

CONDITIONS GÉNÉRALES DE COMMERCE

1. Champ d'application

Les présentes **Conditions générales** (les **CG**) régissent les conditions générales d'utilisation de Nereida AG (**Nereida**) a développé l'Application accessible en ligne « **Nereida** » (l'**Application**) pour la gestion d'organisations médicales spécialisées, par exemple des cabinets, des cabinets de groupe, des cliniques et des hôpitaux ; l'application permet notamment de gérer les rendez-vous, la facturation et les dossiers patients sous forme électronique. Différentes dispositions découlant du contrat signé entre le client et Nereida concernant l'utilisation de l'application sont réservées. Les Conditions Générales s'appliquent au plus tard dès que le client est lié par le contrat proposé par Nereida ou un autre document faisant référence aux présentes Conditions Générales. Le client et Nereida sont ci-après respectivement désignés comme la **partie** ou les **parties**.

2. Utilisation de l'application

2.1. Principe

Nereida concède au client une licence non exclusive d'accès et d'utilisation de l'application et de tous les logiciels et services associés à l'utilisation de l'application contre paiement des frais prévus au contrat et aux conditions générales.

2.2. Accès

L'application Nereida est accessible via un portail en ligne avec le nom de domaine

<https://nereida.cloud>. Le client doit disposer d'un PC/Mac/tablette sur lequel est installé un navigateur internet et d'une connexion internet répondant aux exigences techniques pour accéder aux applications. Le client reconnaît les incertitudes techniques inhérentes à Internet et que cela peut entraîner des interruptions d'accès à l'application.

2.3. Compte d'utilisateur

Nereida crée un compte utilisateur qui permet au client d'accéder à l'application et aux données traitées par le client à l'aide de l'application (les **Données**). Le Client communiquera à Nereida, selon les modalités déterminées par Nereida, les noms des Utilisateurs autorisés à accéder à l'Application en son nom. Nereida fournit au Client un nom d'utilisateur et un mot de passe pour chaque utilisateur autorisé. Le nom d'utilisateur et le mot de passe sont personnels et confidentiels et ne peuvent être utilisés par aucune personne autre que l'Utilisateur Autorisé. Il appartient au Client d'informer immédiatement Nereida de tout changement d'identité des Utilisateurs autorisés à accéder à l'Application sur son compte.

2.4. Comment fonctionne l'application

Nereida fait de son mieux pour maintenir l'application disponible et prête à l'emploi.

Le client reconnaît que le bon fonctionnement de l'application nécessite qu'il dispose d'une infrastructure informatique (matérielle et logicielle) à jour et à jour. Avant le début de l'exécution du contrat, le client peut informer Nereida de son infrastructure informatique et Nereida informe le client de tous les éléments liés à cette infrastructure pouvant affecter le bon fonctionnement de l'application.

2.5. Droit d'utiliser l'application

Le droit d'utilisation inclut le droit d'utiliser les fonctionnalités de l'application conformément à son but. Le Client ne peut en aucun cas mettre l'Application à la disposition de tiers, à l'exception des utilisateurs autorisés à accéder à l'Application en son nom. Le Client ne peut pas non plus utiliser l'Application pour envoyer ou stocker des éléments contenant des virus informatiques, des vers, des chevaux de Troie ou d'autres formes de code malveillant. En cas de violation des Conditions d'Utilisation, Nereida se réserve le droit de mettre fin à l'accès du Client à l'Application, sans préjudice des droits dont Nereida pourrait disposer en vertu du Contrat ou de la loi.

3. Mises à jour, développement et maintenance

3.1. Mises à jour

Nereida s'engage à mettre à jour l'Application afin d'améliorer ou de corriger d'éventuelles erreurs fonctionnelles et, le cas échéant, à fournir au Client les instructions et notices mises à jour pour l'utilisation de l'Application.

3.2. Développement

Nereida se réserve le droit de proposer à tout moment des évolutions complémentaires de l'application, notamment de nouvelles versions, de nouveaux modules ou de nouvelles fonctionnalités de l'application.

À la demande du client, Nereida peut développer des interfaces permettant à l'application de fonctionner avec tout ou partie des systèmes d'information du client. Sauf convention contraire expresse, le développement des interfaces sera rémunéré sur la base du tarif horaire habituel de Nereida.

3.3. Entretien

Nereida s'engage à maintenir l'application pour qu'elle soit disponible au maximum et fonctionne sans défauts majeurs. Le fonctionnement de l'Application peut occasionnellement être suspendu en raison de travaux de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de l'Application. Dans la mesure du possible, ces interventions sont réalisées en dehors des heures normales de travail (19h-6h) et de préférence le weekend. Dans le cas contraire, Nereida s'engage à informer le client au préalable, dans la mesure du possible.

Nereida s'engage à éliminer, à ses frais, tous défauts significatifs affectant le fonctionnement de l'application et qui lui seraient signalés par le client pendant la durée du contrat.

Afin d'éviter toute ambiguïté, la maintenance des interfaces développées à la demande du Client fait l'objet d'une rémunération distincte à convenir entre les parties.

4. Données

4.1. Propriété et transfert

Le Client est propriétaire exclusif des données traitées par le Client à l'aide de l'Application. Nereida s'engage à fournir, dans un délai raisonnable, une copie de toutes les données dans un format standard facilement lisible dans un environnement équivalent, gratuitement, à première demande écrite du Client, sous réserve de demandes répétées ou abusives ; dans ce cas, Nereida se réserve le droit de facturer des frais.

4.2. Traitement des données et protection des données

Les données personnelles sont traitées conformément à **l'Annexe 1** des présentes Conditions Générales.

4.3. Secret professionnel

Nereida, ses organismes, employés, représentants, auxiliaires ou sous-traitants sont tenus au secret professionnel au même titre que le client à l'égard des données dont ils pourraient avoir connaissance. Le client s'engage à informer Nereida avant et pendant toute la durée du contrat et à s'assurer que Nereida respecte les obligations en matière de secret professionnel prévues par le droit suisse.

5. Rémunération

5.1. Principes de calcul de la rémunération

La **rémunération mensuelle** due pour l'utilisation de l'application est déterminée comme suit:

- Conformément au contrat, des frais sont facturés pour chaque facture envoyée à la caisse d'assurance maladie / patient, ainsi que pour chaque note de crédit, annulation ou rappel.
- Les frais des prestataires externes seront facturés par Nereid, à condition que ces éléments soient explicitement identifiées.

5.2. Facturation

Nereida facture mensuellement les frais dus pour l'utilisation de l'Application. Les factures sont envoyées par voie électronique à l'adresse email fournie par le client.

5.3. Retard de paiement

Sans préjudice d'éventuels dommages, en cas de retard de paiement du client, les intérêts moratoires légalement garantis courront sur la facture concernée. Nereida peut également facturer au client tous les frais de rappel et d'encaissement ou bloquer l'accès à Nereida 60 jours après l'expiration du délai de paiement.

6. Droit de la propriété intellectuelle et confidentialité

Le client reconnaît expressément que l'application et tous les droits attachés à l'application, notamment les droits de propriété intellectuelle, sont la propriété unique et exclusive de Nereida. Les CG ne confèrent au Client aucun droit sur l'Application autre que ceux mentionnés à l'article 2. Dans ce cadre, le client s'engage à utiliser l'application exclusivement dans le but d'exécuter le contrat. Il s'interdit notamment de faire tout ce qui implique ou vise les processus suivants :

- a. Supprimer ou retirer toute mention de Nereida en tant que titulaire des droits relatifs à l'Application, y compris le logiciel utilisé pour faire fonctionner l'Application.
- b. Réaliser une copie, par tout moyen, de tout ou partie des logiciels utilisés par l'Application.
- c. Adapter, modifier, traduire, recomposer ou distribuer l'Application.
- d. Décompilation, désassemblage, ingénierie inverse, création d'œuvres dérivées du logiciel utilisé par l'Application ou toute tentative de modification du code source, des idées sur lesquelles il est basé, des algorithmes, des formats de fichiers ou de la programmation logicielle ou des méthodes utilisées par l'Application Localiser ou reconstruire les interfaces d'interopérabilité dans les limites légales.
- e. Transférer, louer, céder ou mettre en gage de quelque manière que ce soit la propriété du logiciel utilisé par l'Application, en tout ou partie.
- f. Développer un logiciel basé sur des idées, fonctionnalités, fonctions ou graphiques similaires au logiciel utilisé par l'Application, ou copier ou aider un tiers à copier des idées, fonctionnalités, fonctions ou graphiques du logiciel utilisé par l'Application pour permettre une action.
- g. Utiliser, à des fins publicitaires, le nom ou la marque de Nereida ou de l'une des sociétés affiliées de Nereida sans le consentement préalable de Nereida ou des sociétés affiliées.

7. Garanties

7.1. Diligence

Nereida assure au Client que les Services en vertu du Contrat seront fournis de manière soignée et professionnelle conformément aux normes les plus élevées de l'industrie. Nereida confirme disposer des ressources et des connaissances techniques et humaines nécessaires pour fournir ses services conformément au Contrat.

7.2. Propriété intellectuelle de l'application

Nereida garantit qu'au meilleur de sa connaissance, il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle, licences et approbations nécessaires à la bonne exécution du contrat et que l'application ne porte pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

Nereida s'engage à défendre le Client contre toute plainte, demande ou réclamation de tiers fondée sur la violation présumée des droits de propriété intellectuelle de tiers dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Dans les limites de l'art. 8 des CG, Nereida s'engage à indemniser le Client pour tout montant (y compris les frais de justice et juridiques) payable par le Client dans le cadre de toute réclamation, demande ou demande d'un tiers découlant de la violation alléguée des droits de propriété intellectuelle.

7.3. Aucune garantie implicite

À l'exception des garanties expressément énoncées dans le présent Contrat, les parties ne font aucune autre déclaration, expresse ou implicite. En particulier, Nereida ne garantit pas au client le résultat de l'utilisation de l'application ou son adéquation aux finalités envisagées par le client, ni que l'application fonctionne sans erreurs ni bugs. De plus, Nereida ne garantit pas que tous les bugs et erreurs seront corrigés.

7.4. Responsabilité

La responsabilité de Nereida est limitée aux dommages directs qu'elle a causés illégalement au client en violation de ses obligations contractuelles. En cas de négligence légère de votre part ou de négligence grave ou légère de la part d'un assistant, la responsabilité de Nereida est limitée au montant correspondant à la rémunération annuelle totale selon le contrat de l'année au cours de laquelle le dommage est survenu.

Nereida n'est pas responsable de toute autre réclamation ou action, ni des dommages indirects, perte de profits, perte de profits, dommages aux données ou données personnelles ou perte de clients.

En aucun cas Nereida ne sera responsable de tout dommage résultant d'une quelconque interruption ou limitation des services fournis par les opérateurs de télécommunications ou les fournisseurs d'électricité ou en cas de force majeure.

Le client reconnaît qu'en cas d'erreur ou de défaut mineur ou majeur dans l'application ou une interface, l'élimination de l'erreur ou du défaut est la seule réclamation dont dispose le client, à l'exclusion de toute demande de dommages et intérêts au titre du présent art. 8 ou de la loi. En outre, le client renonce au droit d'intenter une action en justice pour réduction de prix ou de résilier le contrat.

Il incombe au client de veiller à ce que les valeurs correctes de point d'imposition correspondant à ses activités soient enregistrées dans le système.

8. Durée et résiliation du contrat

8.1. Durée

Le contrat est conclu pour une durée indéterminée.

8.2. Résiliation

Le contrat peut être résilié à tout moment moyennant un préavis écrit de 12 mois. La résiliation immédiate pour motif valable reste réservée. Parmi les motifs importants figurent notamment la faillite de l'une des parties, la délivrance d'un certificat de perte provisoire ou définitif à l'encontre de l'une des parties ou encore la dissolution et la liquidation de l'une des parties. En revanche, les erreurs, bugs ou défauts mineurs ou majeurs d'une application ou d'une interface ne sont pas considérés comme un motif important.

Nereida a le droit de modifier les conditions générales applicables avec un préavis écrit de 30 jours fin de mois, le client ayant le droit de résilier le contrat avec un préavis écrit de 7 jours fin de mois.

8.3. Conséquences de la résiliation

En cas de résiliation du contrat, pour quelque cause que ce soit, Nereida s'engage à détruire ou à restituer, dans un délai raisonnable à première demande écrite du Client, toutes les données dans un format standard et lisible sans difficulté dans un environnement équivalent, au choix du Client.

Sauf en cas de résiliation du contrat par le client pour juste motif avec effet immédiat, le client s'engage à indemniser Nereida pour toutes les prestations fournies jusqu'à la fin du délai de préavis ainsi que toutes les dépenses raisonnables liées à l'exécution du Contrat encouru par Nereida (*frais répercutés*) qui ne peut être annulé ou pour lequel Nereida ne peut recevoir de remboursement.

9. Divers

9.1. Intégralité de l'accord

Le Contrat et les CG ainsi que les documents qui y sont annexés ou incorporés constituent l'intégralité du contrat en ce qui concerne leur objet et remplacent tous les accords écrits ou oraux antérieurs à cet égard. Le contrat et les conditions générales ne peuvent être modifiés que par écrit.

9.2. Droit de représentation

Nereida a le droit de se faire représenter par des tiers pour remplir totalement ou partiellement ses obligations au titre du contrat.

9.3. Pas de renonciation définitive

Si une partie contractante renonce à faire valoir un droit contractuel dans un cas concret, cette renonciation ne constitue pas une renonciation générale à ce droit.

9.4. Annonces

Les avis et notifications relatifs aux Conditions Générales et au Contrat doivent être envoyés par écrit, soit par courrier, soit par courrier électronique, dans la langue contractuelle aux adresses indiquées dans le Contrat. Pour le respect ou le calcul des délais légaux ou contractuels, la date déterminante est le jour de la réception de la notification ou le lendemain de la première tentative de notification infructueuse.

9.5. Nullité partielle

Si une disposition du contrat ou des conditions générales s'avérait ou devenait invalide ou inefficace, la validité des autres dispositions n'en serait pas affectée. Si une disposition est invalide ou inefficace, elle sera remplacée par une disposition valide dont le but économique se rapproche le plus de celui poursuivi par la disposition invalide. Il en va de même si une lacune est découverte.

9.6. Droit applicable

Le droit suisse s'applique exclusivement au contrat et aux CG.

9.7. For juridique

Tous les litiges, désaccords ou réclamations découlant de ou liés au Contrat ou aux Conditions Générales, y compris la validité, l'invalidité, la rupture ou la résiliation du Contrat ou des Conditions Générales, seront tranchés par les tribunaux compétents du Canton de Soleure, Suisse, le recours légal au Tribunal fédéral étant réservé.

Nereida AG
Olten, le 31 juillet 2026

Annexe 1: Traitement des données personnelles

1.1. Obligation générale des parties

Les parties s'engagent à respecter pleinement leurs obligations en matière de protection des données, notamment lors de la transmission de données personnelles en vue de l'accès et de l'utilisation de l'Application.

Nereida, en tant que sous-traitant contractuel au sens de cette section, s'engage, au nom du client en tant que responsable du traitement des données au sens de cette section, à effectuer uniquement le traitement des données personnelles tel que défini ci-dessous.

1.2. Obligations du sous-traitant contractuel envers le responsable du traitement des données

Le sous-traitant des commandes s'engage à:

- Traiter les données personnelles exclusivement aux fins prévues dans le contrat, à condition que le sous-traitant ne puisse pas les réutiliser, les transmettre ou les utiliser de toute autre manière sans le consentement écrit préalable du responsable du traitement. À cet égard, le sous-traitant garantit que son application transmet uniquement les données personnelles nécessaires aux destinataires prévus à cet effet.
- Traiter les données personnelles conformément à toute instruction documentée du responsable du traitement des données. Si le responsable du traitement des données estime qu'une instruction constitue une violation de la loi suisse sur la protection des données, il en informera immédiatement le responsable du traitement des données.
- Garantir l'intégrité et la confidentialité des données personnelles traitées dans le cadre du contrat.
- S'assurer que les personnes autorisées à traiter les données personnelles en vertu du contrat (i) s'engagent à maintenir la confidentialité ou sont soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et (ii) reçoivent la formation nécessaire dans le domaine de la protection des données personnelles.
- En ce qui concerne leurs appareils, produits, applications ou services, les principes de protection des données doivent être pris en compte dès la phase de conception et par défaut.

En ce qui concerne le lieu de stockage des données personnelles et la sécurité des données personnelles, le sous-traitant s'engage à respecter les dispositions suivantes :

- Le sous-traitant garantit que les données personnelles sont hébergées sur un serveur en Suisse ; soit dans un pays dont la législation assure un niveau adéquat de protection aux personnes physiques (art. 6, al. 1, DSG), tel que publié par le Préposé fédéral à la protection des données et à la transparence PFPDT.
- Le sous-traitant contractuel s'engage à prendre les mesures de sécurité suivantes pour assurer le traitement et le stockage sécurisés des données personnelles traitées : L'infrastructure informatique, notamment les serveurs permettant la collecte, le stockage et la sécurité des données personnelles, sont fournies par un ou plusieurs sous-traitants spécialisés basés en Suisse, dont le nom et les conditions générales sont disponibles sur demande.

- Le sous-traitant s'engage à prendre des mesures techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque, notamment une structure de sauvegarde, des moyens de restauration de la disponibilité et de l'accès aux données personnelles dans un délai raisonnable en cas d'incident physique ou technique et une procédure permettant de vérifier, d'analyser et d'évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles destinées à assurer la sécurité du traitement.

Le sous-traitant s'engage à respecter les points suivants lors de l'engagement de sous-traitants supplémentaires:

- Le sous-traitant peut faire appel à des sous-traitants supplémentaires (ci-après dénommés « **sous-traitants** ») pour mener à bien des activités de traitement spécifiques.
- En cas de changement prévu de sous-traitant ultérieur, le sous-traitant doit en informer au préalable par écrit le responsable du traitement. Ces informations doivent indiquer les activités de traitement externalisées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur ainsi que les détails clés du contrat pour le traitement ultérieur des données.
- Le sous-traitant ultérieur est tenu de remplir les obligations découlant du présent contrat pour le compte et conformément aux instructions du responsable du traitement. Il appartient au sous-traitant du contrat de s'assurer que le sous-traitant ultérieur offre les mêmes garanties suffisantes en ce qui concerne la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement des données à caractère personnel soit conforme aux exigences du droit suisse. . Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données personnelles, le sous-traitant reste pleinement responsable envers le responsable du traitement du respect par ce dernier des obligations du sous-traitant ultérieur.

Le sous-traitant s'engage à respecter ce qui suit en ce qui concerne les droits des personnes concernées:

- Il est de la responsabilité du responsable du traitement de fournir des informations aux personnes concernées au moment où les données personnelles sont collectées.
- Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit assister le responsable du traitement à remplir son obligation de se conformer aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : Droit à l'information, droit de rectification, de suppression et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet de décisions individuelles automatisées (y compris le profilage).
- Si les personnes concernées demandent au sous-traitant d'exercer leurs droits, le sous-traitant doit envoyer ces demandes par courrier électronique au responsable du traitement immédiatement après réception.

Le sous-traitant s'engage à respecter les points suivants en ce qui concerne l'assistance spécifique au responsable du traitement:

- Le sous-traitant contractuel informera le responsable du traitement, via le moyen de communication choisi par lui, de toute violation de la protection des données dans un délai maximum de 4 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification doit être accompagnée de tous les documents pertinents permettant au responsable du traitement d'informer l'autorité de contrôle compétente de la violation, si nécessaire.
- Le sous-traitant aide le responsable du traitement à réaliser, si nécessaire, des analyses d'impact concernant la protection des données personnelles.
- Le sous-traitant assiste le responsable du traitement dans la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle, si nécessaire.
- Le retour doit être accompagné de la destruction de toutes les copies de données existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant des commandes. Une fois la destruction effectuée, le sous-traitant des commandes doit fournir une confirmation écrite de la destruction.
- Le sous-traitant mandaté informe le responsable du traitement du nom et des coordonnées de son délégué à la protection des données, le cas échéant.

Les obligations de documentation du sous-traitant de la command :

- le sous-traitant déclare tenir un registre écrit de toutes les activités de traitement effectuées pour le compte du responsable du traitement, notamment:
 - o Le nom et les coordonnées du responsable du traitement pour le compte duquel il agit, les noms et coordonnées des éventuels sous-traitants ultérieurs et, le cas échéant, du délégué à la protection des données.
 - o Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement.
 - o Le cas échéant, transferts de données personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, si nécessaire, la documentation démontrant l'existence de mesures de protection appropriées.
 - o Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris, le cas échéant, mais sans s'y limiter:
 - La pseudonymisation et le cryptage des données personnelles.
 - Les moyens d'assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience continues des systèmes et services de traitement.

- Les moyens de rétablir la disponibilité et l'accès aux données personnelles en temps opportun en cas d'incident physique ou technique.
- une procédure permettant de vérifier, d'analyser et d'évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles destinées à assurer la sécurité du traitement.
- Le sous-traitant doit fournir au responsable du traitement les documents nécessaires pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre et permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur désigné par le responsable du traitement contribuer à ces tests.

1.3. Obligations du responsable du traitement envers le sous-traitant

Le responsable du traitement s'engage à:

- Fournir au sous-traitant des commandes les données personnelles spécifiées dans le contrat.
- Garantir que les données personnelles transmises au sous-traitant sont correctes, inchangées et à jour.
- Documenter par écrit toutes les instructions concernant le traitement des données personnelles par le sous-traitant.
- S'assurer au préalable et pendant toute la durée du traitement que le sous-traitant respecte les obligations énoncées dans la loi fédérale sur la protection des données.
- Surveiller le traitement, y compris en effectuant des audits et des inspections dans les locaux du sous-traitant.

Le responsable du traitement garantit que les données personnelles de ses clients utilisateurs et les données de ses employés sont collectées et traitées conformément à la loi suisse sur la protection des données et que ce traitement est autorisé.

Le responsable du traitement garantit que le traitement des données personnelles par le sous-traitant dans le cadre du présent contrat n'est pas interdit par la loi ou en raison d'une obligation de confidentialité et que le sous-traitant n'est pas obligé de traiter des données personnelles pour lesquelles le responsable du traitement lui-même n'est pas autorisé à le faire. processus.

* * *

Annexe 2: Niveaux de service pour les temps de fonctionnement, de réponse et de dépannage ainsi que la disponibilité et le processus de support

- 2.1. Pendant les heures de fonctionnement, Nereida reçoit des rapports de défauts et fournit ses services (par exemple maintenance et entretien, assistance, surveillance du système). Le temps de réponse s'étend sur la durée de fonctionnement allant de la réception du rapport de défaut jusqu'au début des réparations. Le délai de dépannage correspond à la période allant de la réception du rapport de panne jusqu'à la fin de la réparation.

- 2.2. Sauf accord contraire, les temps de réponse d'exploitation suivants s'appliquent:

Temps de fonctionnement: Du lundi au vendredi de 8h à 12h, de 13h30 à 17h (hors jours fériés et locaux du lieu de représentation)

Temps de réaction: Pendant les heures de fonctionnement, selon le niveau de priorité et de gravité suivant pour les rapports de défauts

Normale (8 heures)

Perturbation du travail continu d'un ou de plusieurs employés en raison de l'exécution de processus non critiques pour l'entreprise ou d'une défaillance partielle de Nereida (fonctions individuelles) et si une solution de contournement est disponible temporairement jusqu'à ce que la perturbation soit résolue.

Critique (4 heures)

La poursuite du travail d'un ou de plusieurs employés lors de l'exécution de processus critiques pour l'entreprise n'est parfois pas possible ou une défaillance partielle de Nereida (fonctions individuelles) et si une solution de contournement est disponible temporairement jusqu'à ce que la perturbation soit résolue.

Urgence (1 heure)

Il n'est pas possible que plusieurs employés continuent à travailler en cas d'exécution de processus critiques pour l'entreprise ou en cas de panne totale de Nereida ou si aucune solution de contournement n'est disponible. Les rapports d'urgence doivent être signalés par téléphone.

- 2.3. Nereida commence à résoudre le problème dans le délai de réponse. Aucun délai de dépannage fixe ne sera convenu, même si Nereida garantira au client un délai de dépannage adapté à la priorité. Pour les rapports de défauts classés comme urgences, les parties contractantes conviennent, si nécessaire et au cas par cas, d'un délai de résolution du défaut, Nereida fournissant au client une mise à jour de l'état au moins quotidiennement, sans y être invité, jusqu'à ce que le défaut soit complètement résolu. résolu.
- 2.4. À la demande du client et en coordination avec Nereida, Nereida fournit également ses services en dehors des heures d'ouverture moyennant des frais distincts.

- 2.5. Nereida garantit au moins une disponibilité de l'application de 99,7 % pendant les heures de fonctionnement et par trimestre. Cela signifie que l'application peut ne pas être disponible pendant un maximum de 66 heures par trimestre, y compris les éventuelles interruptions de maintenance prévisibles.

Nereida planifie les interruptions de maintenance prévisibles en dehors des heures d'ouverture et informe le client au moins 14 jours à l'avance par email.

- 2.6. Nereida informera le Client des mises à jour majeures et lui offrira la possibilité de tester ces mises à jour dans un environnement hors production. Si une version planifiée de Nereida nécessite des modifications de la part du client, Nereida doit coordonner cela avec le client à l'avance.

- 2.7. La communication dans le processus d'assistance (assistance et demandes de renseignements de l'utilisateur final ainsi que rapports de défauts) s'effectue toujours comme suit pour chaque cas de défaut ou demande d'assistance.

Contactez Nereida pour les services de support opérationnel

E-mail	support@nereida.swiss
téléphone	+41 32 625 60 40

* * *