**Contrat-cadre de services en nuage (services cloud)***(version du 18 février 2020)*

conclu entre

**Nom du cabinet médical**Adresse  
Code postal, lieu

(ci-après le «Client»)

et

**Nom du prestataire de services cloud**Adresse  
Code postal, lieu

(ci-après le «Prestataire»)

concernant la fourniture d’applications logicielles médicales spécialisées sous forme de Software as a Service («SaaS»)

Sommaire

[1 Définitions 3](#_Toc32214710)

[2 Objets et éléments du contrat 3](#_Toc32214711)

[3 Accès aux et utilisation des services cloud 3](#_Toc32214712)

[4 Configuration, maintenance et entretien 3](#_Toc32214713)

[5 Restrictions d’utilisation et autres défauts 4](#_Toc32214714)

[6 Modifications des prestations 4](#_Toc32214715)

[7 Conditions de licence et d’utilisation 5](#_Toc32214716)

[8 Confidentialité et secret professionnel 5](#_Toc32214717)

[9 Exigences en matière de protection des données 5](#_Toc32214718)

[10 Mesures de sécurité et de surveillance 6](#_Toc32214719)

[11 Sauvegarde, services de reprise après incident et restitution des données 6](#_Toc32214720)

[12 Obligation d’informer et droits en matière d’audit 6](#_Toc32214721)

[13 Rémunération et modalités de paiement 7](#_Toc32214722)

[14 Garantie et responsabilité 7](#_Toc32214723)

[15 Durée et fin du contrat 8](#_Toc32214724)

[16 Effets de la fin du contrat 8](#_Toc32214725)

[17 Dispositions finales 8](#_Toc32214726)

[18 Droit applicable et for 9](#_Toc32214727)

[19 Signatures 9](#_Toc32214728)

# Définitions

* 1. Dans le présent contrat, les termes suivants sont définis comme suit :
* Sont réputées **services** **cloud** les applications logicielles médicales spécialisées (y c. les développements ultérieurs) et les composants de service supplémentaires (par ex. calcul, stockage, etc.) définis comme «Software as a Service» dans le contrat de prestations, ainsi que la documentation utilisateur correspondante.
* La **fourniture** comprend l’exploitation, la mise à disposition, la maintenance et l’entretien des services cloud, ainsi que l’assistance à la clientèle fournie par le Prestataire.
* Sauf clause contraire dans le contrat de prestations, le **point de transfert des prestations** se trouve au site suisse du centre de calcul auquel le Client est raccordé.
* Sont réputées **données utilisateur** toutes les informations dont le Prestataire ou ses employés et les tiers auxquels il fait appel dans le cadre du présent contrat peuvent avoir connaissance.

# Objets et éléments du contrat

## Le présent contrat régit la fourniture des services cloud par le Prestataire et leur utilisation par le Client. Ne font pas l’objet du présent contrat l’installation, la migration des données et la configuration initiale des services cloud, qui sont réglées par convention séparée, ni les développements et modifications ultérieurs exigés par le Client et allant au-delà de la configuration standard.

## Les documents énumérés ci-après font partie intégrante du présent contrat et, en cas de contradiction, s’appliquent selon l’ordre suivant, le document le plus récent prévalant toujours en cas de pluralité de documents du même niveau hiérarchique :

* le présent contrat-cadre ;
* le contrat de sous-traitance du traitement des données (annexe 1) ;
* les exigences minimales pour la sécurité informatique des cabinets médicaux (annexe 2) ;
* le contrat de prestations conclu avec le Prestataire (annexe 3) ;
* les conditions d’octroi de licence du Prestataire et des tiers (annexe 4).

# Accès aux et utilisation des services cloud

## Le Prestataire fournit au Client les services cloud ainsi que l’infrastructure logicielle et matérielle nécessaire à leur utilisation au point de transfert des prestations (y c. les logiciels Client) et lui remet les données d’accès nécessaires. Le Client répond de la liaison de télécommunications au point de transfert des prestations, le Prestataire assurant la connexion avec HTTPS, VPN ou une technologie équivalente. Sauf convention contraire, le Client n’a besoin que d’un navigateur Web et d’une connexion Internet pour utiliser les services fournis par le Prestataire.

## Le Prestataire remet une documentation utilisateur actualisée, complète et modifiable au Client qui peut l’utiliser, la copier et la modifier pour en faire un usage conforme au présent contrat.

# Configuration, maintenance et entretien

## Le Prestataire assure l’entretien et la maintenance des services cloud (y c. de l’infrastructure logicielle et matérielle) pendant la durée du contrat, mais au moins pendant trois ans à compter de sa conclusion. Il met en œuvre sans délai les exigences de configuration du Client dans le cadre de la configuration standard mise à disposition.

## La maintenance comprend (i) l’élimination des dysfonctionnements ; (ii) la restauration du caractère utilisable et opérationnel ; (iii) le remplacement d’éléments défectueux et la prévention de défauts ; (iv) l’installation d’améliorations sans extension des fonctionnalités, ainsi que (v) la maintenance préventive visant à maintenir le caractère opérationnel sitôt que le fournisseur ou les standards actuels de la technologie l’indiquent (par ex. la résolution immédiate des failles en matière de sécurité par le biais de correctifs et de mises à jour).

## L’entretien comprend les modifications et les développements ultérieurs des services cloud dans le cadre du calendrier de lancement du Prestataire. Une extension des fonctionnalités peut être facturée séparément pour autant que le Prestataire en ait préalablement informé le Client par écrit et que l’extension ne remplace pas des fonctionnalités existantes.

## Le Prestataire peut restreindre la disponibilité des services cloud lors des prestations de maintenance et d’entretien. Le Client doit être informé de telles restrictions au moins dix jours ouvrables au préalable, et ces restrictions doivent être prévues en dehors des heures de bureau du Client. En cas de travaux de maintenance et de dépannages urgents, le Prestataire peut en tout temps limiter les services cloud sans préavis et pour une courte durée. Il doit toutefois prendre toutes les mesures raisonnablement exigibles pour éviter de telles restrictions.

# Restrictions d’utilisation et autres défauts

## Même la plus grande diligence ne permet pas d’exclure totalement les dysfonctionnements, les restrictions et interruptions imprévues ou autres défauts affectant les services cloud. Le Prestataire s’engage toutefois à faire tous les efforts raisonnablement exigibles et usuels dans la branche pour éviter l’apparition de dysfonctionnements, de restrictions et interruptions imprévues ou autres défauts.

## Le Client signale immédiatement au Prestataire les dysfonctionnements, les restrictions et interruptions imprévues ou autres défauts. Le Prestataire met à la disposition du Client les ressources adaptées en personnel afin de pouvoir remédier à ces défauts immédiatement ou dans le délai convenu. Il informe en outre le Client rapidement et de manière transparente sur les causes et la durée du dysfonctionnement.

# Modifications des prestations

## Moyennant un préavis de trente jours et une garantie de compatibilité et de maintien du caractère opérationnel de ses services, le Prestataire peut :

* installer de nouvelles technologies et configurations ;
* modifier les processus de fourniture des services cloud ;
* limiter les prestations d’assistance et de maintenance aux versions actuelles (moyennant une période de transition appropriée), et
* apporter des modifications mineures aux spécifications et aux conditions d’utilisation.

## Le Prestataire peut mettre en œuvre d’autres modifications indiquées pour des raisons techniques ou économiques moyennant un préavis de trois mois et une garantie de compatibilité et de maintien du caractère opérationnel de ses services. Il est systématiquement tenu d’informer le Client au préalable et de manière détaillée de toutes les modifications et de leurs effets.

# Conditions de licence et d’utilisation

## Il incombe au Prestataire de se procurer les licences de tous les logiciels et équipements nécessaires à la fourniture des services cloud et de garantir au Client le droit d’utilisation mondial et non-exclusif des services cloud à des fins opérationnelles propres, conformément au présent contrat. Ce droit comprend notamment l’utilisation simultanée ou consécutive des services cloud par le Client et ses employés, représentants ou prestataires de services, dans la mesure où ils agissent pour le compte du Client. Sauf restriction expresse (par ex. fixation d’un nombre d’utilisateurs, d’instances, etc.), l’utilisation est illimitée. Si le Client outrepasse la restriction d’utilisation éventuellement convenue, il est tenu de verser au Prestataire une rémunération supplémentaire conformément aux paramètres et au tarif convenus.

## Le Client répond des données qu’il traite lors de l’utilisation des services cloud. Ce faisant, il respecte le droit suisse et s’abstient en particulier d’enregistrer ou de diffuser des contenus contraires aux bonnes mœurs ou illicites, ainsi que des codes de programmes malveillants (maliciels). Le Client ne peut apporter aucune modification aux services cloud au-delà des options de configuration fournies. Il n’a notamment pas le droit de copier le logiciel concerné, d’en reconstituer la logique par ingénierie inverse, ni de l’exploiter de quelque autre manière sans y avoir été autorisé. En cas de soupçon fondé, le Prestataire peut surveiller l’utilisation que le Client fait de ses services cloud, et, en cas d’infraction, le menacer par écrit de suspendre les services concernés s’il ne met pas fin à leur utilisation non autorisée dans un délai de dix jours ouvrables.

# Confidentialité et secret professionnel

## Par le biais des services cloud, le Client traite des informations soumises au secret professionnel au sens des art. 320 s. CP. Toutes les données utilisateur sont confidentielles, sauf s’il est démontré et indubitable :

* qu’elles étaient de notoriété publique avant d’avoir été divulguées (ou par la suite sans intervention du Prestataire) ;
* qu’elles étaient déjà connues du Prestataire ou lui sont devenues accessibles sans qu’il y ait violation contractuelle, ou
* qu’elles sont divulguées en vertu de la loi, d’une ordonnance ou sur injonction du juge.

## Le Prestataire ne rend les données utilisateur accessibles à ses employés ou à des tiers que dans la mesure où l’exécution du présent contrat l’exige impérativement. Ce faisant, il veille à ce que les personnes concernées respectent le caractère confidentiel des données utilisateur et ne les utilisent qu’en vue de l’exécution du présent contrat. Il les rend attentives par écrit aux dispositions pénales relatives au secret professionnel (art. 320 s. CP) et vérifie régulièrement leur réputation.

## Sauf convention contraire expresse, le Prestataire ou les tiers doivent toujours traiter les données utilisateur en Suisse, dans l’UE ou l’EEE. En cas de traitement des données utilisateur hors de la Suisse, le Prestataire garantit en tout état de cause le respect de la législation suisse applicable. Sur demande, le Prestataire fournit au Client et aux autorités de surveillance, dans un délai de trente jours, tous les documents nécessaires à la vérification de cette obligation contractuelle. Les obligations de confidentialité perdurent au-delà de la fin du présent contrat.

# Exigences en matière de protection des données

## Le Client utilise les services cloud pour traiter des données personnelles particulièrement sensibles. Le Prestataire s’assure en conséquence que les services cloud satisfont à toutes les exigences de la loi, des autorités de surveillance ainsi que du contrat de sous-traitance du traitement des données figurant en annexe 1.

## Afin de procéder à l’analyse d’impact relative à la protection des données (conformément à l’art. 35 RGPD), le Prestataire soumet au Client un catalogue de mesures que ce dernier peut faire mettre en œuvre par le Prestataire.

# Mesures de sécurité et de surveillance

## Le Prestataire prend toutes les mesures de sécurité techniques, personnelles et organisationnelles requises selon les standards actuels de la technologie (par ex. pare-feu, protection contre les logiciels malveillants, directives d’accès, exigences d’accès aux systèmes et aux données, etc.) afin d’assurer la confidentialité, la disponibilité et l’intégrité des données utilisateur, ainsi que la capacité des services cloud, et veille, par le biais de contrats écrits conclus avec les tiers auxquels il fait appel, à ce que ces derniers mettent également en œuvre toutes ces mesures.

## Le Prestataire est tenu de respecter au minimum les recommandations en matière de sécurité figurant en annexe 2 et de mettre en œuvre rapidement les recommandations en matière de sécurité des fabricants de logiciels. Il exige, en interne comme en externe, l’utilisation de mots de passe sûrs selon les standards actuels de la technologie et met en place une authentification multifactorielle sur demande. Il enregistre tous les accès aux données utilisateur et fournit immédiatement au Client, à sa demande, des données actuelles concernant les accès et les infrastructures de sécurité utilisés (par ex. les journaux de pare-feu).

## Le Prestataire est également tenu de disposer de procédures lui permettant de vérifier régulièrement l’efficacité des mesures de sécurité et de surveillance et d’en démontrer le respect de manière appropriée.

# Sauvegarde, services de reprise après incident et restitution des données

## Le Prestataire sécurise les données utilisateur au moyen des services de sauvegarde et des fonctions d’archivage à long terme usuels dans la branche et met à la disposition du Client les services de reprise après incident correspondants. Il fournit au Client des informations détaillées sur les caractéristiques de ces fonctions et est tenu de procéder au moins quotidiennement à une sauvegarde de toutes les données utilisateur et de fixer un objectif de point de récupération (Recovery Point Objective, RPO). En cas de perte de données, le Prestataire s’engage à restaurer les données utilisateur dans les 24 heures (Recovery Time Objective, RTO) sur la base de la dernière sauvegarde ou du dernier point de récupération. Si le Prestataire n’offre pas ces fonctions, il doit en informer le Client par écrit et lui apporter son concours actif dans le cadre de la mise en œuvre de ces fonctions.

## Sur demande et moyennant une indemnisation équitable de ses frais, le Prestataire fournit immédiatement au Client toutes les données utilisateur dans un format standard permettant de les transférer vers une nouvelle application, si possible sans perte et en conservant leur structure et leur logique.

# Obligation d’informer et droits en matière d’audit

## Le Prestataire informe le Client de manière exhaustive de toutes les circonstances susceptibles de compromettre la fourniture de ses services. En cas d’incidents relatifs à la sécurité et à la protection des données, il informe le Client par écrit au plus tard dans les 72 heures et lui fait part immédiatement des constats faits ultérieurement. Il apporte son concours au Client dans le cadre de l’élucidation des incidents et lui fournit les documents auxquels il a accès. Il incombe ensuite au Client de procéder aux dénonciations nécessaires auprès des autorités de protection des données, de poursuite pénale ou de surveillance. Le Client informe le Prestataire de manière transparente sur la façon dont il entend procéder.

## À la demande du Client et moyennant un préavis de dix jours ouvrables, le Prestataire accorde aux autorités de surveillance, au Client et à son organe de contrôle lié par une obligation de confidentialité l’accès aux informations et à ses infrastructures dans la mesure nécessaire pour contrôler la sécurité des données et le respect des obligations en matière de protection des données. Le Client peut en outre exiger du Prestataire un rapport écrit détaillé sur le respect de ses obligations en matière de sécurité et de protection des données. Le Prestataire peut facturer au Client une indemnisation équitable pour les audits et les rapports qu’il établit.

# Rémunération et modalités de paiement

## En contre-partie des services fournis par le Prestataire, le Client lui verse une rémunération calculée conformément aux paramètres et au tarif convenus (en CHF et hors TVA). Le Prestataire peut lui facturer séparément des services supplémentaires s’il les a préalablement proposés au Client et que celui-ci a accepté son offre. Le Prestataire procède immédiatement à la modification du nombre d’utilisateurs ou à l’ajout des fonctions supplémentaires payantes souhaitées par le Client et facture l’utilisation accrue ou réduite qui en résulte sur la base de l’utilisation ou au pro rata temporis.

## Les paramètres et le tarif convenus demeurent inchangés pendant les douze mois qui suivent la conclusion du présent contrat. Par la suite, le Prestataire peut les modifier pour le début de chaque trimestre moyennant un préavis de trois mois. Une augmentation ne peut excéder 0,5 % par mois du tarif convenu à l’origine (soit un maximum de 6 % par année contractuelle).

## Les montants facturés sont dus à 30 jours nets à compter de la date de la facture. Si le Client est en demeure dans le paiement des rémunérations dues, le Prestataire lui adresse une dernière mise en demeure écrite, en lui impartissant un délai de paiement de 20 jours et en le menaçant de suspendre ses services faute de paiement dans ce délai. Le Prestataire n’est pas autorisé à suspendre les services cloud sans avoir préalablement mis en demeure le Client et lui avoir imparti un délai de paiement. Il n’est pas non plus autorisé à détruire des données utilisateur sans instructions écrites du Client dans ce sens. Pour le surplus, les dispositions concernant la fin du contrat s’appliquent.

# Garantie et responsabilité

## Le Prestataire garantit que

* il fournit tous ses services de manière diligente et conformément aux instructions du Client, aux méthodes reconnues et aux standards en vigueur ;
* les services cloud sont exempts de défauts et présentent les qualités convenues et celles qu’on est en droit d’attendre selon les standards actuels de la technologie ;
* les services cloud répondent à toutes les exigences de la loi et des autorités en matière d’utilisations médicales et de données des patients ;
* il répond aux nouvelles exigences dans les délais et, à la demande du client, il fournit rapidement les confirmations et les informations aux autorités de surveillance.
* Il respecte les paramètres de performance convenus (Indicateurs Clés de Performance [ICP]) pour les services cloud (Service Level Agreement).

## Le Prestataire répond des dommages causés par lui ou par les tiers auxquels il fait appel dans le cadre des relations contractuelles sauf s’il prouve que ces dommages ne lui sont pas imputables et ne sont pas imputables aux tiers concernés. Toute responsabilité du Client est exclue, dans les limites autorisées par la loi. La responsabilité pour les dommages causés intentionnellement ou par négligence grave demeure réservée dans tous les cas.

# Durée et fin du contrat

## Le présent contrat prend effet lors de sa signature par les deux parties, mais pas avant l’achèvement de l’installation, de la migration des données et de la configuration initiale des services cloud (dues, le cas échéant, selon une convention séparée). Il remplace tous les contrats du même type et déploie ses effets pour une période indéterminée.

## Le présent contrat peut être résilié par le Client pour la fin d’un mois moyennant un préavis de 30 jours, et par le Prestataire pour la fin d’un trimestre moyennant un préavis de six mois. Chaque partie peut en tout temps résilier le présent contrat de manière extraordinaire pour des motifs importants moyennant le respect d’un délai de résiliation de 30 jours. Un motif important est donné, par exemple, lorsque l’autre partie viole une disposition essentielle du contrat et ne remédie pas à cette violation dans un délai de dix jours ouvrables malgré une mise en demeure écrite en ce sens.

# Effets de la fin du contrat

## Le Prestataire veille à ce que la fin ou le transfert des services se passe bien et s’abstient de toute obstruction ou entrave. Après une résiliation ordinaire ou extraordinaire, il doit immédiatement soumettre au Client un plan détaillé de la fin ou du transfert des services.

## Le Prestataire restitue au Client toutes les données que celui-ci lui a remises, immédiatement ou dans le délai convenu dans le plan de résiliation, moyennant une indemnisation équitable du travail que cela génère. En particulier, il met à la disposition du Client toutes les données utilisateur dans un format standard de manière à ce qu’elles puissent être transférées vers une nouvelle application, si possible sans perte et en conservant leur structure et leur logique.

## S’il n’est pas possible de restituer les données, le Prestataire les détruit dans le respect de la protection des données, sous réserve de l’obligation légale de les conserver. Cette destruction a toutefois lieu au plus tôt six mois après la fin du contrat, pour autant que le Client n’informe pas le Prestataire, dans ce délai, que les données reçues sont illisibles ou incomplètes. À la demande du Client, le Prestataire lui confirme par écrit qu’il lui a restitué ou qu’il a détruit toutes les données faisant l’objet de son obligation de restitution ou de destruction.

# Dispositions finales

## Le présent contrat et ses annexes règlent la teneur des relations contractuelles de manière exhaustive. Toute modification doit prendre la forme écrite. La renonciation à la forme écrite doit également être prévue par écrit. Font notamment exception à ce principe les modifications contractuelles par le biais de clauses que le Client est réputé accepter par l’ouverture de l’emballage du logiciel («Shrink-Wrap Terms») ou par un clic («Click-Wrap Terms»).

## Une partie ne peut pas céder, ni transférer, ni mettre en gage les droits et obligations qui lui incombent en vertu des relations contractuelles sans le consentement écrit de l’autre partie.

## Les parties ne répondent pas des conséquences d’un cas de force majeure tel qu’une grève, une émeute, une inondation ou des mesures prises par les autorités, pour autant que ces événements soient imprévisibles ou inévitables dans le cas concret. Si un cas de force majeure empêche une prestation contractuelle ou la rend difficile, le Prestataire peut en suspendre l’exécution ou la reporter d’un délai raisonnable.

## Si une ou plusieurs dispositions du présent contrat sont ou deviennent nulles ou inapplicables, la validité des autres dispositions n’en est pas affectée. Dans un tel cas, les parties modifient le présent contrat de manière que le but visé par la/les disposition-s invalide-s soit atteint dans la mesure du possible.

# Droit applicable et for

## Le présent contrat est soumis au droit suisse, sous réserve des dispositions du droit international suisse en matière de conflit de lois et de la Convention des Nations Unies sur les contrats de vente internationale de marchandises. Le for exclusif se trouve au siège social du Client.

# Signatures

Pour le Prestataire : Pour le Client :

Lieu et date : Lieu et date :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Signature : Signature :

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_