

Conditions générales (CG) relatives à l'utilisation des services de SWITCH

1 But et champ d'application

Les présentes conditions générales énumèrent les conditions légales générales relatives à l'utilisation des services de SWITCH par les **cocontractants** de SWITCH ainsi que par leurs **utilisateurs finaux**.

Elles ne s'appliquent pas à l'enregistrement et à l'administration des noms de domaine ou aux autres services fournis par SWITCH, qui sont régis par leurs règlements propres.

2 Définitions

Les **cocontractants** de SWITCH sont des personnes qui ne sont pas considérées comme des organisations de la SWITCH Community selon la définition ci-dessous.

Les **organisations** de la **SWITCH Community** sont des organisations actives dans l'enseignement et/ou la recherche qui reposent sur une base légale ou sont investies de tâches publiques, la décision finale quant à cette appartenance revenant au Conseil de fondation de SWITCH.

Les **utilisateurs finaux** sont des personnes qui utilisent un service de SWITCH de manière directe ou indirecte, par l'intermédiaire des cocontractants.

SWITCH et les cocontractants sont désignés ci-après comme **partie** ou **parties**.

3 Documents déterminants et hiérarchie

Les dispositions contractuelles déterminantes pour l'utilisation d'un service de SWITCH se composent des documents suivants, dans leur version en vigueur :

- les présentes conditions générales ;
- le service agreement applicable aux services de SWITCH en question ; ainsi que
- le descriptif de service applicable au service en question.

En utilisant les services de SWITCH, les cocontractants acceptent les dispositions contractuelles déterminantes.

En cas de contradictions entre les différents documents déterminants, le descriptif de service prime sur le service agreement, ce dernier primant quant à lui sur les présentes conditions générales.

4 Obligations générales des parties

4.1 Observation des conditions d'utilisation par les utilisateurs finaux et d'autres tiers

Le cocontractant est responsable faire en sorte que lui-même, ses utilisateurs finaux ainsi que tout autre tiers sans contrat propre avec SWITCH mais qui utilise les services de SWITCH avec le consentement du cocontractant (ci-après « tiers ») respectent les dispositions contractuelles déterminantes selon le ch. 3 et les normes légales applicables lorsqu'ils utilisent les services de SWITCH. Toute utilisation illicite des services selon le ch. 5.1 par les utilisateurs finaux ou tout autre tiers sera imputée au cocontractant.

Pour les services mis directement à la disposition des utilisateurs finaux, SWITCH implémente une solution par laquelle ces derniers acceptent à l'avance les conditions essentielles.

Les utilisateurs finaux ne disposent à l'encontre de SWITCH d'aucun droit propre à l'exécution d'une prestation.

4.2 Devoirs de collaboration

Le cocontractant veille à ce que les conditions nécessaires soient réunies afin que SWITCH puisse fournir ses services. Ceci inclut notamment la désignation d'interlocuteurs, la collaboration lors de l'évaluation de dérangements, la collaboration lors de l'utilisation et du développement de services existants, en particulier par la communication des besoins de l'entreprise et d'informations relatives à l'environnement technique, la prise de position active sur des affaires en cours, protocoles, questions et résultats de travaux. Lorsque l'utilisation des services l'exige, la collaboration comprend également l'hébergement pour des installations de SWITCH.

Le cocontractant prend les mesures nécessaires afin de faire respecter les prescriptions des présentes conditions générales et des descriptifs de service et de prévenir les usages illicites des services de SWITCH. Le cocontractant veille notamment à ce que ses utilisateurs finaux s'engagent à respecter les dispositions des présentes conditions générales et des descriptifs de service de SWITCH. Ceci vaut également pour tout autre tiers qui utilise les services de SWITCH sans contrat propre avec SWITCH mais avec le consentement du cocontractant.

Le cocontractant et ses utilisateurs finaux sont tenus de soutenir SWITCH et les tiers collaborant avec SWITCH dans les enquêtes concernant les cas d'utilisation illicite et de dommage.

4.3 Cession et compensation

La cession par une partie à des tiers de ses créances à l'encontre de l'autre partie nécessite au préalable le consentement écrit de la partie concernée.

Sous réserve d'un accord contraire préalablement passé par écrit entre les parties, la compensation de créances au sens de l'art. 120 CO est exclue.

5 Utilisation des services de SWITCH

5.1 Utilisation licite et utilisation illicite

L'utilisation des services de SWITCH est régie par les documents contractuels déterminants (conformément au ch. 3) et par les prescriptions légales.

Est considérée en particulier comme illicite toute utilisation d'un service de SWITCH qui :

- a) entrave ou porte atteinte à d'autres cocontractants ou à leurs utilisateurs finaux ;
- b) entrave le fonctionnement des services de SWITCH et/ou le fonctionnement de réseaux partenaires ;
- c) ne présente aucun rapport avec le domaine d'activité du cocontractant ; le cocontractant définit dans quelle mesure une utilisation partiellement privée et/ou commerciale de ses infrastructures ainsi que des services de SWITCH par ses utilisateurs finaux ou par des tiers est autorisée ;
- d) vise des envois publicitaires non sollicités ou tout autre envoi collectif (spamming) ou qui vise la préparation ou l'exécution d'activités illégales.

5.2 Mesures en cas d'utilisation non autorisée

Si elle vient à constater une utilisation illicite de ses services, SWITCH prend contact avec le cocontractant. Le cas échéant, il est veillé à ce que les mesures prises respectent le principe de la proportionnalité.

Dans les cas d'urgence, SWITCH peut, s'il existe des soupçons fondés au sens du ch. 5.1 et sans en informer préalablement l'utilisateur final concerné et/ou le cocontractant concerné, effacer immédiatement les données en question (p. ex. copies illicites, messages avec un contenu illégal), mettre un terme à la fourniture du service en cause à l'encontre de l'utilisateur final concerné ainsi que du cocontractant concerné et/ou interrompre l'accès de l'utilisateur final concerné ou la connexion du cocontractant concerné.

L'utilisateur final et le cocontractant ne disposent dans ces cas d'aucune prétention à l'égard de SWITCH. Après avoir supprimé des données, SWITCH prend immédiatement contact avec le cocontractant.

5.3 Responsabilité en cas d'utilisation illicite

Le cocontractant peut être tenu responsable de tout dommage causé à SWITCH ou à des tiers du fait de l'utilisation illicite des services de SWITCH par lui-même et/ou par ses utilisateurs finaux. Il en va de même des dommages causés par tout autre tiers au sens des ch. 4.1 et 4.2 ci-dessus. Au même titre, l'utilisateur final répond directement vis-à-vis de SWITCH dans la limite des dispositions relatives à l'utilisation d'un service dont il a été informé.

6 Protection des données

Chaque partie est responsable de l'observation des règles en matière de protection des données auxquelles elle est soumise.

6.1 Politique de confidentialité générale

En tant que fondation de droit privé, SWITCH est soumise de manière générale aux dispositions de la loi fédérale sur la protection des données (LPD, RS 235.1). SWITCH s'engage à respecter les principes qui lui sont applicables en matière de protection des données lors du traitement de données personnelles des cocontractants et de leurs utilisateurs finaux.

Lorsque cela est nécessaire pour la fourniture des services envers les cocontractants et les utilisateurs finaux ou pour l'amélioration de la fourniture des services, en particulier en ce qui concerne la sécurité, les données d'utilisation des services sont collectées et analysées par SWITCH. L'analyse de données relatives à des personnes n'est effectuée que si celle-ci est prévue dans un document contractuel au sens du ch. 3 ci-dessus ou s'il s'agit d'une situation d'abus. Les processus de traitement de données personnelles qui vont au-delà de ce qui paraît évident en regard des circonstances sont prévus séparément dans le descriptif de service relatif au service en question.

Des informations détaillées quant à l'utilisation de certains services par les cocontractants peuvent, par un accès protégé, être mises à la disposition des interlocuteurs des cocontractants concernés enregistrés auprès de SWITCH.

6.2 Externalisation du traitement de données personnelles

Lorsque SWITCH traite, sur demande du cocontractant, des données personnelles pour lesquelles ce dernier est légalement responsable, le cocontractant reste maître des données et responsable du respect des dispositions de protection des données.

Lorsque SWITCH officie en tant que mandataire pour le traitement de données, elle est soumise au secret de fonction, professionnel, commercial, de fabrication et/ou bancaire éventuellement applicable au cocontractant ainsi qu'à toute autre obligation légale ou contractuelle de garder le secret en ce qui concerne les données traitées ; elle oblige par écrit son propre personnel au maintien du secret. En outre, la compétence de surveillance de l'autorité cantonale de protection des données ou d'autres autorités de surveillance peut s'étendre à SWITCH en tant que mandataire pour le traitement de données.

Le cocontractant consent à ce que SWITCH puisse, sous réserve du respect des conditions mentionnées aux let. b) et c) ci-dessous et en vue de l'exécution du contrat, faire appel à d'autres sous-traitants pour le traitement des données. SWITCH conclut, avec tous les sous-traitants intervenant pour le traitement des données, des contrats garantissant un niveau de protection des données équivalent aux présentes conditions générales ainsi qu'au descriptif de service individuel applicable.

Les principes suivants régissent l'externalisation du traitement de données personnelles, sauf convention contraire dans le descriptif de service individuel ou tout autre document contractuel au sens du ch. 3 ci-dessus :

SWITCH s'engage à :

- a) traiter les données personnelles uniquement selon les instructions documentées du cocontractant et aux fins contractuellement convenues ainsi que conformément aux dispositions des documents contractuels relatifs aux spécificités du service en question. Demeurent réservées les prescriptions légales en vertu desquelles SWITCH est tenue au traitement des données. Le cas échéant, SWITCH avise au préalable le cocontractant de

ces prescriptions légales, à moins que la loi ne l'interdise au motif d'un intérêt public important;

- b) informer le cocontractant, sous une forme appropriée, de tout changement envisagé concernant la participation ou le remplacement de tiers mandatés dans le cadre de la fourniture du service. Si le cocontractant n'est pas d'accord avec un tiers, il a le droit de résilier le contrat sans préavis;
- c) veiller à ce que les dispositions légales applicables en matière de transfert des données à des tiers destinataires soient respectées, en particulier s'agissant du respect des éventuelles instructions du cocontractant par les tiers destinataires;
- d) informer le cocontractant sans retard de toute violation ou tout soupçon de violation en matière de protection des données. Une tentative infructueuse de violation de la protection des données n'est pas soumise à cette obligation de signalement. Les signalements et réactions de SWITCH en cas de tentative infructueuse de violation de la protection des données ne sont pas considérés comme une reconnaissance de dette ou une reconnaissance de l'obligation de payer des dommages-intérêts;
- e) fournir au cocontractant toutes les informations nécessaires prouvant le respect par SWITCH des obligations qui lui incombent en vertu du présent ch. 6 et de la législation applicable en matière de protection des données et permettre au cocontractant ou à un autre auditeur mandaté par le cocontractant d'effectuer des contrôles, y compris des inspections;
- f) rendre au cocontractant, après la résiliation du contrat ou sur ordre correspondant du cocontractant, les données personnelles ou à les supprimer, sans en garder copie, et à confirmer une telle suppression, dès lors qu'aucune obligation légale n'exige la conservation des données personnelles.

Le cocontractant s'engage à et garantit que:

- a) le traitement de données et les mandats correspondants confiés à SWITCH sont conformes aux dispositions légales; et que
- b) il a procédé à toutes les annonces ou demandé toutes les autorisations applicables, respectivement a obtenu toutes les communications et tous les consentements des parties concernées.

6.3 Droit d'accès et obligation d'assistance de SWITCH

En tant que mandant, le cocontractant répond aux demandes de renseignements concernant le traitement de données relatives aux personnes concernées, conformément aux dispositions légales applicables. À cette fin, SWITCH informe le cocontractant des demandes de renseignements ou autres prétentions reçues dans le cadre de sa fourniture des services. Sauf accord contraire conclu avec le cocontractant, SWITCH ne répond d'elle-même à aucune demande de renseignements. Il en va de même pour les autres prétentions de nature juridique qui sont transmises à SWITCH par les personnes concernées dans le cadre du traitement de leurs données.

Sont réservées les mesures légales des autorités compétentes d'exécution forcée. Le cas échéant, SWITCH informe le cocontractant, dans la limite où la loi le permet, de l'adoption de telles mesures d'exécution forcée.

De plus, SWITCH assiste le cocontractant, dans la mesure du possible et en fonction du type de traitement des données personnelles, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour remplir l'obligation de garantir le respect des droits des autres personnes concernées conformément à la législation applicable en matière de protection des données. SWITCH aide également le cocontractant à respecter ses obligations en matière de sécurité des données, de signalement des violations de la protection des données et d'évaluation de l'impact en matière de protection des données, en tenant compte du type de traitement des données et des informations dont dispose SWITCH.

6.4 Sécurité des données

SWITCH prend toutes les mesures raisonnables pour assurer en tout temps la sécurité des données conformément à l'état connu de la technique. SWITCH prend notamment des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des informations et pour rétablir rapidement la disponibilité des données personnelles et leur accès en cas d'incident physique ou technique. SWITCH organise les mesures techniques et organisationnelles sur la base de son système de gestion de la sécurité de l'information (ISMS) conformément à la norme ISO/IEC 27001 et s'engage en outre à vérifier, évaluer et, si nécessaire, adapter régulièrement les mesures techniques et organisationnelles garantissant la sécurité des données.

Lorsque le traitement de données personnelles est délégué à SWITCH par un cocontractant, ce dernier est en droit de se faire expliquer les procédés opérationnels correspondants.

7 Fourniture des services et résiliation

La date à laquelle débute la fourniture des services est convenue en commun entre les parties sous la forme écrite ou communiquée aux cocontractants par SWITCH après réception de la commande portant sur le service en question.

À défaut d'accord contraire passé par écrit entre les parties :

- a) les services sont fournis au cocontractant pour une durée indéterminée ;
- b) les services peuvent être résiliés par les parties moyennant un préavis écrit de six mois pour le 30 juin ou le 31 décembre, à moins que le descriptif de service n'en dispose autrement. La lettre c) ci-après est réservée.
- c) Le service SWITCHlan peut être résilié moyennant un préavis de trois ans, avec effet au 31 décembre.

En cas de défauts graves au sens du ch. 10 qui n'ont pas été réparés par SWITCH dans un délai raisonnable malgré une demande écrite en ce sens de la part du cocontractant, ce dernier est en droit de cesser d'utiliser les services en question moyennant un préavis de deux mois au minimum avec effet au terme du trimestre suivant. SWITCH dispose du même droit de résiliation en cas de grave violation contractuelle par un cocontractant, sauf réparation dans un délai raisonnable fixé par SWITCH.

Les résiliations doivent par principe revêtir la forme écrite.

8 Prix, modalités de facturation et conditions de paiement

8.1 Prix des prestations

Le service agreement détermine les prix des prestations de SWITCH.

8.2 Facturation sur la base des dépenses

Si un service est facturé selon le temps consacré, SWITCH facture le volume horaire effectif additionné des dépenses selon les honoraires et taux applicables.

Les honoraires et taux applicables sont fixés par la Direction générale de façon indépendante. Les frais engendrés par des tiers sont répercutés sur la facture.

8.3 Modalités de facturation

Sauf convention contraire des parties, SWITCH facture ses services à l'avance sur une base trimestrielle.

8.4 Conditions de paiement

À moins qu'il n'en ait été convenu autrement par écrit, le délai de paiement des factures établies par SWITCH est de 30 jours à compter de la date d'émission. Le non-respect du délai de paiement est automatiquement considéré comme un retard de paiement. À partir de ce moment, SWITCH est en droit de facturer l'intérêt moratoire légal de 5 %. SWITCH se réserve la possibilité de faire valoir d'autres droits prévus par la loi au titre de dédommagement consécutif à un retard de paiement.

9 Service d'assistance

Les horaires du service d'assistance spécifique au service ainsi que les coordonnées figurent dans les documents contractuels spécifiques au service en question. Sauf mention d'une disponibilité plus grande, le service d'assistance est disponible aux heures de bureau, à savoir de 08.00 heures à 17.00 heures. Il est fait exception des jours fériés fédéraux, cantonaux et de la Ville de Zurich, ainsi que de la période du 24 décembre au 2 janvier inclus.

SWITCH peut également prendre, selon l'urgence, des mesures en dehors de ces périodes et à sa seule discrétion pour maintenir une bonne qualité de service.

10 Garantie

SWITCH fournit les services dans la limite de ses ressources financières et en personnel, avec tout le soin requis et conformément à l'état actuel de la technique. L'étendue et les qualités du service proposé dépendent cependant du descriptif de service correspondant. Il en va de même en ce qui concerne les obligations spécifiques du cocontractant, respectivement de l'utilisateur final, comme par exemple la création de copies de sécurité (backups).

Sauf disposition contraire dans le descriptif de service, le cocontractant est en droit d'exiger la réparation, dans un délai raisonnable, d'un défaut signalé. Si une telle réparation du défaut n'est pas possible, le cocontractant est en droit de demander une réduction du prix après l'échéance du délai de réparation.

Le cas échéant, les parties s'engagent à définir ensemble le montant à hauteur duquel la rémunération sera réduite. Est déterminante la durée de la panne du service, respectivement de la perturbation partielle de l'utilisation du service, imputable au défaut. Toute prétention quant à des dommages-intérêts est exclue.

Lorsque SWITCH ne répare pas un défaut grave ou qu'un défaut ne peut être réparé dans le délai donné, le cocontractant dispose d'un droit de résiliation extraordinaire au sens du ch. 7. Est réputé défaut grave tout défaut qui empêche totalement l'utilisation du service par le cocontractant.

La présente disposition prime sur les clauses générales de responsabilité du ch. 11.

11 Responsabilité

Les parties sont mutuellement responsables pour les dommages résultant d'un comportement intentionnel ou d'une négligence grave causés dans le cadre de la fourniture des services dans la limite de la rémunération due par le cocontractant concerné pour les services de SWITCH pour l'année civile durant laquelle le dommage est survenu. La responsabilité pour faute légère ou moyenne, y compris pour les actes des auxiliaires, est expressément exclue.

SWITCH n'est pas responsable à l'égard des utilisateurs finaux.

12 Propriété

12.1 Propriété intellectuelle et octroi de licences

Le cocontractant jouit, pour lui-même ainsi que pour ses utilisateurs finaux, d'une licence non exclusive, non transmissible et non sous-licenciable, sur le logiciel fourni par SWITCH, à utiliser dans les limites de son domaine d'activité et en conformité avec les dispositions du descriptif de service. Des dispositions plus étendues ou divergentes peuvent ressortir du descriptif de service ainsi que, le cas échéant, des termes des licences de fabricants tiers.

Sous réserve d'un accord explicite passé par écrit entre les parties, aucun autre droit de propriété intellectuelle ne passe au cocontractant. Les travaux effectués en commun entre le cocontractant et SWITCH sur les services de SWITCH tombent dans la propriété intellectuelle des deux parties. Les deux parties sont en droit, sans l'accord de l'autre partie, de faire usage, d'utiliser, de reproduire, de modifier, de diffuser ou de développer, respectivement de transmettre à des tiers, la totalité ou une partie des résultats du travail, sous quelque forme que ce soit, pour elles-mêmes ou pour des tiers.

Les droits résultant des réalisations individuelles pour le compte d'un cocontractant et qui ne sont pas intégrées aux services de SWITCH passent au cocontractant après paiement intégral. SWITCH reste néanmoins autorisée à réutiliser librement et gratuitement les idées, procédés et connaissances qui ont contribué au développement. SWITCH reçoit, à des fins d'utilisation interne, une licence gratuite sur les réalisations individuelles.

Pour les produits de fabricants tiers, ce sont en premier lieu les conditions de licence et d'utilisation propres de ces derniers qui s'appliquent. SWITCH porte lesdites conditions à la connaissance du cocontractant, le cas échéant à celle de ses utilisateurs finaux, sous une forme appropriée.

12.2 Propriété des installations et appareils

Les installations et appareils mis à la disposition des cocontractants par SWITCH pour l'utilisation des services restent la propriété de SWITCH et les cocontractants n'obtiennent sur ceux-ci aucun droit dépassant le cadre de l'utilisation convenue. Les cocontractants ne sont pas autorisés à apporter des modifications aux installations et appareils sans le consentement de SWITCH ; ils sont responsables de tout dommage résultant d'une manipulation non conforme par leurs collaborateurs ou par des tiers.

13 Divers

13.1 Versions linguistiques

Les présentes conditions générales sont disponibles en français, en allemand et en anglais. Les trois versions sont équivalentes.

13.2 Dispositions légales

Pour tous les cas de figure pour lesquels les présentes conditions générales ne prévoient rien, les dispositions légales correspondantes sont applicables, en particulier celles du Code suisse des obligations (CO).

14 Entrée en vigueur et modifications

Les présentes conditions générales entrent en vigueur le 1^{er} juillet 2019. Elles remplacent toutes les versions antérieures des conditions générales pour les services de SWITCH.

SWITCH est en droit de modifier en tout temps et sans préavis les présentes conditions générales ainsi que les descriptifs de services. Il est donc recommandé de vérifier régulièrement l'actualité des présentes conditions générales.

15 Droit applicable et for

Les présentes conditions générales sont soumises au droit suisse. Le for pour tout litige y relatif est à Zurich.