maintien des revues régulières du niveau de service avec le Client. Fournir des données sur l'exécution des services.

**3.7. EOL, EOS ET FIN DE LICENCE LOGICIEL**

**3.7.1. Généralités**

En cas de résiliation ou expiration d'une licence, d'un logiciel ou tout autre élément, le Client s'engage à supprimer toute copie des Logiciels ou autre élément et à détruire les supports et données associées. Les prestations fournies par CHEOPS sur ces éléments prennent fin. Les éléments concernés ne seront notamment plus mis à jour par CHEOPS. Lorsque CHEOPS est pleinement informé par son prestataire, il propose au Client une solution alternative, similaire, en fonction des produits sur le marché. Le Client doit informer, par écrit CHEOPS, s'il accepte ou non la solution alternative dans un délai de trente jours à compter de la date à laquelle la solution alternative lui a été proposée. CHEOPS n'est pas responsable du refus de renouveler une licence ou un droit et le Client accepte, le cas échéant, toutes les conséquences de son refus, notamment des difficultés, voire l'impossibilité, à poursuivre l'exécution de ses prestations. En tout état, CHEOPS se réserve le droit de suspendre et exclure tout service qui serait impacté par la décision du Client. La fourniture de prestations pour réparer lesdites conséquences n'est pas comprise dans les prestations de CHEOPS et fait l'objet d'un contrat spécifique ainsi que de frais supplémentaires. Si le Client n'accepte pas la solution alternative proposée par CHEOPS et/ou continue d'utiliser les éléments en fin de vie, il s'expose à des vulnérabilités, notamment de sécurité, et à des risques juridiques et financiers, pour lesquels CHEOPS ne peut en aucun cas être tenu responsable.

**3.7.2. Environnements sous contrainte**

Les parties reconnaissent « sous contrainte » une infrastructure dont tout ou partie des éléments nécessaires au bon fonctionnement du système Client sont applicables à des obligations normatives, de conformité ou de législation. On citera par exemple, à titre non exhaustif, les environnements sous certification ISO27001, les infrastructures hébergeant des données sensibles (santé, FINMA, ...), les sites de production et/ou partie relevant d'une classification « vitale » ou « sensible » par les autorités légales compétentes (directive NIS ...). Pour de tels environnements, CHEOPS se réserve le droit de procéder à la mise à jour des éléments EOS/EOL ou non conformes sous son initiative et de demander au Client de procéder aux démarches nécessaires avant que ces éléments ne soient plus conformes. En cas d'impact moyen ou majeur sur les prestations, ces modifications seront planifiées avec le Client dans un délai d'un mois. CHEOPS se réserve le droit de suspendre ou exclure toute prestation d'environnement sous contrainte comportant des éléments devenus non conformes sur lesquels la mise à jour ci-avant proposée n'aurait pas pu être menée à bien par manque de disponibilité ou moyens du Client.

**4. DONNEES, DONNEES PERSONNELLES ET REVERSIBILITE**

**4.1. SAUVEGARDE, COPIE ET DESTRUCTION DES DONNÉES**

Le Client assume l'entière responsabilité quant aux conséquences liées au contenu et à la gestion de ses données. Le Client est responsable de disposer d'une copie de l'ensemble des données qu'il transmet via les prestations de CHEOPS. Il doit s'assurer en tout temps de l'intégrité et de la disponibilité de cette copie. Le Client s'engage à sauvegarder notamment les données de journalisation, les données statistiques, les données générées ou mises à jour par les utilisateurs de son système d'information, et les données d'accès (p.ex. l'historique des données de Clients, de produits, de commandes et factures électroniques, de navigation, de paramétrage...). Lors de la résiliation, la suspension ou au terme d'une prestation de CHEOPS, le Client autorise, indépendamment de la non-récupération préalable de données par le Client, la destruction de celles-ci par CHEOPS. Sur demande écrite et contre rémunération, le Client peut obtenir une copie de ses données si celles-ci ne sont pas encore détruites à moins que le contrat spécifique n'en dispose autrement. CHEOPS s'engage à ne pas sortir les données de production du centre de production sans en informer au préalable le Client (hors prestation payante de backup externalisé) et les données hors du territoire national de





référence, hors spécifications particulières dans le contrat spécifique (hors prestation payante de backup externalisé), à détruire immédiatement les *backup* réalisés durant l'exercice, en cas de résiliation d'un contrat spécifique ou d'une prestation particulière.

## 4.2. REVERSIBILITE

### 4.2.1. Exclusion de réversibilité

La réversibilité est exclue sous réserve d'accord écrit contraire, notamment dans le contrat spécifique. La réversibilité ne couvre en tous les cas pas les licences applicatives fournies dans le cadre de prestations locatives ainsi que le nettoyage de serveurs virtuels (VM), notamment pour enlever les agents, certificats ou outils mis en place par CHEOPS ou ses sous-traitants et prestataires.

### 4.2.2. Option de réversibilité

Le Client peut solliciter par avance, à la conclusion du contrat spécifique, ou à la fin du contrat l'option de réversibilité. Le contrat spécifique fixe le prix de la réversibilité, à l'exception du transfert des documents sur l'architecture hébergée et la valorisation dans le contrat de transfert de compétence qui sont facturés en sus au moment de la mise en œuvre de la réversibilité. Si la réversibilité est convenue dans le contrat spécifique au préalable, à son expiration, quelles qu'en soient les causes ou le moment, CHEOPS s'engage à respecter les règles suivantes : CHEOPS met à disposition du Client tous les éléments nécessaires à la réversibilité, apporte l'assistance au Client pour permettre le transfert de ces éléments, le cas échéant, transférer son savoir-faire nécessaire à l'exploitation (hors setup et propriété intellectuelle de CHEOPS), octroie un droit de regard au Client pour procéder à des audits réguliers des systèmes externalisés (soumis à validation de CHEOPS), constitue des comités de suivi et de pilotage, avec définition des intervenants, qui permettent de 'rester familier' avec l'hébergement mis en place (si option Service Delivery Manager souscrite), et sur demande, contre rémunération supplémentaire, transfère tous documents sur l'architecture hébergée et valoriser dans le contrat le transfert de compétences.

### 4.2.3. Modalités et délais de mise en œuvre

L'infrastructure, les configurations ainsi que les données restent à disposition du Client pendant 1 mois après que la réversibilité est considérée comme achevée. Le centre de production s'engage à restituer toutes données, y compris les données provenant de la Clientèle du Client, sans procéder à quelque copie ou quelque marquage que ce soit qui lui permettrait l'accès ultérieur, et à la destruction définitive de toutes les données en question, y compris de tous back-ups ou archivages effectués, par le passé le jour de la résiliation du service (service payant). Les journaux d'activités (logs) collectés dans le cadre de respect des obligations légales seront exclus de cette destruction et soumis aux obligations juridiques en vigueur. Les données stockées sur les baies de stockage sont supprimées de fait par réaffectation automatique des espaces disques pour les autres Clients. Il n'y a pas de destruction physique des matériels, ceux-ci étant mutualisés. Le délai de mise à disposition moyen des éléments est de vingt (20) jours ouvrables. Il peut néanmoins varier selon la nature des données et des documentations à transmettre.

## 4.3. DONNÉES PERSONNELLES

Le Client est responsable de fournir l'intégralité des données personnelles requises par CHEOPS nécessaires à l'exécution des prestations et de la facturation et d'en garantir la véracité. Il est tenu d'annoncer sans délai tout changement relatif à ses données personnelles. Le Client est dûment informé que toute fausse déclaration ou toute dissimulation de données utiles engage sa responsabilité. Le Client détermine les finalités et les moyens du traitement des données qui sont sous sa gestion et est responsable du traitement de données. CHEOPS agit en qualité de sous-traitant. CHEOPS s'engage à traiter avec attention les données de ses Clients et à respecter les dispositions sur la protection des données, notamment la Loi Fédérale sur la Protection des Données et le Règlement Général sur la Protection des Données (UE). CHEOPS ne saisit, n'enregistre et ne traite que les données requises pour l'accomplissement des obligations contractuelles, le suivi de la relation Clientèle, la garantie d'une qualité élevée des prestations, la sécurité de son système d'information, ainsi que pour la facturation. Des données du Client, telles que les logs techniques, peuvent être automatiquement mémorisées et conservées en raison du processus technique appliqué et conformément à la législation en vigueur. Conformément à la loi fédérale sur la surveillance de la correspondance par poste et télécommunication (LSCPT) CHEOPS conserve durant au moins six mois les données de connexion. A l'exception des logiciels que CHEOPS concède sous licence, le Client conserve tous les droits de propriété sur ses données. CHEOPS n'acquière aucun droit sur les données du Client à l'exception du droit de les héberger dans le cadre des prestations, ainsi que de les utiliser et de les reproduire uniquement dans la mesure où cela est nécessaire pour fournir les prestations, ce qui peut inclure des opérations de détection de problème visant à prévenir, identifier et résoudre tout problème relatif au fonctionnement des prestations, mais également l'amélioration de fonctionnalités au profit de la détection des menaces à l'encontre des

utilisateurs et de la protection des utilisateurs contre celles-ci. Le Client peut extraire et/ou supprimer ses données à tout moment. Ce service ne s'applique pas aux évaluations gratuites, dans le cadre desquelles CHEOPS peut supprimer les données immédiatement, sans observer de période de rétention. CHEOPS peut stocker certaines des données du Client utilisées pour les Services sur sa propre infrastructure. Ces données du Client seront placées dans un environnement sécurisé et effacées de manière sécurisée à la fin des Services, ou comme décrit plus en détail dans l'Annexe A (Portée des Services), ou dans le Manuel de Procédures. Les présentes conditions générales, les contrats spécifiques et toute prestation fournie par CHEOPS sont soumis à [politique de confidentialité ou déclaration de protection des données]. En cas de conflit entre le présent article ou les CG et la déclaration de protection des données, cette dernière fait foi.

## 5. CONFIDENTIALITE

Les parties s'engagent à ne pas divulguer à des tiers toutes les informations confidentielles qu'elles pourraient obtenir dans l'exécution du contrat et de ne les exploiter que pour l'accomplissement légitime des prestations. Chaque partie s'interdit en conséquence de communiquer ou de divulguer ces informations sous quelque forme et par quelque moyen que ce soit, à tout tiers sans accord préalable de l'autre partie et s'engage à limiter l'accès aux informations confidentielles aux seules personnes ayant besoin d'y avoir accès dans le cadre de l'exécution du contrat spécifique. Enfin, chacune des parties s'engage à ne pas utiliser les informations confidentielles communiquées par l'autre partie dans un autre but que pour l'exécution du contrat, sans le consentement préalable et écrit de la partie qui les a transmises. Les présentes CG, les contrats spécifiques ou tout autre document contractuel sont également des documents confidentiels et les parties s'engagent à ne pas les communiquer, à des tiers ou des sous-traitants. Sont réservés leur communication dans le cadre requis par la loi Suisse ou par décision judiciaire ou administrative. Le cas échéant, la communication doit faire l'objet d'une notification à l'autre partie. Les obligations de confidentialité sont applicables pendant la durée du contrat et trois ans à compter de la fin du contrat-cadre ou contrat spécifique, quel qu'en soit le motif.

## 6. RESPONSABILITE

CHEOPS garantit que les prestations sont exécutées de façon professionnelle, en mettant en œuvre les moyens humains et les ressources nécessaires pour la bonne exécution des prestations. De manière générale, chaque partie est responsable des conséquences résultant de ses fautes, erreurs et omissions ainsi que celles de leurs sous-traitants éventuels ou prestataires tiers. Aucune des parties ne sera responsable envers l'autre partie pour tout dommage indirect, spécial, consécutif, accessoire, pour tout manque à gagner, notamment de perte de revenus, pertes d'affaires, de fonds de commerce ou perte de données. En cas de faute légère, de pannes ou autres conséquences résultant de virus, attaques ou malveillances de tiers, la responsabilité de CHEOPS est exclue. CHEOPS n'est pas responsable d'éventuelle absence de souscription aux assurances utiles, notamment l'assurance responsabilité civile. CHEOPS n'est pas responsable des réclamations fondées sur des éléments non fournis par CHEOPS, sur des produits ou sur toute violation de la loi ou des droits de tiers, qu'elle soit ou non causée par le contenu ou le matériel du Client. CHEOPS n'est en aucun cas responsable d'un manquement à ses obligations dans la mesure où : (1) ce manquement est imputable au manquement du Client ou de ses sous-traitants et/ou prestataires ; et (2) le manquement du Client décrit selon ce qui précède à un impact significatif sur la capacité de CHEOPS à remplir ces obligations. Si CHEOPS n'a pas exécuté ses prestations, notamment que partiellement dans les délais convenus, il ne doit aucune pénalité de retard au Client. En tous les cas, l'entière responsabilité de CHEOPS pour toutes les réclamations ne dépassera pas le montant des dommages directs réels subis par le Client, jusqu'à concurrence des montants payés (si des frais récurrents s'appliquent, jusqu'à 12 mois de frais) pour le produit ou le service faisant l'objet de la réclamation, quel que soit le fondement de la réclamation.

## 7. DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 7.1. LOGICIELS

Sous réserve de dispositions contraires contenues dans un contrat spécifique, CHEOPS ou, le cas échéant, un partenaire de CHEOPS, détient les droits de propriété intellectuelle sur les logiciels. Aucun droit de propriété n'est transmis au Client, à l'exception d'une licence d'utilisation limitée, révoquée, inaccessible, non exclusive, pour la durée des prestations fournies par CHEOPS. Le Client a interdiction de transférer des droits de propriété intellectuelle, par exemple en exécutant ou installant des copies des logiciels sur ses serveurs ou en dehors de ceux de CHEOPS ou d'autres dispositions. Les Logiciels mis à disposition par CHEOPS peuvent contenir des programmes tiers propriétaires concédés sous une licence distincte dont les conditions seront présentées, le cas échéant. Ils peuvent également contenir des programmes tiers *Open Source* concédés sous





licence CHEOPS par CHEOPS et non le tiers propriétaire. Les mentions légales relatives aux programmes Open Source tiers sont incluses, le cas échéant, qu'à titre d'information.

Le Client et ses Clients finaux ne peuvent utiliser les Produits D'éditeurs de logiciels d'infrastructure tiers utilisés par CHEOPS dans toute application ou situation où la défaillance du Service CHEOPS pourrait entraîner la mort ou des blessures physiques graves à la personne ou de graves dommages physiques ou environnementaux (« Utilisation à Haut Risque »). Des exemples d'Utilisation à Haut Risque incluent, mais ne sont pas limités aux : transports aériens ou d'autres modes de transports humains de masse, installations nucléaires ou chimiques, systèmes de maintien des fonctions vitales, équipements médicaux implantables, véhicules automobiles, ou systèmes pour l'armement. L'Utilisation à Haut Risque n'inclut pas l'utilisation des prestations CHEOPS à des fins d'administration, de stockage des données de configuration, outils d'ingénierie et/ou de configuration, ou autres applications n'exerçant pas de contrôle, dont la défaillance n'entraînerait pas la mort, des blessures ou des dommages physiques ou environnementaux graves. Ces applications n'ayant pas une fonction de contrôle peuvent communiquer avec les applications qui effectuent le contrôle, mais ne doivent pas être directement ou indirectement responsables de la fonction de contrôle. Le Client accepte dans ces cas d'indemniser et d'exonérer CHEOPS et ses concédants de licence de toute réclamation de tiers découlant de l'utilisation des prestations de CHEOPS. Certains fournisseurs tiers de logiciel se réservent le droit de vérifier la conformité d'utilisation de leurs produits par rapport à leurs conditions de licence. Les parties acceptent qu'un fournisseur tiers s'étant réservé ce droit auprès de CHEOPS, puisse accéder aux sites d'hébergement et à son infrastructure. Le Client et CHEOPS s'engagent à collaborer à ces audits. En cas d'utilisation de logiciels tiers par le Client, il s'engage à obtenir les droits appropriés à son profit et au profit de CHEOPS.

## 7.2. DROITS D'AUTEUR

CHEOPS est titulaire des droits d'auteur sur les œuvres réalisées dans le cadre d'une prestation. Les œuvres préexistantes ou développées séparément ne sont pas transférées, qu'elles proviennent du Client ou de CHEOPS. Un logiciel général d'un éditeur est un exemple d'œuvre préexistante et est soumis aux conditions de licence de ce logiciel.

## 7.3. MATÉRIELS ET ÉQUIPEMENT DU CLIENT

Les informations, données, logiciel, architecture technique, matériels, équipement et tout autre élément fourni par le Client qui servent à la réalisation des prestations de CHEOPS ou sur lesquels sont réalisés les prestations de CHEOPS sont sous l'entière responsabilité du Client. Le Client veille et garantit à ce que ces éléments n'enfreignent aucun droit d'auteur ou tout autre droit et disposition légales. L'utilisation des éléments du Client par CHEOPS est limitée à la réalisation de ses prestations.

## 7.4. RECOURS A DES TIERS

Pour satisfaire ses engagements contractuels, CHEOPS peut à tout moment faire appel à des Tiers, ce que le Client déclare accepter. Dans ce cas, ils seront soumis aux termes du présent contrat-cadre et du Règlement du traitement des données de CHEOPS et éventuels cadres spécifiques de régulations (p.ex. FINMA). Lorsque le traitement concerne des données personnelles, l'accord du Client est préalablement obtenu. Dans le cadre de Clients soumis à ces cadres spécifiques de régulations (p.ex. FINMA), le Client sera avisé dans un délai de quinze (15) jours de tout changement de prestataires de CHEOPS, qui rempliront les exigences du cadre spécifique de régulation. La responsabilité de l'annonce du changement de prestataire aux autorités de régulations dont le Client est soumis, est de son ressort.

## 8. FACTURATION ET CONDITIONS DE PAIEMENT

### 8.1. DÉLAI DE PAIEMENT

Le Client s'engage à régler les montants facturés au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture qui lui a été notifiée par CHEOPS. Le Client renonce par avance à la possibilité de se prévaloir de la compensation, à quelque titre que ce soit, à titre de paiement des factures qui lui ont été adressées.

### 8.2. RETARD DE PAIEMENT

Si le Client ne s'acquitte pas de la facture à la date d'échéance il se trouve en demeure sans qu'une nouvelle interpellation de CHEOPS ne soit nécessaire.

### 8.3. GARANTIE

CHEOPS est en droit d'exiger le versement d'un acompte et/ou d'une garantie avant de délivrer ses prestations. Les sommes ainsi remises ne portent pas d'intérêts. CHEOPS est en droit de faire valoir ses créances sur les montants remis à titre d'acompte ou de garantie.

### 8.4. AUGMENTATION DES TARIFS

CHEOPS est autorisé à modifier ses tarifs, notamment pour tenir compte d'une modification de ses frais comme une augmentation des tarifs d'un fournisseur ou d'un prestataire. Toute modification de tarif est préalablement

communiquée au Client par écrit. Le Client dispose de la capacité de refuser les nouveaux tarifs sous certaines conditions : (1) le refus doit parvenir à CHEOPS dans un délai de 30 jours à compter de l'envoi de l'annonce de la modification des tarifs par CHEOPS. A défaut d'annonce dans ce délai, les nouveaux tarifs sont tenus pour acceptés. (2) L'augmentation de tarif ne constitue pas exclusivement la répercussion d'une augmentation d'un fournisseur ou d'un prestataire de CHEOPS (3) En cas de refus des nouveaux tarifs par le Client et si les conditions précitées sont remplies, le contrat spécifique qui lie les parties prend fin dans les 30 jours qui suivent l'annonce du Client du fait qu'il refuse les nouveaux tarifs. Une modification des tarifs par CHEOPS exclusivement fondée sur l'évolution de l'indice des prix à la consommation ou un prix marché n'est pas assimilée à une augmentation des tarifs au sens de la présente disposition de sorte qu'elle n'ouvre en aucun cas le droit à un refus de la modification tarifaire engendrée.

## 8.5. VENTE FORFATAIRE

Les parties conviennent que les prix déterminés dans les présentes sont fermes et définitifs sur la base du périmètre informatique défini. Dans le cas où lors de la phase d'initialisation apparaîtrait un différentiel entre les valeurs de bases définies et les valeurs constatées, celui-ci sera répercuté au Client identifié par un avenant au présent contrat négocié de bonne foi entre les parties.

## 8.6. PRIX DES PRESTATIONS ET FIXATION DES TARIFS

Les prix sont fixés dans les contrats spécifiques. Les prix et tarifs s'entendent hors taxes. La TVA est payable en sus. Les prestations non spécifiées dans le contrat spécifique (inexistante, hors du niveau de service convenu par exemple) ou sur appel, la fourniture ou vente de matériel ou de tout autre élément sont facturés en sus, selon les tarifs forfaitaires indiqués dans les présentes CG (notamment selon le pt § 2.2.2.9 et 2.2.5), et à défaut, selon un tarif fixé par écrit entre les parties.

## 8.7. FRAIS ACCESSOIRES

Les tarifs de CHEOPS s'entendent hors frais de déplacement et de séjour du personnel dans les locaux du Client. Ces frais accessoires sont facturés en sus et sur justificatif au tarif prévu aux pt § 2.2.5 et 2.2.9.

## 9. DUREE, SUSPENSION, FIN

### 9.1. ENGAGEMENT ET RENOUVELLEMENT

En souscrivant ou en renouvelant une prestation, le Client accepte les détails de l'offre commerciale. Sauf stipulation contraire dans lesdits détails de l'offre commerciale, les prestations sont fournies selon leurs disponibilités et pour une durée de prestation de 36 (trente-six) mois à compter de la mise en service/activation.

### 9.2. DURÉE ET RÉSILIATION

Les présentes conditions générales suivent le sort des contrats spécifiques. Chaque contrat spécifique est en principe conclu pour une durée déterminée. Sous réserve de sa résiliation écrite par chacune des parties moyennant un préavis de trois (3) mois, le contrat spécifique se renouvelle tacitement d'année en année pour une durée d'un (1) an. Chaque contrat spécifique peut être résilié avec effet immédiat pour justes motifs.

### 9.3. SUSPENSION

Si le Client ne s'acquitte pas intégralement d'une facture adressée par CHEOPS malgré un rappel, ce dernier est autorisé à suspendre l'ensemble de ses prestations, sans plus d'information et sans que cela découle nécessairement sur une résiliation unilatérale de CHEOPS. Le Client ne peut faire valoir aucune prétention, notamment sous l'angle du dommage. En cas de suspension des prestations de CHEOPS, le Client accorde et garantit l'accès aux équipements qui lui ont été remis par CHEOPS afin qu'il puisse les désinstaller, ce que le Client accepte. CHEOPS est en droit de détruire les données en sa possession conformément au pt §4.1. Des suspensions peuvent également avoir lieu en raison de travaux ou de maintenance. Le cas échéant, le Client en est informé. CHEOPS pourra procéder, sans annonce, à une suspension des prestations en cas de demandes émanant d'autorités Suisses, de menaces ou de risques de sécurité des systèmes, d'utilisation illicite, illégale contraire aux bonnes mœurs ou portant atteinte à des tiers. Dans tous les cas de suspension, aucune réduction tarifaire n'est due et CHEOPS ne peut être tenu responsable de la suspension et des conséquences qui en résultent.

### 9.4. FAILLITE

En cas de faillite du Client les présentes conditions générales et les contrats spécifiques qui lui sont soumis sont résiliés avec effet immédiat.

### 9.5. MATERIEL EN LOCATION

La restitution des équipements mis à disposition par CHEOPS, est à la charge du Client. Sans retour dans un délai de vingt (20) jours ouvrables qui suivent la fin du contrat spécifique ou d'une prestation, les équipements seront facturés (prix défini par CHEOPS). Les équipements et le matériel dont le Client est propriétaire, et qui sont hébergés au sein des infrastructures de CHEOPS ou prestataires, doivent être récupérés dans les vingt (20) jours ouvrables qui



suivent la fin du contrat spécifique ou de la prestation et ce à la charge du Client (déplacement, temps de l'ingénieur, etc). Le matériel en location peut être soumis à une licence

## 10. DISPOSITIONS FINALES

### 10.1. INDÉPENDANCE DES PARTIES

Les parties conviennent qu'elles sont indépendantes, de sorte qu'il n'existe aucun partenariat ou *joint venture*, ni contrat d'agence entre elles.

### 10.2. FORCE MAJEURE

Aucune des parties ne peut être considérée en défaut lorsque l'exécution de ses obligations ou les tentatives de remédier à une violation sont retardées, limitées ou empêchées par des cas de force majeure.

### 10.3. INVALIDITÉ PARTIELLE

Si une disposition de CG ou d'un contrat spécifique est considérée comme étant inexécutable pour quelque raison que ce soit, une telle disposition devra, dans la mesure du possible, être adaptée plutôt que simplement annulée afin de respecter le plus possible l'intention des parties. Si une disposition du contrat est considérée comme nulle, non valable ou non opérationnelle, les autres dispositions du contrat ne seront pas affectées et continueront à déployer leurs effets tandis que la disposition en question sera considérée comme modifiée dans la mesure nécessaire à remédier à son invalidité.

### 10.4. NON-RENONCIATION

Le fait qu'une partie renonce partiellement ou totalement à exercer un quelconque droit ou le fait de renoncer à mentionner une quelconque violation par l'autre partie ne préjuge en rien de l'exercice d'un tel droit ultérieurement ou être interprété comme étant une renonciation à mentionner des violations ultérieures par l'autre partie de la même obligation ou d'une autre disposition du contrat.

### 10.5. MODIFICATIONS

Les présentes CG peuvent être modifiées en tout temps. La version française publiée sur le site [www.cheops-technology.ch](http://www.cheops-technology.ch) fait foi.

