



MUNICIPALITÉ  
DE  
ROMANEL-SUR-MORGES

**Préavis Municipal No 20**  
**Législature 2021-2026**

**PRESENTE AU CONSEIL GENERAL DE ROMANEL-SUR-MORGES**  
**LORS DE SA SEANCE du 23 octobre 2024**

**Changement de prestataire informatique**  
**Demande de crédit d'investissement de CHF 70'000.-**

Monsieur le Président,  
Mesdames les Conseillères et Messieurs les Conseillers,

### **Préambule**

Voilà un bon nombre d'année que notre Commune a le même prestataire informatique Ruf, déjà repris il y a quelques années par le groupe Axians, et depuis le 1<sup>er</sup> mai dernier par Data Consulting. Cette reprise a été communiquée par le prestataire à la Municipalité début mai par un courrier daté du 30 avril, mais avec effet au 1<sup>er</sup> mai 2024. Cette manière cavalière de procéder a quelque peu surpris la Municipalité et désarçonné le personnel. En effet, le système actuel sera maintenu tel quel sans mise à jour durant un maximum de 2 ans, avec les différents risques que cela comprend, tant pour la sécurité que pour effectuer les tâches administratives.

### **Objectif du préavis : régulariser un investissement urgent et imprévisible**

Au vu des contraintes cantonales de passer le système comptable MCH1 actuel en MCH2 d'ici à 2027, il est nécessaire de changer de prestataire très rapidement de manière à ce que notre boursière puisse effectuer ses tâches avec le nouveau prestataire pour un exercice complet avant de changer de système comptable. D'autre part, l'autre souci de la Municipalité était de garantir la sécurité des données de ses habitants. De plus, la qualité de notre prestataire actuel était devenue obsolète.

### **Sélection du prestataire**

La Municipalité a étudié 3 offres différentes, avec peu de différence du prix initial de chacune :

- Data consulting : peu de confiance suite au traitement du changement en cours, pas de réactivité actuellement pour la mise à jour du système Firefox en lien avec le portail cantonal nécessaire à une application métier.
- Ofisa : BDI, programme ancien pour les petites Communes, le nouveau logiciel Abacus est surtout adapté pour les grandes Communes.

- T2i : appartient à 49% à La Poste Suisse et gère déjà bon nombre de Communes sur Vaud, Valais et Fribourg. Ce prestataire a déjà fait la bascule MCH1-MCH2 pour Valais et Fribourg, ce qui sécurise grandement la Commune de Romanel-sur-Morges. Le Canton de Vaud est le dernier à mettre en place la demande de la Confédération pour cette bascule comptable. La présentation de T2i de leurs produits a convaincu le personnel administratif. Ce prestataire a ainsi été retenu par la Municipalité.

### **Financement et amortissement**

L'investissement total est de CHF 70'000.-. La Municipalité est soumise à une limite sur les dépenses extraordinaires, urgentes et imprévisibles pour un total annuel de CHF 100'000.-, avec CHF 50'000.- maximum par cas. A cet effet, elle a rencontré la Commission de gestion le 8 juillet dernier pour les informer de la situation et a pu compter sur une écoute attentive et compréhensive. Afin de respecter cette limite, elle a demandé et obtenu du prestataire un règlement sur les deux années 2024 et 2025.

### **Conclusion**

Vu ce qui précède, la Municipalité vous propose, Monsieur le Président, Mesdames les Conseillères et Messieurs les Conseillers, de voter la résolution suivante :

#### **Le Conseil général de Romanel-sur-Morges,**

- **Oùï le présent préavis,**
- **Oùï le rapport de la Commission de gestion,**
- **Oùï le rapport de la Commission des finances**
- **Considérant que l'objet a bien été porté à l'ordre du jour,**

décide

- I. D'autoriser la Municipalité à effectuer ce changement de prestataire informatique.
- II. D'autoriser la Municipalité à effectuer un prélèvement de CHF 70'000.- au maximum à la réserve pour investissements futurs.

Adopté par la Municipalité dans sa séance du 9 septembre 2024

Au nom de la Municipalité

La Syndique  
Marine Grangier

La Secrétaire  
Sylvie Baruchet



The seal is circular with the text 'MUNICIPALITE ROMANEL SUR MORGES' around the perimeter. In the center, there is a coat of arms with a shield, a crown on top, and the words 'LIBERTE ET PATRIE' below it.

Approuvé par le Conseil général dans sa séance ordinaire du 23 octobre 2024

Au nom du Conseil général

Le Président

La Secrétaire

**Annexe** : Offre du prestataire T2i



**DEVIS DC22401165**

Date : 03/07/2024  
Ref interne : RABR / CALE  
Page / Client N° : 1 / C30481

COMMUNE DE ROMANEL-SUR-MORGES  
Place du Cotterd 5  
1122 Romanel-sur-Morges

**Mise en oeuvre de l'environnement de SaaS**

Description	Ref CG	Quantité	Unité	PU HT	Montant HT
<b>PRESTATIONS DE MISE EN OEUVRE</b>					<b>8'425.00</b>
<b>Gestion de projet et analyse</b>					<b>1'540.00</b>
Gestion de projet (4 heures)	2	0.50	JOUR(S)	1'760.00	880.00
Analyse (3 heures)	2	0.38	JOUR(S)	1'760.00	660.00
<b>Connectique et réseau</b>					<b>1'365.00</b>
Installation du routeur et contrôle de la ligne Internet (3 heures)	2	0.38	JOUR(S)	1'560.00	585.00
Configuration de l'adressage IP et VPN LAN to LAN (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'560.00	390.00
Mise en oeuvre des services applicatifs de sécurité (Cisco AMP et Umbrella) pour 3 postes (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'560.00	390.00
<b>Messagerie</b>					<b>1'365.00</b>
Transfert des données (8 mails, contacts) à partir d'une base Exchange (4 heures)	2	0.50	JOUR(S)	1'560.00	780.00
Routage des mails, modification DNS, synchronisation avec mobiles (3 heures)	2	0.38	JOUR(S)	1'560.00	585.00
<b>Configuration des terminaux et périphériques du client</b>					<b>780.00</b>
Création des utilisateurs (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'560.00	195.00
Configuration scan to mail et scan to folder pour 1 scanner (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'560.00	195.00
Configuration d'une imprimante existante (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'560.00	195.00
Configuration des sessions TS pour 3 utilisateurs (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'560.00	195.00
<b>Site du client</b>					<b>1'560.00</b>
Mise en conformité des postes de travail et changement IP (3 heures)	2	0.38	JOUR(S)	1'560.00	585.00
Transfert des données bureautiques pour 25 GB (4 heures)	2	0.50	JOUR(S)	1'560.00	780.00
Configuration et tests Navig (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'560.00	195.00
<b>Tests et validation</b>					<b>975.00</b>
Tests de la plateforme plateforme par T2i (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'560.00	195.00
Backup général du site client (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'560.00	390.00
Tests et validation finale avec le client (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'560.00	390.00
<b>Support et formation</b>					<b>840.00</b>
Support et formation sur le site du client (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'680.00	420.00
Support après la mise en production (accompagnement à distance) (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'680.00	420.00
<b>ANALYSE ET GESTION DE PROJET</b>					<b>8'140.00</b>

Confidentiel

**DEVIS DC22401165**

Date : 03/07/2024  
 Ref interne : RABR / CALE  
 Page / Client N° : 2 / C30481

COMMUNE DE ROMANEL-SUR-MORGES  
 Place du Cotterd 5  
 1122 Romanel-sur-Morges

**Mise en oeuvre de l'environnement de SaaS**

Description	Ref CG	Quantité	Unité	PU HT	Montant HT
Séance de copil (4 séances) (8 heures)	2	1.00	JOUR(S)	1'760.00	1'760.00
Préparation des séances (planification, suivi financier, production des documents de suivi, documentation) (10 heures)	2	1.25	JOUR(S)	1'760.00	2'200.00
Contrôle de l'habitant (inclus registre civique et listes, registre des habitants/personnes externes /entreprises, registre des chiens et CitiWeb) (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'760.00	440.00
Comptabilité générale et gestion des budgets (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'760.00	440.00
Débiteurs (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'760.00	440.00
Facturations diverses (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'760.00	440.00
Caisse (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'760.00	440.00
Meeting pour un genre de séance (5 heures)	2	0.63	JOUR(S)	1'760.00	1'100.00
Interface PassaVD (2 heures)	2	0.25	JOUR(S)	1'760.00	440.00
Gestion des utilisateurs (sécurité applicative) (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'760.00	220.00
Configuration de l'environnement et analyse des droits (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'760.00	220.00
<b>INSTALLATION ET TESTS</b>					<b>2'730.00</b>
* Contrôle de l'habitant (inclus registre civique et listes, registre des habitants/personnes externes/entreprises, registre des chiens et CitiWeb)	2	0.13	JOUR(S)	1'560.00	195.00
* Caisse	2	0.50	JOUR(S)	1'560.00	780.00
* Meeting pour un genre de séance	2	0.63	JOUR(S)	1'560.00	975.00
* Installation de l'environnement Citizen	2	0.50	JOUR(S)	1'560.00	780.00
<b>PARAMÉTRAGE</b>					<b>7'980.00</b>
Contrôle de l'habitant (inclus registre civique et listes, registre des habitants/personnes externes /entreprises, registre des chiens et CitiWeb) (5 heures)	2	0.63	JOUR(S)	1'680.00	1'050.00
Comptabilité générale et gestion des budgets (4 heures)	2	0.50	JOUR(S)	1'680.00	840.00
Débiteurs (3 heures)	2	0.38	JOUR(S)	1'680.00	630.00
Facturations diverses (7 heures)	2	0.88	JOUR(S)	1'680.00	1'470.00
Caisse (8 heures)	2	1.00	JOUR(S)	1'680.00	1'680.00
Meeting pour un genre de séance (5 heures)	2	0.63	JOUR(S)	1'680.00	1'050.00
Trafic des paiements selon ISO 20022 (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'680.00	210.00
Interface PassaVD (1 heure)	2	0.13	JOUR(S)	1'680.00	210.00
Gestion des utilisateurs (sécurité applicative) (4 heures)	2	0.50	JOUR(S)	1'680.00	840.00
<b>FORMATIONS</b>					<b>14'700.00</b>
Contrôle de l'habitant (inclus registre civique et listes, registre des habitants/personnes externes /entreprises, registre des chiens et CitiWeb) (10 heures)	2	1.25	JOUR(S)	1'680.00	2'100.00

Confidentiel

**DEVIS DC22401165**

Date : 03/07/2024  
 Ref interne : RABR / CALE  
 Page / Client N° : 3 / C30481

COMMUNE DE ROMANEL-SUR-MORGES  
 Place du Cotterd 5  
 1122 Romanel-sur-Morges

**Mise en oeuvre de l'environnement de SaaS**

Description	Ref CG	Quantité	Unité	PU HT	Montant HT
Comptabilité générale et gestion des budgets (8 heures)	2	1.00	JOUR(S)	1'680.00	1'680.00
Débiteurs (8 heures)	2	1.00	JOUR(S)	1'680.00	1'680.00
Facturations diverses (4 heures)	2	0.50	JOUR(S)	1'680.00	840.00
Caisse (4 heures)	2	0.50	JOUR(S)	1'680.00	840.00
Meeting pour un genre de séance (4 heures)	2	0.50	JOUR(S)	1'680.00	840.00
Accompagnement pour la migration MCH2 (24 heures)	2	3.00	JOUR(S)	1'680.00	5'040.00
Accompagnement des utilisateurs en production (8 heures)	2	1.00	JOUR(S)	1'680.00	1'680.00
<b>REPRISE DES DONNÉES</b>					<b>11'310.00</b>
Reprise de données - périmètre exact à confirmer (58 heures) :	2	7.25	JOUR(S)	1'560.00	11'310.00
- Habitants -> Reprise automatisée et corrections nécessaires effectuées par la commune - Comptabilité générale -> La reprise des 10 derniers exercices disponibles dans votre logiciel actuel (périmètre : une société, un plan comptable et budget, écritures) - Débiteurs -> Reprise des factures ouvertes non payées					
<b>Montant HT</b>				<b>CHF</b>	<b>53'285.00</b>

Remarques :  
 Les prestations seront facturées sur la base des heures réellement effectuées, hormis celles marquées d'un astérisque (\*) qui sont au forfait.  
 Les déplacements seront facturés en supplément.

Prestations (en CHF)	Lundi au Vendredi 07h00 - 19h00		05h00 - 07h00 19h00 - 22h00 et le samedi	Dimanche, jours fériés et nuit de 22h00 à 05h00
	Tarifs horaires	Tarifs journaliers		
Installation	195.00	1'560.00	Supplément pour les prestations exécutées dans ces plages horaires + 50%	Supplément pour les prestations exécutées dans ces plages horaires + 100%
Support	195.00	1'560.00		
Développement, intégration	195.00	1'560.00		
Ingénierie, recette, formation	210.00	1'680.00		
Analyse, consulting, gestion de projet	220.00	1'760.00		
Déplacement par personne		125.00		

Validité : Le présent devis est valable 30 jours depuis la signature du fournisseur

Le soussigné reconnaît que la fourniture des produits et/ou services par Groupe T2i est régie par les conditions générales indiquées pour ceux-ci dans ce formulaire et disponibles sur [le site Internet du Groupe T2i](#). Par sa signature, le soussigné confirme avoir lu et accepte les conditions générales applicables.

**DEVIS DC22401165**

Date : 03/07/2024  
Ref interne : RABR / CALE  
Page / Client N° : 4 / C30481

COMMUNE DE ROMANEL-SUR-MORGES  
Place du Cotterd 5  
1122 Romanel-sur-Morges

**Mise en oeuvre de l'environnement de SaaS**

Références conditions générales :

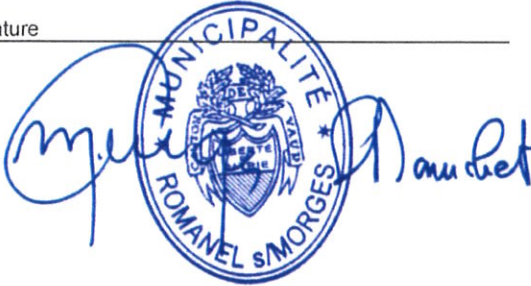
CG 2 : Ce point se rapporte aux Conditions Générales Services "version 2.0"

**LE CLIENT**

COMMUNE DE ROMANEL-SUR-MORGES

Date 18.7.2024

Signature \_\_\_\_\_

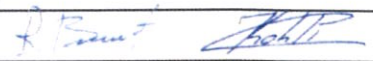


**LE FOURNISSEUR**

Groupe T2i Suisse SA

Date : 03.07.2024

Signature \_\_\_\_\_



Confidentiel



**DEVIS DC22401188**

Date : 04/07/2024  
Ref interne : RABR / CALE  
Page / Client N° : 1 / C30481

COMMUNE DE ROMANEL-SUR-MORGES  
Place du Cotterd 5  
1122 Romanel-sur-Morges

**Licences SGBD Oracle**

Description	Ref CG	Quantité	Unité	PU HT	Montant HT
<b>LICENCES</b>					<b>2'500.00</b>
Licences SGBD Oracle (Base de données Citizen)	1	10.00	UNITE	350.00	3'500.00
./. Remise sur les licences	1	-10.00	UNITE	100.00	-1'000.00
<b>MAINTENANCE</b>					<b>0.00</b>
Maintenance annuelle des licences Oracle supplémentaires (CHF 3'500 * 16.65 % = CHF 582.75)	1	0.00	UNITE	582.75	0.00
<b>Montant HT</b>				<b>CHF</b>	<b>2'500.00</b>

Remarque :  
La maintenance correspond à 16.65 % du prix des licences.

Validité : Le présent devis est valable 30 jours depuis la signature du fournisseur

Le soussigné reconnaît que la fourniture des produits et/ou services par Groupe T2i est régie par les conditions générales indiquées pour ceux-ci dans ce formulaire et disponibles sur [le site Internet du Groupe T2i](#). Par sa signature, le soussigné confirme avoir lu et accepte les conditions générales applicables.

Références conditions générales :

CG 1 : Ce point se rapporte aux Conditions Générales Licence et Maintenance "version 2.0"

**LE CLIENT**

**COMMUNE DE ROMANEL-SUR-MORGES**

Date 18.7.2024

Signature

**LE FOURNISSEUR**

**Groupe T2i Suisse SA**

Date : 04.07.2024

Signature



**DEVIS DC22401185**

Date : 04/07/2024  
 Ref client : Mme Baruchet  
 20240704-02GUSA  
 Ref interne : RABR / RABR  
 Page / Client N° : 1 / C30481

COMMUNE DE ROMANEL-SUR-MORGES  
 Place du Cotterd 5  
 1122 Romanel-sur-Morges

**Licences hébergements**

Description	Ref CG	Quantité	Unité	PU HT	Montant HT
Licences MS SQL Pour une instance en hébergement (nombre illimité d'utilisateurs) Coût mensuel : CHF 103.-- HT	3	1.00		1'236.00	1'236.00
Microsoft Windows Remote Desktop (accès aux serveurs) Coût mensuel par utilisateur : CHF 10.-- HT	3	3.00		120.00	360.00
Microsoft Exchange standard Coût mensuel par utilisateur : CHF 3.30 HT	3	5.00		39.60	198.00
Microsoft 365 - Business Premium Coût mensuel par utilisateur : CHF 21.70 HT	3	3.00		260.52	781.56
T2i Managed Endpoint Security (Cisco AMP et Umbrella) Coût mensuel par utilisateur : CHF 7.67 HT	3	3.00		92.00	276.00
Any Connect Duo + Duo security access (VPN) Coût mensuel par utilisateur : CHF 7.42 HT	3	8.00		89.00	712.00
<b>Montant HT</b>				<b>CHF</b>	<b>3'563.56</b>

Prix : Sous réserve de modification du fabricant et/ou de l'éditeur  
 Conditions : Installation et éventuels frais de livraison non compris  
 Paiement : Net à 10 jours  
 Validité : Le présent devis est valable 30 jours depuis la signature du fournisseur

Le soussigné reconnaît que la fourniture des produits et/ou services par Groupe T2i est régie par les conditions générales indiquées pour ceux-ci dans ce formulaire et disponibles sur [le site Internet du Groupe T2i](#). Par sa signature, le soussigné confirme avoir lu et accepte les conditions générales applicables.

Références conditions générales :

CG 3 : Ce point se rapporte aux Conditions Générales Equipement "version 1.1"

**LE CLIENT**

**COMMUNE DE ROMANEL-SUR-MORGES**

Date 18.7.2024

Signature

**LE FOURNISSEUR**

**Groupe T2i Suisse SA**

Date : 04.07.2024

Signature



## GRUPE T2i

### FORMULAIRE DE COMMANDE SAAS COMMUNE

Prestataire	Client
Groupe T2i Suisse SA Technopôle 1 – 3960 Sierre Raphaël Braissant rabr@groupe-t2i.com +41 58 666 20 20 (le « <b>Prestataire</b> »)	Commune de Romanel-sur-Morges Place du Cotterd 5 – 1122 Romanel-sur-Morges  +41 21 869 94 97 (le « <b>Client</b> »)

#### 1 Objet

- 1.1 En signant ce Formulaire de Commande, le Client conclut avec le Prestataire un Contrat, comprenant ce Formulaire de Commande, les Conditions Générales SaaS [version 6.2/2018] (Annexe 1), le SLA (Annexe 2), ainsi que les dispositions concernant le traitement des données (Annexe 3). Les Annexes 1 et 3 sont disponibles en ligne à l'adresse suivante [\[http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente\]](http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente).
- 1.2 Le Contrat porte sur la fourniture des Services Applicatifs énumérés dans l'Article 2 ainsi que des Services Complémentaires énumérés dans l'Article 3 du présent Formulaire de Commande (les « **Services** »).
- 1.3 Le présent Formulaire de Commande, les Conditions Générales SaaS (Annexe 1), le SLA (Annexe 2), ainsi que les dispositions concernant le traitement des données (Annexe 3) contiennent l'ensemble des dispositions contractuelles concernant la prestation des Services. Le Client confirme en avoir pris connaissance et les accepter.

#### 2 Services Applicatifs

Les Services Applicatifs pour les communes sont regroupés dans des « Packs », chacun des « Packs » proposant des fonctions spécifiques :

Confidentiel

2.1 Packs de base

Packs	Description	Nombre d'habitants	Coût annuel par habitant HT CHF
<b>Spécial</b>	Contrôle de l'habitant (inclus registre civique et listes, registre des habitants/personnes externes/entreprises, registre des chiens et Citiweb) Comptabilité générale et gestion des budgets Débiteurs Facturations diverses Caisse Meeting pour un genre de séance	460	28.80

Confidentiel

### **3 Services Complémentaires**

#### 3.1 Support

- Point de contact unique pour le Client.
- Le support aux Utilisateurs Autorisés inclut l'analyse d'un problème constaté au cours de l'utilisation des Services Applicatifs, son diagnostic et son suivi jusqu'à résolution, selon les conditions décrites dans les SLA.

#### 3.2 Maintenance

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et préventive des Services Applicatifs, y compris les infrastructures et notamment les serveurs sur lesquels ils sont installés, selon les conditions décrites dans les SLA.

#### 3.3 Sauvegardes

- Une sauvegarde des données avec relecture de contrôle est effectuée selon les conditions décrites dans les SLA.
- Les bandes de sauvegardes sont stockées hors du bâtiment, avec une rotation permettant de couvrir le niveau de service défini dans les SLA.

### **4 Prestations couvertes et non couvertes par le contrat**

4.1 Sur demande, le Prestataire peut fournir, à des conditions à définir d'un commun accord, d'autres prestations, comme du conseil, des formations, du développement, entre autres.

4.2 Les tarifs du Prestataire pour ces prestations sont fixés à l'article 6.5 ci-dessous.

4.3 Le Prestataire soumettra une proposition de prestations de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre du service support font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client hors des anomalies et des dysfonctionnements éventuels.

#### 4.4 Prestations récurrentes liées aux packs d'applications

##### 4.4.1 *Prestations couvertes par le contrat*

Les prestations liées aux packs d'applications fournies par le Prestataire dans le cadre du contrat sont les suivantes :

- Support sur les applications au travers de notre service Hotline concernant les problèmes découlant d'erreurs d'applications.
- Support sur les applications au travers de notre service Hotline concernant les questions d'utilisation des applications. Si ce support révèle un manque de formation des utilisateurs, le Prestataire proposera une formation complémentaire dans le cadre de ses cours collectifs.
- Analyse, diagnostic et correction des problèmes découlant de bugs applicatifs.
- Fourniture et installation des nouvelles versions des applications.
- Analyse, conseil et assistance à la paramétrisation lors de l'installation de nouvelles versions.
- Reprise de données lors du passage aux nouvelles versions.

Confidentiel

- Formation des collaborateurs de la commune dans le cadre des cycles de cours organisés dans les locaux du Prestataire. Les cours ont lieu dès 3 personnes inscrites.
- Gestion de projet et coordination.
- Maintenance et correction d'erreurs sur les applications.
- Restauration de fichier en cas d'erreur.
- Création de nouveaux profils utilisateurs et gestion des droits.

#### 4.4.2 *Prestations non couvertes par le contrat*

Les prestations suivantes ne sont pas couvertes par le présent contrat :

- Développements et adaptations spécifiques.
- Formation des collaborateurs en dehors des cycles de cours organisés dans les locaux du Prestataire pour l'ensemble des communes.
- Saisie et corrections de données.
- Edition de listes spécifiques.
- Communication de données à des tiers (Etat, Confédération).
- Modification de la paramétrisation des applications (ou suite à un changement de règlement par exemple).
- Déplacements.
- Fourniture et installation de logiciels n'étant pas fourni par le Prestataire.
- Analyse, conseil et assistance à la paramétrisation lors de la mise en œuvre initiale d'un module.
- Support hotline sur des questions autres que le fonctionnement des applications du Prestataire.
- Installation d'applications liées aux packs d'applications hors du centre d'hébergement.

#### 4.5 Les prestations récurrentes liées à l'infrastructure d'hébergement

Le présent chapitre décrit les services récurrents liés à l'hébergement fournis par le Prestataire au « Client » dans le cadre du présent contrat.

Les serveurs d'hébergement sont localisés en Suisse uniquement.

##### *Gestion des serveurs*

- Gestion des serveurs virtuels ;
- Gestion de l'ensemble des systèmes d'exploitation des serveurs ;
- Intervention, en cas de besoin, sur le site hébergeant les serveurs ;
- Gestion des incidents et des problèmes :
  - effectuer l'analyse des incidents, les diagnostics et la résolution de l'incident, la détection proactive des incidents, déclencher la gestion de crise en cas de besoin ;
  - prévenir la réapparition des incidents, définir les améliorations à travers le processus de gestion du changement ;
- Gestion des changements : exécuter les modifications de configuration liées à l'installation de nouveaux logiciels (mises à niveau) ou des correctifs / solutions de contournement ;
- Gestion de la capacité : suivi et analyse des tendances des performances ainsi que l'utilisation des ressources et production de rapports (tendances, prévisions) ;
- Gestion des configurations : gérer et contrôler les informations des données de configuration.

Confidentiel

## 5 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de cinq (5) ans dès sa signature (la « **Durée Initiale** »). Le Contrat se renouvellera par tacite reconduction pour une période de cinq ans, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties moyennant l'envoi d'un préavis écrit de six (6) mois avant le terme de la période en cours. La résiliation est régie par l'article 12 des Conditions Générales SaaS.

## 6 Conditions Financières

- 6.1 Le Prestataire met à disposition du Client les Services Applicatifs énumérés dans l'Article 2 du présent Formulaire de Commande, y compris les Services Complémentaires y liés, contre les redevances et sur la base des éléments de référence suivants :

Nombre d'habitants	Pack	Coût total annuel HT CHF
460	Spécial	13'248.00
./ Remise nouvelle Commune Citizen de 50 % pour signature en 2024		- 6'624.00
<b>TOTAL HT CHF</b>		<b>6'624.00</b>

Le nombre d'habitants servant de base à la facturation sera revu chaque année.

- 6.2 Le début de la facturation des Services interviendra dès le premier jour du mois suivant l'activation des clés de licences correspondantes.
- 6.3 La redevance est facturée à l'activation des clés de licences correspondantes jusqu'à la fin de l'année civile en cours et ensuite en début d'année civile, pour la période des douze (12) mois suivants. Il est entendu que pour toute période contractuelle ne correspondant pas à une année civile entière, la facturation est faite au « prorata temporis ».
- 6.4 Si le Client résilie prématurément le présent contrat, le client paiera au Prestataire tous les services effectués jusqu'à la date d'arrêt des prestations ainsi que les éventuels frais de résiliation des contrats de sous-traitance.

En outre, le Client devra payer une indemnité en cas de résiliation selon le tableau ci-dessous :

Résiliation durant la	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année	4 <sup>e</sup> année	5 <sup>e</sup> année
Indemnité, frais de résiliation (HT CHF)	6'624.00	3'643.00	1'987.00	1'325.00	0.00

Confidentiel

Ces frais de résiliation sont calculés pour une résiliation à la fin de l'année concernée.

Lors d'une résiliation en cours d'année, les frais de résiliation seront calculés «prorata temporis» en utilisant les frais de résiliation à la fin de l'année au cours de laquelle la résiliation entre en vigueur et additionnés aux frais de résiliation annuelle.

Pour la 1ère année, les frais sont constants.

#### 6.5 Tarifs pour les autres prestations

Le prix de ces autres prestations fournies par le Prestataire en régie à la demande du Client sera établi aux tarifs suivants.

Prestations (en CHF)	Lundi au vendredi 07h00 - 19h00		05h00 à 07h00 19h00 à 22h00 et le samedi	Dimanche, jours fériés et nuit de 22h00 à 05h00
	Tarifs horaires	Tarifs journaliers		
Installation	195 CHF	1'560 CHF	Supplément pour les prestations exécutées dans ces plages horaires + 50 %	Supplément pour les prestations exécutées dans ces plages horaires + 100 %
Support	195 CHF	1'560 CHF		
Développement, intégration	195 CHF	1'560 CHF		
Ingénierie, recette, formation	210 CHF	1'680 CHF		
Analyse, consulting, gestion de projet	220 CHF	1'760 CHF		
Déplacement (par jour et par personne)		125 CHF		
Tous les prix s'entendent hors TVA				

## 7 Liste des sous-traitants

Aucun sous-traitant n'est pour le moment mandaté. L'ajout de sous-traitants sera effectué conformément aux conditions du présent Contrat, en particulier l'art. 13 des Conditions Générales SaaS.

## 8 Date et Signatures

	ENTREPRISE	DATE	SIGNATURE
Prestataire	 GROUPE T2i SUISSE SA Technopôle 1 3960 SIERRE	03/07/24	
Client	Commune de Romanel-sur-Morges		

## ANNEXES

- Annexe 1 – Conditions Générales SaaS – disponible en ligne [<http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente>]
- Annexe 2 – SLA
- Annexe 3 – Protection des Données - disponible en ligne [<http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente>]

## ANNEXE 2 – SLA

### 1 Disponibilité des Services Applicatifs

Définition	Indicateur annuel de disponibilité des applications	
Fonctionnement programmé	Du lundi au vendredi, <b>hors jours fériés du canton de domiciliation du Client</b> , de 7h30 à 17h30	
Méthode de calcul de la disponibilité	<p>A = Durée de fonctionnement programmé</p> <p>B = Durée des arrêts corrigés = Durée des arrêts – la durée des arrêts exclus</p> <p><math>(A - B) * 100 / A</math></p>	
Origine de la mesure	Prestataire	
Durée des arrêts exclus	Arrêts planifiés, interruptions à la demande du Client, interruptions dues aux interventions de tiers	
Valeur à atteindre / Niveau cible	≥ 99.9 %	

### 2 Hotline et Support

- 2.1 Hotline. La hotline est accessible au 058.666.20.66 du lundi au vendredi de 7h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, à l'exclusion des jours fériés du domicile du Prestataire.
- 2.2 SPoC. La hotline est le point de contact unique pour le Client destiné à assister les Utilisateurs Autorisés lorsque ceux-ci rencontrent des difficultés ou des problèmes en lien avec les Services Applicatifs.
- 2.3 Support. Le support aux Utilisateurs Autorisés via la hotline et l'outil helpdesk accessible sur <http://www.groupe-t2i.com/logiciels/espace-client-578.html> inclut l'analyse de problèmes, son diagnostic et son suivi jusqu'à résolution.

### 3 Maintenance

- 3.1 Services Applicatifs. Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et préventive de ses logiciels faisant partie des Services Applicatifs. Par ailleurs, le Prestataire peut mettre à disposition, à sa seule discrétion, des nouvelles versions des Services Applicatifs, auquel cas le Prestataire prendra en charge le paramétrage et la reprise de données nécessaires, le cas échéant.
- 3.2 Maintenance. La maintenance regroupe l'ensemble des activités nécessaires pour faire fonctionner et maintenir les Services Applicatifs selon le Formulaire de Commande.

Confidentiel



3.3 Plages. La maintenance est en général effectuée sur quatre (4) week-ends de maintenance qui sont annoncés sur le site Internet du Prestataire en début de chaque année calendaire. Des travaux de maintenance peuvent d'ailleurs être effectués le premier mercredi de chaque mois entre 18h30 et 24h00, selon le besoin, ou à tout autre moment à convenir entre les parties.

## 4 Incidents

4.1 Définition. Un incident est un événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un Service Applicatif et qui entraîne, ou peut entraîner, une interruption de ce Service Applicatif ou une détérioration de sa qualité (« Incident »).

4.2 Prise en charge. Les Incidents seront pris en charge par le Prestataire selon leur priorité, en fonction de l'appréciation du Prestataire et du tableau suivant :

Priorité	Incident	Prise en charge
<b>1 – Urgente</b>	Tout ou une partie importante d'une application ou d'un service n'est plus disponible.  Exemples : Serveur, service ou application inaccessible, plus de 30 % des Utilisateurs sont touchés par ce dysfonctionnement.	Sous 4 heures, dès notification par le Client
<b>2 – Haute</b>	Le service est dégradé de manière importante, mais il reste disponible en mode dégradé.  Exemples : temps de réponse dégradé, une partie des fonctions ne sont pas disponibles, plus de 10 % des Utilisateurs sont touchés par ce dysfonctionnement.	2 jours ouvrables, dès notification par le Client
<b>3 – Moyenne</b>	Le service est indisponible pour un ou quelques Utilisateurs seulement.  Impact sur la productivité des Utilisateurs.	5 jours ouvrables, dès notification par le Client
<b>4 – Basse</b>	Tous les autres incidents.	30 jours, dès notification par le Client

Confidentiel

- 4.3 Résolution. Le Prestataire ne saurait garantir les délais de résolution des Incidents mais entreprendra ses meilleurs efforts pour résoudre tout Incident de manière expéditive ou de fournir une solution de contournement.

## 5 Sauvegardes

- 5.1 Sauvegardes. Toutes les vingt-quatre (24) heures, le Prestataire effectue une sauvegarde complète de toutes les données transmises par le Client via les Services Applicatifs ainsi qu'une relecture de contrôle de ces sauvegardes.
- 5.2 Stockage. Le Prestataire transfère les bandes de sauvegardes dans des lieux séparés une fois par semaine, le lendemain de la sauvegarde du week-end. Le Prestataire assure le stockage de ces bandes de sauvegardes pour une durée d'au moins un an à partir de leur transfert dans les lieux de stockage. Le Prestataire assure le stockage des bandes de sauvegarde pour les 30 jours du dernier mois, toutes les sauvegardes mensuelles et une sauvegarde annuelle.

## GROUPE T2i

### FORMULAIRE DE COMMANDE SAAS COMMUNE

Prestataire	Client
Groupe T2i Suisse SA Technopôle 1 – 3960 Sierre Raphaël Braissant rabr@groupe-t2i.com +41 58 666 20 20 (le « Prestataire »)	Commune de Romanel-sur-Morges Place du Cotterd 5 – 1122 Romanel-sur-Morges  +41 21 869 94 97 (le « Client »)

#### 1 Objet

- 1.1 En signant ce Formulaire de Commande, le Client conclut avec le Prestataire un Contrat, comprenant ce Formulaire de Commande, les Conditions Générales SaaS [version 6.2/2018] (Annexe 1), le SLA (Annexe 2), ainsi que les dispositions concernant le traitement des données (Annexe 3). Les Annexes 1 et 3 sont disponibles en ligne à l'adresse suivante [\[http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente\]](http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente).
- 1.2 Le Contrat porte sur la fourniture des Services Applicatifs énumérés dans l'Article 2 ainsi que des Services Complémentaires énumérés dans l'Article 3 du présent Formulaire de Commande (les « Services »).
- 1.3 Le présent Formulaire de Commande, les Conditions Générales SaaS (Annexe 1), le SLA (Annexe 2), ainsi que les dispositions concernant le traitement des données (Annexe 3) contiennent l'ensemble des dispositions contractuelles concernant la prestation des Services. Le Client confirme en avoir pris connaissance et les accepter.

#### 2 Services Applicatifs

Les Services Applicatifs pour les communes sont regroupés dans des « Packs », chacun des « Packs » proposant des fonctions spécifiques :

Confidentiel

2.1 Packs de base

Packs	Description	Nombre d'habitants	Coût annuel par habitant HT CHF
<b>Spécial</b>	Contrôle de l'habitant (inclus registre civique et listes, registre des habitants/personnes externes/entreprises, registre des chiens et Citiweb) Comptabilité générale et gestion des budgets Débiteurs Facturations diverses Caisse Meeting pour un genre de séance	<b>460</b>	<b>28.80</b>

Confidentiel

### 3 Services Complémentaires

#### 3.1 Support

- Point de contact unique pour le Client.
- Le support aux Utilisateurs Autorisés inclut l'analyse d'un problème constaté au cours de l'utilisation des Services Applicatifs, son diagnostic et son suivi jusqu'à résolution, selon les conditions décrites dans les SLA.

#### 3.2 Maintenance

Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et préventive des Services Applicatifs, y compris les infrastructures et notamment les serveurs sur lesquels ils sont installés, selon les conditions décrites dans les SLA.

#### 3.3 Sauvegardes

- Une sauvegarde des données avec relecture de contrôle est effectuée selon les conditions décrites dans les SLA.
- Les bandes de sauvegardes sont stockées hors du bâtiment, avec une rotation permettant de couvrir le niveau de service défini dans les SLA.

### 4 Prestations couvertes et non couvertes par le contrat

4.1 Sur demande, le Prestataire peut fournir, à des conditions à définir d'un commun accord, d'autres prestations, comme du conseil, des formations, du développement, entre autres.

4.2 Les tarifs du Prestataire pour ces prestations sont fixés à l'article 6.5 ci-dessous.

4.3 Le Prestataire soumettra une proposition de prestations de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre du service support font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client hors des anomalies et des dysfonctionnements éventuels.

4.4 Prestations récurrentes liées aux packs d'applications

#### 4.4.1 *Prestations couvertes par le contrat*

Les prestations liées aux packs d'applications fournies par le Prestataire dans le cadre du contrat sont les suivantes :

- Support sur les applications au travers de notre service Hotline concernant les problèmes découlant d'erreurs d'applications.
- Support sur les applications au travers de notre service Hotline concernant les questions d'utilisation des applications. Si ce support révèle un manque de formation des utilisateurs, le Prestataire proposera une formation complémentaire dans le cadre de ses cours collectifs.
- Analyse, diagnostique et correction des problèmes découlant de bugs applicatifs.
- Fourniture et installation des nouvelles versions des applications.
- Analyse, conseil et assistance à la paramétrisation lors de l'installation de nouvelles versions.
- Reprise de données lors du passage aux nouvelles versions.

Confidentiel

- Formation des collaborateurs de la commune dans le cadre des cycles de cours organisés dans les locaux du Prestataire. Les cours ont lieu dès 3 personnes inscrites.
- Gestion de projet et coordination.
- Maintenance et correction d'erreurs sur les applications.
- Restauration de fichier en cas d'erreur.
- Création de nouveaux profils utilisateurs et gestion des droits.

#### 4.4.2 *Prestations non couvertes par le contrat*

Les prestations suivantes ne sont pas couvertes par le présent contrat :

- Développements et adaptations spécifiques.
- Formation des collaborateurs en dehors des cycles de cours organisés dans les locaux du Prestataire pour l'ensemble des communes.
- Saisie et corrections de données.
- Edition de listes spécifiques.
- Communication de données à des tiers (Etat, Confédération).
- Modification de la paramétrisation des applications (ou suite à un changement de règlement par exemple).
- Déplacements.
- Fourniture et installation de logiciels n'étant pas fourni par le Prestataire.
- Analyse, conseil et assistance à la paramétrisation lors de la mise en œuvre initiale d'un module.
- Support hotline sur des questions autres que le fonctionnement des applications du Prestataire.
- Installation d'applications liées aux packs d'applications hors du centre d'hébergement.

#### 4.5 Les prestations récurrentes liées à l'infrastructure d'hébergement

Le présent chapitre décrit les services récurrents liés à l'hébergement fournis par le Prestataire au « Client » dans le cadre du présent contrat.

Les serveurs d'hébergement sont localisés en Suisse uniquement.

##### *Gestion des serveurs*

- Gestion des serveurs virtuels ;
- Gestion de l'ensemble des systèmes d'exploitation des serveurs ;
- Intervention, en cas de besoin, sur le site hébergeant les serveurs ;
- Gestion des incidents et des problèmes :
  - effectuer l'analyse des incidents, les diagnostics et la résolution de l'incident, la détection proactive des incidents, déclencher la gestion de crise en cas de besoin ;
  - prévenir la réapparition des incidents, définir les améliorations à travers le processus de gestion du changement ;
- Gestion des changements : exécuter les modifications de configuration liées à l'installation de nouveaux logiciels (mises à niveau) ou des correctifs / solutions de contournement ;
- Gestion de la capacité : suivi et analyse des tendances des performances ainsi que l'utilisation des ressources et production de rapports (tendances, prévisions) ;
- Gestion des configurations : gérer et contrôler les informations des données de configuration.

Confidentiel

## 5 Durée

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de cinq (5) ans dès sa signature (la « **Durée Initiale** »). Le Contrat se renouvellera par tacite reconduction pour une période de cinq ans, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties moyennant l'envoi d'un préavis écrit de six (6) mois avant le terme de la période en cours. La résiliation est régie par l'article 12 des Conditions Générales SaaS.

## 6 Conditions Financières

- 6.1 Le Prestataire met à disposition du Client les Services Applicatifs énumérés dans l'Article 2 du présent Formulaire de Commande, y compris les Services Complémentaires y liés, contre les redevances et sur la base des éléments de référence suivants :

Nombre d'habitants	Pack	Coût total annuel HT CHF
460	Spécial	13'248.00
./ Remise nouvelle Commune Citizen de 50 % pour signature en 2024		- 6'624.00
<b>TOTAL HT CHF</b>		<b>6'624.00</b>

Le nombre d'habitants servant de base à la facturation sera revu chaque année.

- 6.2 Le début de la facturation des Services interviendra dès le premier jour du mois suivant l'activation des clés de licences correspondantes.
- 6.3 La redevance est facturée à l'activation des clés de licences correspondantes jusqu'à la fin de l'année civile en cours et ensuite en début d'année civile, pour la période des douze (12) mois suivants. Il est entendu que pour toute période contractuelle ne correspondant pas à une année civile entière, la facturation est faite au « prorata temporis ».
- 6.4 Si le Client résilie prématurément le présent contrat, le client paiera au Prestataire tous les services effectués jusqu'à la date d'arrêt des prestations ainsi que les éventuels frais de résiliation des contrats de sous-traitance.

En outre, le Client devra payer une indemnité en cas de résiliation selon le tableau ci-dessous :

Résiliation durant la	1 <sup>re</sup> année	2 <sup>e</sup> année	3 <sup>e</sup> année	4 <sup>e</sup> année	5 <sup>e</sup> année
Indemnité, frais de résiliation (HT CHF)	6'624.00	3'643.00	1'987.00	1'325.00	0.00

Confidentiel

Ces frais de résiliation sont calculés pour une résiliation à la fin de l'année concernée.

Lors d'une résiliation en cours d'année, les frais de résiliation seront calculés «prorata temporis» en utilisant les frais de résiliation à la fin de l'année au cours de laquelle la résiliation entre en vigueur et additionnés aux frais de résiliation annuelle.

Pour la 1ère année, les frais sont constants.

#### 6.5 Tarifs pour les autres prestations

Le prix de ces autres prestations fournies par le Prestataire en régie à la demande du Client sera établi aux tarifs suivants.





Prestations (en CHF)	Lundi au vendredi 07h00 - 19h00		05h00 à 07h00 19h00 à 22h00 et le samedi	Dimanche, jours fériés et nuit de 22h00 à 05h00
	Tarifs horaires	Tarifs journaliers		
Installation	195 CHF	1'560 CHF	Supplément pour les prestations exécutées dans ces plages horaires + 50 %	Supplément pour les prestations exécutées dans ces plages horaires + 100 %
Support	195 CHF	1'560 CHF		
Développement, intégration	195 CHF	1'560 CHF		
Ingénierie, recette, formation	210 CHF	1'680 CHF		
Analyse, consulting, gestion de projet	220 CHF	1'760 CHF		
Déplacement (par jour et par personne)		125 CHF		
Tous les prix s'entendent hors TVA				



## 7 Liste des sous-traitants

Aucun sous-traitant n'est pour le moment mandaté. L'ajout de sous-traitants sera effectué conformément aux conditions du présent Contrat, en particulier l'art. 13 des Conditions Générales SaaS.

## 8 Date et Signatures

	ENTREPRISE	DATE	SIGNATURE
Prestataire	 GROUPE T2i SUISSE SA Technopôle 1 3960 SIERRE	03/07/24	
Client	Commune de Romanel-sur-Morges	18.7.24	 

## ANNEXES

- Annexe 1 – Conditions Générales SaaS – disponible en ligne [<http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente>]
- Annexe 2 – SLA
- Annexe 3 – Protection des Données - disponible en ligne [<http://www.groupe-t2i.com/fr-ch/conditions-generales-de-vente>]

Confidentiel

## ANNEXE 2 – SLA

### 1 Disponibilité des Services Applicatifs

Définition	Indicateur annuel de disponibilité des applications	
Fonctionnement programmé	Du lundi au vendredi, hors jours fériés du canton de domiciliation du Client, de 7h30 à 17h30	
Méthode de calcul de la disponibilité	A = Durée de fonctionnement programmé B = Durée des arrêts corrigés = Durée des arrêts – la durée des arrêts exclus  $(A - B) * 100 / A$	
Origine de la mesure	Prestataire	
Durée des arrêts exclus	Arrêts planifiés, interruptions à la demande du Client, interruptions dues aux interventions de tiers	
Valeur à atteindre / Niveau cible	≥ 99.9 %	

### 2 Hotline et Support

- 2.1 Hotline. La hotline est accessible au 058.666.20.66 du lundi au vendredi de 7h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, à l'exclusion des jours fériés du domicile du Prestataire.
- 2.2 SPoC. La hotline est le point de contact unique pour le Client destiné à assister les Utilisateurs Autorisés lorsque ceux-ci rencontrent des difficultés ou des problèmes en lien avec les Services Applicatifs.
- 2.3 Support. Le support aux Utilisateurs Autorisés via la hotline et l'outil helpdesk accessible sur <http://www.groupe-t2i.com/logiciels/espace-client-578.html> inclut l'analyse de problèmes, son diagnostic et son suivi jusqu'à résolution.

### 3 Maintenance

- 3.1 Services Applicatifs. Le Prestataire prend en charge la maintenance corrective et préventive de ses logiciels faisant partie des Services Applicatifs. Par ailleurs, le Prestataire peut mettre à disposition, à sa seule discrétion, des nouvelles versions des Services Applicatifs, auquel cas le Prestataire prendra en charge le paramétrage et la reprise de données nécessaires, le cas échéant.
- 3.2 Maintenance. La maintenance regroupe l'ensemble des activités nécessaires pour faire fonctionner et maintenir les Services Applicatifs selon le Formulaire de Commande.

Confidentiel

- 3.3 Plages. La maintenance est en général effectuée sur quatre (4) week-ends de maintenance qui sont annoncés sur le site Internet du Prestataire en début de chaque année calendaire. Des travaux de maintenance peuvent d'ailleurs être effectués le premier mercredi de chaque mois entre 18h30 et 24h00, selon le besoin, ou à tout autre moment à convenir entre les parties.

## 4 Incidents

- 4.1 Définition. Un incident est un événement qui ne fait pas partie du fonctionnement normal d'un Service Applicatif et qui entraîne, ou peut entraîner, une interruption de ce Service Applicatif ou une détérioration de sa qualité (« Incident »).
- 4.2 Prise en charge. Les Incidents seront pris en charge par le Prestataire selon leur priorité, en fonction de l'appréciation du Prestataire et du tableau suivant :

Priorité	Incident	Prise en charge
<b>1 – Urgente</b>	Tout ou une partie importante d'une application ou d'un service n'est plus disponible.  Exemples : Serveur, service ou application inaccessible, plus de 30 % des Utilisateurs sont touchés par ce dysfonctionnement.	Sous 4 heures, dès notification par le Client
<b>2 – Haute</b>	Le service est dégradé de manière importante, mais il reste disponible en mode dégradé.  Exemples : temps de réponse dégradé, une partie des fonctions ne sont pas disponibles, plus de 10 % des Utilisateurs sont touchés par ce dysfonctionnement.	2 jours ouvrables, dès notification par le Client
<b>3 – Moyenne</b>	Le service est indisponible pour un ou quelques Utilisateurs seulement.  Impact sur la productivité des Utilisateurs.	5 jours ouvrables, dès notification par le Client
<b>4 – Basse</b>	Tous les autres incidents.	30 jours, dès notification par le Client

Confidentiel

- 4.3 Résolution. Le Prestataire ne saurait garantir les délais de résolution des Incidents mais entreprendra ses meilleurs efforts pour résoudre tout Incident de manière expéditive ou de fournir une solution de contournement.

## 5 Sauvegardes

- 5.1 Sauvegardes. Toutes les vingt-quatre (24) heures, le Prestataire effectue une sauvegarde complète de toutes les données transmises par le Client via les Services Applicatifs ainsi qu'une relecture de contrôle de ces sauvegardes.
- 5.2 Stockage. Le Prestataire transfère les bandes de sauvegardes dans des lieux séparés une fois par semaine, le lendemain de la sauvegarde du week-end. Le Prestataire assure le stockage de ces bandes de sauvegardes pour une durée d'au moins un an à partir de leur transfert dans les lieux de stockage. Le Prestataire assure le stockage des bandes de sauvegarde pour les 30 jours du dernier mois, toutes les sauvegardes mensuelles et une sauvegarde annuelle.