



Datum: 03.05.2025  
Service Usage Agreement (ServUA)  
Version 1.0  
sureVIVE AG  
Via Rime 38  
6850 Mendrisio

# Service Usage Agreement (ServUA)

## Résumé

1.	Champ d'application	2
2.	Objet	2
3.	Composants	2
4.	Droits de propriété intellectuelle	3
5.	Droit d'utilisation	3
6.	Obligations	4
7.	Garantie et responsabilité	4
8.	Frais d'utilisation	4
9.	Durée du contrat et résiliation du contrat	5
10.	Confidentialité et Protection des Données	5
11.	Force Majeure	5
12.	Clause salvatrice	6
13.	Droit applicable et for juridique	6
14.	Définitions	6

## 1. Champ d'application

- 1.1 Le présent contrat d'utilisation des services (ServUA) s'applique aux produits suivants de type Software-as-a-Service (SaaS), aux services associés ainsi qu'à toute combinaison de ceux-ci (ci-après dénommés Services SaaS):
- Services de centrale d'alarme
  - Services de développement logiciel
  - Momentum Eye
  - Momentum PRO
  - Services de gestion de projet
  - Services d'assistance
- 1.2 Le ServUA s'applique à l'accès et à l'utilisation des Services SaaS de sureVIVE AG (sureVIVE) par le bénéficiaire des services (vous, votre, vos), sauf si un contrat distinct d'utilisation de logiciel (SUA) a été établi et signé par écrit. Le ServUA s'applique en particulier lors de la commande des Services SaaS via des canaux en ligne exploités par sureVIVE (par exemple, site web, LinkedIn, et autres), par e-mail ou par téléphone.
- 1.3 Le ServUA s'applique tant à l'utilisation payante des Services SaaS qu'à leur utilisation gratuite dans le cadre d'une période d'essai gratuite (Free Trial).
- 1.4 Le ServUA est un contrat juridiquement contraignant comprenant les éléments mentionnés au point 3.1, conclu entre vous et sureVIVE (les parties).
- 1.5 En accédant à un Service SaaS de sureVIVE ou en l'utilisant, vous acceptez d'être juridiquement lié par le ServUA à compter du jour de cet accès ou de cette utilisation. Si vous concluez ce contrat au nom d'une personne morale, vous acceptez le ServUA au nom de cette entité et déclarez disposer des pouvoirs nécessaires à cet effet.

## 2. Objet

- 2.1 sureVIVE vous permet d'utiliser les Services SaaS par l'intermédiaire de vos administrateurs, répartiteurs, intervenants et personnel administratif dans le but de préparer, gérer et coordonner des situations d'urgence et de crise.
- 2.2 L'objet du présent ServUA est de régir le droit d'accès et d'utilisation que vous et, le cas échéant, les utilisateurs autorisés de la personne morale que vous représentez, avez aux Services SaaS fournis par sureVIVE, conformément aux conditions et aux modalités des dispositions suivantes.

## 3. Composants

- 3.1 Ce contrat se compose des éléments suivants :

- Commande conformément à l'article 1.2
- Le présent ServUA
- Contrat de niveau de service ([SLA](#))
- Déclaration de confidentialité : <https://www.surevive.ch/privacypolicy>

En cas de conflit entre le présent ServUA et les autres éléments, l'ordre mentionné ci-dessus prévaut.

- 3.2 Le présent ServUA, conjointement avec la commande conformément à l'article 1.2 et les documents mentionnés à l'article 3.1, constitue l'intégralité du contrat concernant l'objet. Il remplace toutes les offres précédentes, documents marketing, négociations, garanties, contrats et autres accords annexes, qu'ils soient écrits ou verbaux, entre les parties concernant l'objet.
- 3.3 Vous reconnaissez que sureVIVE peut modifier l'étendue, les fonctionnalités et les caractéristiques des Services SaaS fournis pendant la période d'utilisation. sureVIVE vous informera trente (30) jours à l'avance si l'étendue des services change de manière substantielle ou si certaines fonctionnalités et caractéristiques ne pourront plus être utilisées ou ne le seront que de manière limitée à l'avenir.

## 4. Droits de propriété intellectuelle

- 4.1 Sauf accord exprès contraire, tous les droits de protection (en particulier les droits d'auteur) relatifs aux Services SaaS ainsi que la propriété des résultats de travail demeurent la propriété de sureVIVE.

## 5. Droit d'utilisation

- 5.1 sureVIVE vous accorde un droit non exclusif et non transférable d'utiliser les Services SaaS dans l'étendue convenue lors de votre commande conformément à l'article 1.2, et ce, pour la durée d'utilisation convenue.
- 5.2 Le droit d'utilisation ne s'applique qu'à la version des produits inclus dans les Services SaaS fournie par sureVIVE et comprend :

- Licence pour l'application web
- Licence pour les applications mobiles (pour iOS et Android)
- Utilisation partagée de l'infrastructure cloud ou de virtualisation
- Fourniture d'APIs d'intégration (interface API standard)
- Composants et scripts pour la maintenance corrective et adaptative
- Fourniture des services nécessaires au fonctionnement, au support et au maintien des Services SaaS, conformément au Contrat de niveau de service mentionné en 3.1
- Fourniture de services supplémentaires, tels que les services de centrale d'alarme, conformément à votre commande selon l'article 1.2 et au Contrat de niveau de service mentionné en 3.1

- 5.3 Le droit d'utilisation ne comprend pas :

- Gestion de projet, intégration, tests et formation
- Personnalisation de l'application web, des applications mobiles ou des deux
- Services et modules supplémentaires
- Utilisation des services de communication

- 5.4 Le droit d'utilisation est limité à votre activité interne ou à celle de la personne morale que vous représentez. Les Services SaaS ne peuvent être utilisés, directement ou indirectement, au bénéfice de tiers sans accord exprès.
- 5.5 Il est interdit de reproduire, de diffuser ou d'utiliser à des fins propres des informations confidentielles ou des informations soumises au droit d'utilisation licencié par le présent contrat et fournies via les Services SaaS.
- 5.6 La gestion de projet, les mesures d'intégration, de test et de formation, ainsi que la personnalisation des applications web, des applications mobiles ou des deux ne sont pas incluses dans le droit d'utilisation et seront proposées séparément, si nécessaire, potentiellement dans le cadre de la commande conformément à l'article 1.2.
- 5.7 Des extensions du droit d'utilisation à d'autres services et modules ou à l'utilisation de services de communication sont possibles et doivent être commandées séparément par vos soins.

## 6. Obligations

- 6.1 Vous désignez un ou plusieurs administrateurs, qui seront dotés par sureVIVE de droits d'administrateur, leur permettant de débloquent les utilisateurs ou, selon la configuration, de les enregistrer directement.
- 6.2 Si l'étendue de l'utilisation dans votre commande conformément à l'article 1.2 est limitée à un nombre maximal d'utilisateurs, de collaborateurs, de groupes ou à une autre taille de performance, vous devez vous assurer que cette limite n'est pas dépassée pendant l'utilisation.
- 6.3 Vous vous assurez que les utilisateurs n'ont plus accès aux Services SaaS en cas de départ ou de violation de l'accord d'utilisation conformément à l'article 6.5.
- 6.4 Vous prenez des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les droits de sureVIVE. Vous êtes notamment obligé de garantir que les utilisateurs choisissent des mots de passe sécurisés pour accéder aux Services SaaS et de veiller à leur confidentialité.
- 6.5 Vous êtes tenu de conclure des accords d'utilisation correspondants avec les utilisateurs des Services SaaS et de respecter vos obligations en matière d'information sur la protection des données.

## 7. Garantie et responsabilité

- 7.1 La version en cours des Services SaaS s'applique. Ceux-ci sont continuellement développés par sureVIVE à sa discrétion.
- 7.2 sureVIVE garantit que
  - sureVIVE et les tiers qu'elle engage disposent de tous les droits nécessaires pour fournir les Services SaaS conformément à ce contrat.
  - L'utilisation conforme au contrat du logiciel, des parties de logiciels et des documents fournis dans le cadre de l'exécution du présent contrat ne viole aucun droit de tiers.
  - Le logiciel et les parties de logiciels fournis dans le cadre de l'exécution du présent contrat ne présentent aucun défaut substantiel.
  - sureVIVE prend des mesures appropriées contre les virus, les chevaux de Troie et autres anomalies, et garantit qu'aucune porte dérobée n'est intégrée dans le logiciel et les parties de logiciels, permettant des accès contournant les mesures de sécurité d'accès.
- 7.3 Un défaut substantiel est présent lorsque l'utilisation productive des Services SaaS est impossible et qu'aucune solution de contournement n'est disponible.
- 7.4 sureVIVE ne garantit pas l'adéquation du logiciel à un objectif particulier ni sa rentabilité. En ce qui concerne le logiciel tiers intégré dans le logiciel, sureVIVE garantit uniquement qu'elle est autorisée à l'intégrer dans le logiciel et à le distribuer avec ce dernier.
- 7.5 Les Services SaaS ne peuvent être utilisés que par des utilisateurs disposant des compétences techniques et spécialisées nécessaires dans leur domaine d'application. Les utilisateurs doivent être qualifiés pour utiliser correctement les Services SaaS fournis et restent responsables de leurs actions ou de leur omission.
- 7.6 En aucun cas et sous aucune condition juridique, vous, sureVIVE ou les dirigeants, employés, prestataires de services, fournisseurs ou concédants de licence affiliés, ne serez responsables des pertes de bénéfices, de ventes perdues, de la perte de valeur commerciale, de la perte de données, des interruptions d'exploitation, des coûts de couverture, des coûts de remplacement, des dommages consécutifs ou punitifs, ou des autres pertes ou dommages indirects, qu'ils surviennent pour vous ou pour sureVIVE en relation avec la prestation des Services SaaS conformément à ce contrat. Cette exclusion de responsabilité s'applique indépendamment du fait que vous ou sureVIVE ayez été informés de la possibilité de tels dommages ou que ceux-ci aient pu être prévus.
- 7.7 sureVIVE n'est notamment pas responsable des éventuels défauts du logiciel tiers.

## 8. Frais d'utilisation

- 8.1 Vous devez à sureVIVE des frais d'utilisation conformément à la commande selon le point 1.2, lesquels peuvent inclure des frais supplémentaires, tels que pour les services de support ou des services additionnels. Les frais d'utilisation sont hors taxes, telles que la TVA et les droits de douane. Les taxes et droits de douane sont à votre charge.

- 8.2 Les frais d'utilisation et les éventuels frais supplémentaires seront facturés conformément aux conditions de paiement spécifiées dans la commande selon le point 1.2.
- 8.3 Les frais peuvent, pour les durées d'utilisation des Services SaaS supérieures à un an, être ajustés une fois par an, et ce, au maximum selon l'indice des prix à la consommation suisse (base décembre 2020 = 100 points). Les augmentations de prix pour l'année suivante doivent être annoncées par écrit au plus tard à la fin du mois de septembre.
- 8.4 Dans le délai de paiement, vous pouvez formuler des objections par écrit et de manière justifiée contre la facture. Passé ce délai, la facture est considérée comme acceptée sans réserve. Après l'expiration de ce délai, vous serez en retard sans nouvelle mise en demeure. sureVIVE est en droit de facturer des intérêts de retard à hauteur de 6 % à partir du jour de l'échéance.
- 8.5 En cas de retard de paiement, sureVIVE est en droit de résilier le présent contrat sans préavis après l'expiration d'un dernier délai de paiement communiqué par écrit. Toute réclamation pour dommages et intérêts supplémentaires reste expressément réservée.
- 8.6 Les modifications des services SaaS peuvent être commandées conformément à l'article 1.2.

## 9. Durée du contrat et résiliation du contrat

- 9.1 Le présent contrat entre en vigueur dès le début de la durée d'utilisation des services SaaS conformément à la commande mentionnée à l'article 1.2 et reste en vigueur jusqu'à ce qu'il soit résilié conformément aux conditions de résiliation.
- 9.2 La durée de ce contrat est prolongée tacitement pour une période d'utilisation équivalente à la durée expirée, à moins que ce contrat ne soit résilié trente (30) jours avant la fin de la période d'utilisation.
- 9.3 Le contrat peut être résilié sans préavis par l'une ou l'autre des parties pour un motif valable si l'une des parties viole de manière répétée ou substantielle le contrat, rendant ainsi la continuation de la relation contractuelle insupportable pour l'autre partie.
- 9.4 Après l'expiration du délai de résiliation, les droits d'accès seront supprimés par sureVIVE. Vous aurez la possibilité de télécharger vos données vous-même avant cette échéance et êtes tenu de le faire au plus tard à la fin du délai de résiliation.

## 10. Confidentialité et Protection des Données

- 10.1 Les deux parties sont tenues de garder toutes les informations confidentielles secrètes et de ne les utiliser à d'autres fins que celles de l'exécution de ce contrat. L'obligation de confidentialité demeure en vigueur, tant qu'il existe un intérêt légitime, même après la fin de la relation contractuelle.
- 10.2 Les deux parties veillent à la protection des données et à la sécurité des données dans leur domaine d'influence conformément aux exigences légales.
- 10.3 Les informations sur la manière dont sureVIVE collecte, utilise et transmet les données que vous avez fournies sont disponibles dans la déclaration de confidentialité séparée mise à disposition conformément à l'article 3.1.
- 10.4 Si vous souhaitez conclure un contrat de traitement des données (AVV) avec sureVIVE, veuillez nous contacter à l'adresse [info@surevive.ch](mailto:info@surevive.ch). Veuillez noter que tous les types de services SaaS ne sont pas éligibles à la conclusion d'un AVV.

## 11. Force Majeure

- 11.1 Aucune des parties n'est responsable des retards dans l'exécution de ce contrat ou de l'absence de notification d'un tel retard, si le retard est dû à un cas de force majeure échappant au contrôle de l'une des parties contractantes. Cependant, si la période de retard dépasse trente (30) jours à partir d'une date convenue par les parties, la partie dont la capacité d'exécution n'a pas été affectée peut résilier ce contrat.

## 12. Clause salvatrice

12.1 Si certaines dispositions de ce contrat sont ou deviennent invalides ou inapplicables, les autres dispositions demeurent valables. Les parties sont néanmoins tenues de remplacer la disposition invalide ou inapplicable par une disposition valide et exécutoire qui se rapproche le plus possible de l'objet et du but de la disposition originale.

## 13. Droit applicable et for juridique

13.1 Toutes les relations juridiques entre les parties sont soumises au droit suisse.

13.2 La Convention de Vienne sur les contrats de vente internationale de marchandises ne s'applique pas.

13.3 Le for exclusif est Mendrisio, Suisse.

## 14. Définitions

### **Services de la centrale d'alarme**

désignent les services fournis par sureVIVE, en collaboration avec des tiers, d'une centrale d'alarme disponible 24h/24 et 7j/7, recevant et triant les appels d'urgence.

### **Services de développement**

désignent les prestations logicielles fournies par sureVIVE dans le but d'adapter individuellement des applications web, des applications mobiles ou les deux pour les services SaaS.

### **Essai gratuit (Free Trial)**

désigne une période clairement limitée pendant laquelle le bénéficiaire du service peut utiliser gratuitement les services SaaS afin d'en tester l'utilisation.

### **Services de communication**

désignent les services tiers permettant la transmission d'informations aux services d'intervention, tels que les messages push, SMS ou messages par pager.

### **Momentum Eye**

désigne la plateforme SaaS Momentum Eye et tous ses modules et composants, y compris les services associés.

### **Momentum PRO**

désigne la plateforme SaaS Momentum PRO et tous ses modules et composants, y compris les services associés.

### **Durée d'utilisation**

désigne une période clairement définie pendant laquelle le bénéficiaire du service peut utiliser les services SaaS, que ce soit à titre gratuit ou payant.

### **Services de projet**

désignent les prestations de gestion de projet, d'intégration, de test et de formation fournies par sureVIVE en lien avec l'utilisation des services SaaS.

### **Contrat**

désigne le présent Service Usage Agreement (« ServUA ») ainsi que les autres éléments contractuels définis à la clause 3.1.

### **Informations confidentielles**

désignent toutes les informations, données et/ou documents communiqués à l'autre partie, rendus accessibles ou autrement perçus dans le cadre de la présente relation contractuelle. Cela inclut notamment les secrets de fabrication et d'affaires ainsi que toutes autres informations, données et/ou documents liés à la commande, aux négociations contractuelles, au contenu du contrat, à la préparation de la prestation et à l'exécution du contrat ou à l'activité de l'autre partie. Il n'est pas nécessaire que ces informations soient expressément marquées comme « confidentielles » ou « secrètes ».

**Date d'entrée en vigueur**

désigne la date à laquelle le présent contrat est conclu de manière juridiquement contraignante.

**Services SaaS**

désignent les produits « Software-as-a-Service » (SaaS), les prestations associées (par exemple, les services de la centrale d'alarme, les services de gestion de projet ou d'assistance) ou toute combinaison de ceux-ci.

**Services d'assistance**

désignent les prestations à fournir par le concédant de licence conformément à l'accord de niveau de service (voir clause 3.1).