

**A: Définitions****1 Champ d'application**

Les présentes dispositions d'utilisation s'appliquent aux prestations de Swisscom dans la mesure où les documents contractuels correspondants (le contrat de base et ses appendices ou les descriptions de services) mentionnent l'applicabilité de ces dispositions.

**2 Définitions****Accès à distance**

L'accès à distance aux composants du client (matériel et/ou logiciels) est une condition préalable nécessaire à certaines prestations et installations. Il permet la localisation du dérangement par Swisscom et la prise de mesures appropriées.

L'accès aux composants (matériel et/ou logiciels) est assuré par le truchement d'un réseau spécifique.

Swisscom fournit au client, en location, les appareils nécessaires pour le raccordement au réseau spécifique (routeur) dans le cadre de l'accès à distance. Si le routeur n'est pas activé en permanence, le client active l'accès à distance pour Swisscom dès qu'un ticket de dérangement a été ouvert, au moins jusqu'à la fermeture du ticket par Swisscom.

**Assistance**

On entend par «assistance» les prestations d'assistance spécifiques au service fournies par Swisscom pendant l'horaire d'assistance.

**Classes d'objets gérés**

Les MO sont répartis en différentes classes caractérisées par des niveaux de disponibilité et des garanties variables.

**Customer Premises Equipment (CPE)**

Voir «Éléments du service».

**Diagnostic à distance**

Le diagnostic à distance permet de localiser le dérangement selon le contrat de maintenance. Il peut être réalisé par téléphone sous forme de questions/réponses avec le client ou par accès à distance. En général, l'opération ne dure pas plus d'une heure. La suppression du dérangement est initiée après notification du dérangement.

**Date de mise en service (Ready-for-Service, RFS)**

La date RFS, déterminée par Swisscom, est celle à laquelle une prestation convenue contractuellement sera prête à entrer en service.

**Délai de réaction**

Le temps de réaction défini dans le contrat avec le client correspond au temps qui s'écoule entre la fin du diagnostic à distance et l'intervention des spécialistes sur site ou en accès à distance. Le temps de réaction ne vaut que pendant l'horaire d'assistance défini dans le contrat.

**Éléments du service**

Les éléments du service sont des composants physiques (matériel) ou logiciels (logicielles), ou une combinaison de ces deux variantes, qui sont la propriété de Swisscom ou de ses sous-traitants.

**Enregistrement des dérangements**

Les avis de dérangement sont enregistrés 24 heures sur 24 au numéro d'appel du Service Desk prévu à cet effet. L'horaire d'assistance et les temps de réaction en cas de dérangement sont fixés pour chaque composant dans le contrat de base et ses appendices.

**Fenêtre de maintenance (CMW)**

La fenêtre de maintenance est le créneau horaire pendant lequel Swisscom effectue des travaux de maintenance sur la plate-forme réseau. En règle générale, une fenêtre de maintenance coordonnée (Coordinated Maintenance Window) est fixée le dimanche entre 02h00 et 06h00. Il n'est pas exclu que lesdits travaux de maintenance influent sur les prestations. Le client est averti à l'avance des interruptions prévues pendant la fenêtre de maintenance dont la durée prévisionnelle est supérieure à celle assortie aux différentes prestations (3 à 15 minutes) ainsi que des fenêtres de maintenance exceptionnelles. Durant les interruptions survenant dans la fenêtre de maintenance, Swisscom n'établit pas de ticket de dérangement. Swisscom se réserve le droit d'adapter la fenêtre de maintenance coordonnée à tout moment, moyennant un préavis.

**Heures d'assistance**

Voir «Horaire d'assistance».

**Horaire d'assistance**

Les dérangements sont supprimés, dans le cadre de la prestation de base, pendant l'horaire d'assistance défini (Support Level). Les heures situées en dehors de cet horaire d'assistance (Support Level) sont considérées comme «période de suspension».

**Objets gérés (managed objects, MO)**

Les objets gérés sont les éléments de service exploités par Swisscom. Les objets gérés dans le cadre des différents services sont définis dans des documents propres à ces services.

**Point d'accès au service (Service Access Point, SAP)**

Le SAP est l'interface logique et/ou physique entre les domaines de responsabilité respectifs du client et de Swisscom. C'est au SAP que les prestations de Swisscom convenues contractuellement sont rendues accessibles au client.

**Raccordement**

Point d'accès nécessaire en vue de transmettre des informations via les réseaux de Swisscom..

**Temps de disponibilité**

Voir «Horaire d'assistance».

**Ticket de dérangement (Trouble Ticket)**

Avis de dérangement saisi en bonne et due forme par Swisscom dans les systèmes.

**B: Implémentation / Réalisation**

**3 Procédure de mise en œuvre (réalisation)**

3.1 La procédure de mise en œuvre (réalisation) est définie dans les documents spécifiques au service.

3.2 Les délais de fourniture et de mise en service ne valent qu'à titre indicatif et peuvent être modifiés, même à court terme.

3.3 Si une date de mise en service convenue ne peut être respectée et qu'aucune faute n'est imputable à l'une ou l'autre des parties, Swisscom est en droit de repousser la date de mise en service et, partant, le début de la durée minimale du contrat.

3.4 Si la mise en œuvre n'est pas possible à la date Ready-for-Service convenue à cause des circonstances imputables au client ou que la mise en œuvre subisse pour cette raison un retard,

- la durée minimale du contrat et l'obligation de paiement du client débutent à la date Ready-for-Service convenue;
- le client paie à Swisscom tous les frais supplémentaires occasionnés à cette dernière par ce retard;
- Swisscom peut résilier le contrat avec effet immédiat jusqu'à la mise en service. Au surplus, les dispositions légales s'appliquent.

**C: Maintenance et services gérés**

**4 Procédures d'intervention et de maintenance**

4.1 Les procédures générales «Intervention» et «Maintenance» décrites dans ce chapitre ne s'appliquent que si elles ont été expressément convenues dans le contrat ou ses appendices.

4.2 Prestations de base de suppression des dérangements

4.2.1 La suppression des dérangements pour les appareils en phase d'intervention ou de maintenance convenue par contrat est effectuée pendant l'horaire d'assistance défini. Si les travaux débordent de cet horaire d'assistance, ils peuvent être suspendus et repris pendant l'horaire d'assistance du jour ouvrable suivant.

4.2.2 La suppression des dérangements englobe les prestations suivantes:

- l'ouverture d'un ticket de dérangement par Swisscom:
  - lorsqu'un dérangement ou une défaillance est repéré par le système de gestion, au cours de la surveillance active des composants. Un avis est communiqué aux interlocuteurs désignés du client;
  - dès que le client signale le dérangement au Service Desk pour les composants sans surveillance active. L'annonce du client comprend une description précise du défaut et toutes les informations nécessaires à la suppression du dérangement (par ex. site, composants et désignation des composants, etc.);
- la localisation du dérangement via le diagnostic à distance;
- la communication d'un avis au client, à l'issue du diagnostic à distance, indiquant les prochaines étapes de la procédure de suppression du dérangement;
- l'activité de suppression du dérangement. Celle-ci est réalisée, selon la variante retenue (voir ci-après) et selon le choix de Swisscom, soit par télémaintenance, soit par réparation, soit par remplacement des éléments système défectueux, soit par fourniture d'une solution de substitution, soit par une combinaison de ces procédés.

4.2.3 Sont exclus des prestations de base de suppression des dérangements:

- les mesures prises par Swisscom en vue de supprimer les dérangements provoqués par le client (notamment suite à une fausse manipulation), par un tiers ou par des installations pour lesquelles Swisscom n'a conclu aucun contrat de maintenance;
- la gestion et la restauration des données clients;
- la reconfiguration d'environnements logiciels complets (par exemple, «CallManager») et l'installation de données mises à disposition chez le client à des fins de sauvegarde (par exemple, données de configuration).

## Dispositions d'utilisation

4.3 Il appartient à Swisscom de décider dans chaque cas si la localisation et la suppression du dérangement doivent avoir lieu via l'accès à distance ou sur site.

4.4 Les composants matériels remplacés deviennent la propriété de Swisscom au moment du remplacement. Si le remplacement n'est pas effectué par Swisscom sur le site, le client dispose d'une semaine calendaire pour renvoyer les composants matériels remplacés (défectueux) à l'adresse communiquée par Swisscom.

4.5 Swisscom garantit la disponibilité des pièces de rechange pour les composants sous maintenance pendant toute la durée du contrat et compte tenu des capacités de livraison du fabricant. Elle se réserve le droit d'échanger l'objet de la réparation par un matériel et/ou un logiciel offrant des fonctions égales ou supérieures.

4.6 Pour les composants et les produits assortis d'une date «end of life» dans l'appendice au contrat, l'assistance n'est fournie que jusqu'à cette date.

4.7 Variante: suppression des dérangements sur site

4.7.1 Sauf stipulation contraire, cette variante de suppression des dérangements permet, outre les prestations de base, de convenir des possibilités d'intervention ci-après.

4.7.2 Possibilités d'intervention du technicien et du matériel

- Le jour ouvrable suivant: la mise à disposition du matériel de remplacement et, le cas échéant, l'intervention sur site sont réalisées le jour ouvrable suivant pendant l'horaire d'assistance convenu.
- Dans les 4 heures (suivant la clôture du diagnostic à distance): la mise à disposition du matériel de remplacement et, le cas échéant, l'intervention sur site, sont réalisées dans un délai de 4 heures après le diagnostic à distance. La prestation peut être combinée avec tous les horaires d'assistance.
- Dans les 2 heures (suivant la clôture du diagnostic à distance): la mise à disposition du matériel de remplacement et, le cas échéant, l'intervention sur site, sont réalisées dans un délai de 2 heures après le diagnostic à distance. La prestation peut être combinée avec tous les horaires d'assistance.

4.7.3 Les variantes de fourniture de prestations assurées dans un délai de 2 ou 4 heures dépendent du lieu où se trouvent les éléments de service et ne peuvent être fournies dans toute la Suisse.

4.8 Variante: échange de matériel par coursier

4.8.1 Sauf stipulation contraire, cette variante de suppression des dérangements englobe, outre les prestations de base, les prestations suivantes:

la remise par coursier (ou un service de livraison équivalent) des composants matériels de rechange (appareils ou éléments d'appareil) pendant l'horaire d'assistance, dans un délai de 6 heures après l'ouverture du ticket de dérangement.

4.8.2 L'installation sur le site des composants de rechange à la place des composants matériels défectueux incombe au client.

4.9 Variante: maintenance par courrier postal

4.9.1 Sauf stipulation contraire, cette variante de suppression des dérangements englobe, outre les prestations de base, les prestations suivantes:

l'envoi des composants de rechange destinés à remplacer les composants défectueux par la poste, au plus tard le jour ouvrable (du lundi au vendredi, sauf jours fériés) qui suit l'ouverture du ticket de dérangement.

4.9.2 L'installation sur le site des composants de rechange à la place des composants matériels défectueux incombe au client.

## D: Dispositions communes

### 5 Dispositions générales

5.1 Equipements et sites

5.1.1 Le client prend les mesures et les dispositions appropriées, relevant de sa sphère d'influence, pour protéger la propriété de Swisscom ou de ses sous-traitants et s'engage à ne pas déplacer les composants installés sur un site déterminé dans le cadre de l'utilisation des services ou à ne le faire qu'après en avoir obtenu l'autorisation écrite de Swisscom. Les charges occasionnées par le déplacement des composants sans accord préalable de Swisscom sont facturées au client.

5.1.2 Le client n'est pas autorisé à modifier, réparer ou assurer la maintenance des composants et/ou données de configuration utilisés dans le cadre des services, ni à intervenir sur ces derniers de quelque manière que ce soit. Il est également interdit au client d'utiliser des composants à d'autres fins que celles qui sont convenues.



### 5.2 Droits d'auteur

Le client est tenu d'utiliser les documents protégés de tiers de manière licite. Il est notamment responsable de l'acquisition de tous les droits de reproduction d'œuvres musicales protégées (ou d'extraits de ces œuvres).

### 5.3 Suppression des situations à risque et mesures contre les interventions de tiers

5.3.1 Swisscom est en droit de prendre des dispositions pour prévenir ou supprimer les situations à risque et les dérangements causés par la faute du client ou de tiers et peut exiger du client qu'il applique à ses frais les mesures préconisées sur son site.

5.3.2 Les personnes autorisées à procéder à des commandes, des résiliations, des modifications (Moves, Adds, Changes), à émettre des avis de dérangement et à fournir des informations relatives à l'exploitation sont définies par le client et enregistrées d'entente avec Swisscom. Le client est tenu de communiquer par écrit ou par un autre moyen prévu par Swisscom toute modification concernant les personnes autorisées.

5.3.3 Les personnes autorisées à émettre des avis de dérangement peuvent également demander, moyennant paiement, des interventions en dehors de l'horaire d'assistance convenu au point de contact communiqué par Swisscom.

5.3.4 La procédure de suppression du dérangement peut être suspendue si Swisscom ne parvient pas à joindre l'interlocuteur du client.

## 6 Facturation et conditions de paiement

6.1 L'obligation de paiement des prestations périodiques et continues commence le jour de la mise à disposition du service par Swisscom.

6.2 Si le client ne peut utiliser au début qu'une partie des fonctions du système, Swisscom réduit le prix perçu jusqu'à la remise intégrale initiale du service.

## 7 Exclusion de la garantie

7.1 Le client prend acte du fait qu'en dépit de tous les efforts déployés par Swisscom, du recours aux technologies de pointe et du respect des normes de sécurité les plus récentes, il n'est pas possible de garantir une sécurité absolue ni l'absence de tout dérangement. Le client assume les risques liés à l'utilisation des services, à moins que Swisscom n'ait convenu par contrat de prestations spéciales s'y rapportant.

7.2 Swisscom ne donne aucune garantie et n'assume aucune responsabilité en ce qui concerne l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, la légalité, la pertinence, la disponibilité et l'obtention en temps utile des informations accessibles par le biais du raccordement. Swisscom ne rembourse aucuns frais et ne répond pas des dommages résultant de téléchargements.