

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE SOLUTION LOGICIELLE EN MODE SAAS

### PRÉAMBULE

Le Prestataire a pour activité l'édition et la commercialisation de solution logicielle de gestion immobilière et la fourniture de prestations de services associées, conçus pour satisfaire les besoins du plus grand nombre d'utilisateurs.

Après avoir défini ses besoins en fonction de sa structure, de son organisation et de la connaissance de son personnel, le Client a choisi la Solution Logicielle au regard des informations qu'il reconnaît avoir reçues. Le Client a ainsi pu évaluer de façon extrêmement précise ses propres besoins, d'apprécier leur adéquation à la Solution Logicielle et de s'assurer qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'utilisation de la Solution Logicielle en mode SaaS afin d'informatiser son activité.

Le Client reconnaît également avoir eu la possibilité de solliciter auprès du Prestataire de participer à une présentation détaillée de la Solution Logicielle et avoir pu requérir du Prestataire toutes informations nécessaires décrivant les fonctionnalités de la Solution Logicielle.

Ayant eu la possibilité de se faire assister par tout professionnel de son choix, le Client a donc décidé en connaissance de cause de souscrire à la Solution Logicielle en mode SaaS (Software-as-a-Service).

### 1. DÉFINITIONS

« **Adaptation** » : Ce terme désigne tout développement spécifique, réalisation d'interfaces, modules ou autres commandé(e)s par le Client au titre d'un contrat de prestations séparé.

« **Anomalie** » : Ce terme désigne tout défaut de conception ou de réalisation de la Solution Logicielle ou de l'Adaptation empêchant son utilisation conformément à la Documentation, se manifestant par des dysfonctionnements reproductibles par le Prestataire.

« **Conditions Particulières** » Ce terme désigne toute proposition commerciale ou bon de commande du Prestataire signé(e) par le Client.

« **Contrat** » : Ce terme désigne le présent Contrat, formé par les documents contractuels listés à l'article 3.

« **Documentation** » : Ce terme désigne la description des fonctionnalités et du mode d'emploi de la Solution Logicielle et plus généralement du service SaaS. Il peut également désigner les spécifications techniques détaillées d'une Adaptation. Elle est fournie sous forme électronique en langue française. Toute autre documentation est exclue du cadre du présent Contrat, notamment la documentation commerciale et la documentation de formation.

« **Interlocuteur Formé** » : Ces termes désignent toute personne formée, au titre d'un contrat distinct, par le Prestataire à l'utilisation de la Solution Logicielle et pouvant accéder aux services d'assistance et nommément désignée par le Client au Prestataire qui devra donner son accord. Le nombre d'Interlocuteurs Formés est décidé conjointement par les Parties.

« **Mise(s) à Jour** » désigne une actualisation de la Solution Logicielle fournie par le Prestataire au Client sans frais additionnels, pour autant qu'il ait réglé la redevance d'utilisation pour la Solution Logicielle concernée et pour la période au cours de laquelle le Prestaire met à disposition la Mise à Jour. Les Mises à Jour ne comprennent pas les versions, modules, options ou produits futurs que le Prestataire fournit au titre de licences complémentaires distinctes ou la fourniture d'une nouvelle Solution Logicielle ou d'une nouvelle option de la Solution Logicielle qui viendrait se substituer dans la gamme à la Solution Logicielle existante, cette nouvelle Solution Logicielle présentant, par rapport à la dernière version, des différences sensibles de conception et/ou de programmation et/ou de fonctionnalités.

« **Personne Sanctionnée** » : Le terme désigne toute personne physique ou morale faisant l'objet de Sanctions Internationales ou étant visée par des mesures restrictives imposées par les autorités compétentes

« **SaaS (Software as a Service)** » désigne le mode d'exploitation de la Solution Logicielle par lequel le Client va accéder de manière sécurisée, à l'ensemble de la Solution Logicielle qui est hébergée sur un serveur, extérieur, pour

l'ensemble des utilisateurs de la Solution Logicielle, et accéder aux services associés.

« **Sanctions Internationales** » : Le terme désigne les mesures restrictives édictées, administrées ou mises en application par le Conseil de Sécurité de l'Organisation des Nations-Unies, l'Union Européenne, la France, les États-Unis d'Amérique, ou, par toute autre autorité compétente, y compris d'autres États, ayant le pouvoir d'édicter de telles sanctions. Sans être exhaustive, ces mesures peuvent consister en des sanctions économiques, financières ou commerciales, telles que des embargos, des gels de fonds et de ressources économiques, ainsi que des restrictions sur les transactions avec des personnes physiques ou morales ou sur des biens ou territoires déterminés.

« **Solution Logicielle** » : Ce terme désigne les programmes, mis à la disposition du Client en mode SaaS en contrepartie d'une redevance et conçus pour être fournis à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction. Dans le cadre des présentes, la Solution Logicielle correspond :

- à la version diffusée par le Prestataire au moment de la conclusion du Contrat ;
- à ses mises à jour correctives et évolutives installées par le Prestataire dans le cadre de la maintenance fournie au titre du service SaaS.

« **Territoire Sous Sanction** » : Le terme désigne tout pays ou territoire qui fait l'objet ou dont le gouvernement fait l'objet d'un régime de Sanctions Internationales, interdisant ou restreignant les relations avec ces pays, territoire ou gouvernement.

« **Utilisateur(s) Nommé(s)** » désigne le ou les utilisateurs physiques expressément nommés par le Client parmi ses équipes et seul(s) autorisé(s) à utiliser la Solution Logicielle.

## **2. OBJET**

Le présent Contrat a pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles le Prestataire s'engage à concéder au Client un droit d'utilisation sur la Solution Logicielle et à lui fournir les Services associés, et les modalités, y compris financières, dans lesquelles le Client peut y accéder et en bénéficier.

## **3. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Les documents contractuels contiennent les engagements des Parties.

Le Contrat est formé par les divers documents contractuels repris ci-après qui sont par ordre de priorité décroissant :

- Les Conditions Particulières ;
- Les présentes Conditions Générales ;
- L'Annexe 1 : Niveau de Service sur support préférentiel ;
- L'Annexe 2 : Architecture, sécurité et sauvegarde ;
- L'Annexe 3 : Traitement des données à caractère personnel.

En cas de contradiction entre les différents documents, priorité sera donnée au document listé au-dessus, par ordre de priorité décroissante.

Le présent Contrat annule et remplace tous accords, tous engagements écrits portant sur le même objet et qui lui seraient antérieurs. Le Contrat et ses annexes expriment l'intégralité des obligations des Parties.

Aucune autre indication, aucun autre document ne pourra engendrer des obligations au titre du présent Contrat s'ils ne font l'objet d'un avenant signé par les deux Parties.

## **4. COLLABORATION**

Pour une bonne exécution des présentes, le Client s'oblige à collaborer activement, régulièrement et loyalement avec le Prestataire. A ce titre le Client s'engage à mettre à la disposition du Prestataire toutes les informations et tous les documents nécessaires à la réalisation des Services prévus dans de bonnes conditions et faire connaître au Prestataire toutes les difficultés dont il pourrait avoir connaissance ou que la connaissance de son domaine d'activité lui permet d'envisager, et ce au fur et à mesure de l'exécution des Services.

Il est de la responsabilité du Client de disposer, à la date de mise en exploitation de la Solution Logicielle, des réseaux de télécommunications, de locaux disposant des infrastructures nécessaires au raccordement électrique, réseau et téléphonique du matériel nécessaire à l'accès à la Solution Logicielle selon les éventuelles préconisations techniques fournies par le Prestataire. Il devra ainsi installer et administrer ses réseaux de télécommunications, ses

équipements et applications non fournis par le Prestataire.

## **5. DROIT D'UTILISATION ET SERVICES ASSOCIES**

### 5.1 Droit d'utilisation

#### 5.1.1 Licence

Sous réserve du paiement des redevances correspondantes, le Prestataire concède au Client, pour la durée du présent Contrat, un droit personnel d'utilisation en mode SaaS pour le nombre d'Utilisateurs Nommés précisé dans les Conditions Particulières intransmissible, inaliénable et non exclusif, strictement sous forme de code objet, sur la Solution Logicielle et les sur les modules définis dans les Conditions Particulières ainsi que sur les Mises à jour et les éventuelles Adaptations.

Ces droits sont consentis au Client pour ses seuls besoins de fonctionnement internes et dans la limite des droits acquis.

Le droit d'utilisation concédé peut être limité en volume de données à traiter sur une période donnée et/ou en nombre de sites d'utilisation, selon les modalités définies dans les Conditions Particulières. En cas de dépassement du volume de données à traiter sur une période donnée et/ou du nombre de sites d'utilisation définis dans les Conditions Particulières, le Prestataire facturera au Client un complément de redevance selon ses tarifs indiqués dans les Conditions Particulières.

Toute utilisation de la Solution Logicielle non conforme à sa destination telle que visée aux présentes constituerait une atteinte aux droits du Prestataire et de ce fait, le délit de contrefaçon conformément aux dispositions de l'article L.335-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

#### 5.1.2 : Garantie en contrefaçon

En cas de réclamation portant sur la contrefaçon par la Solution Logicielle d'un droit de propriété intellectuelle, le Prestataire pourra remplacer ou modifier la totalité ou une partie quelconque de la Solution Logicielle pour autant que le Client ait respecté les conditions suivantes :

- que le Client ait accepté et exécuté l'intégralité de ses obligations aux termes des présentes ;
- que le Client ait notifié au Prestataire, sous huitaine, par écrit, l'action en

contrefaçon ou la déclaration ayant précédé cette allégation,

- que le Prestataire soit en mesure d'assurer la défense de ses propres intérêts et de ceux du Client, et pour ce faire, que le Client collabore loyalement avec le Prestataire en fournissant tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Dans le cas où aucune de ces mesures ne serait raisonnablement envisageable, le Prestataire pourra unilatéralement décider de mettre fin à l'utilisation de la Solution Logicielle contrefaisante et rembourser au Client les redevances acquittées au titre des douze (12) derniers mois.

Le Prestataire n'assumera aucune responsabilité dans le cas où les allégations seraient relatives à l'utilisation d'une version de la Solution Logicielle autre que la version en cours, si la condamnation avait pu être évitée par l'utilisation de la version en cours.

Les dispositions du présent article définissent l'intégralité des obligations du Prestataire en matière de contrefaçon ou de droit d'auteur.

#### 5.1.3 : Limite à l'utilisation de la Solution Logicielle, des Mises à Jour et des Adaptations

La concession du droit d'utilisation sur la Solution Logicielle, les Mises à Jour et les éventuelles Adaptations n'entraîne pas transfert des droits de propriété au profit du Client. La Solution Logicielle, les Mises à Jour et les Adaptations restent la propriété pleine et entière du Prestataire ou de son auteur, quels que soient la forme, le langage, le support du programme ou la langue utilisée.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement par l'intermédiaire de tiers, aux droits de propriété intellectuelle du Prestataire sur la Solution Logicielle, les Mises à Jour et les éventuelles Adaptations et notamment s'interdit :

- toute utilisation pour un traitement non autorisé par le Prestataire ;
- toute reproduction de la Solution Logicielle, des Mises à Jour et des éventuelles Adaptations sur quelque support que ce soit ;
- toute traduction, adaptation, arrangement ou autre modification de la

Solution Logicielle, des Mises à Jour et des éventuelles Adaptations et la reproduction en résultant ;

- toute représentation, diffusion, commercialisation de la Solution Logicielle, des Mises à Jour et des éventuelles Adaptations ;
- toute intervention sur les programmes composant la Solution Logicielle, les Mises à Jour et les éventuelles Adaptations, quelle qu'en soit la nature, y compris aux fins de correction des erreurs susceptibles d'affecter la Solution Logicielle, les Mises à Jour et les éventuelles Adaptations, dans la mesure où le droit de correction desdites erreurs est réservé au bénéfice exclusif du Prestataire ;
- tout téléchargement ou toute reproduction du code de la Solution Logicielle, des Mises à Jour et des éventuelles Adaptations ou la traduction de la forme de ce code en vue d'obtenir les informations nécessaires à l'interopérabilité de la Solution Logicielle, des Mises à Jour et des éventuelles Adaptations avec d'autres applications créées de façon indépendante, les informations nécessaires à l'interopérabilité étant, conformément aux dispositions du présent Contrat, rendues accessibles au Client,
- toute décompilation de la Solution Logicielle, des Mises à Jour et des éventuelles Adaptations en dehors des cas prévus par la loi, et notamment à des fins de conception, réalisation, diffusion ou commercialisation d'une Solution Logicielle similaire, équivalente ou de substitution,
- toute mise à disposition de la Solution Logicielle, des Mises à Jour et des éventuelles Adaptations, directe ou indirecte au bénéfice d'un tiers, à titre gracieux ou onéreux, notamment par location, cession, prêt, ou externalisation auprès d'un prestataire.

## 5.2 Description des Services associés

### 5.2.1 Matériels, systèmes d'exploitation et outils, équipements réseaux

Le Prestataire donne accès au Client, à un ensemble de matériels, systèmes d'exploitation, outils et équipements réseaux, pour la durée du Contrat.

Il est expressément convenu que, d'une part, les équipements qui permettront au Prestataire d'assurer le fonctionnement de la Solution Logicielle, pour le compte du Client, restent la propriété du Prestataire, et d'autre part, que le Prestataire ne garantit pas au Client une utilisation exclusive de ces équipements pour ses propres besoins.

Dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire définit librement l'ensemble des bâtiments, matériels (y compris les espaces physiques, baies, supports de hardware et dispositifs de sécurité), logiciels, systèmes d'exploitation, bases de données, environnements, systèmes de gestion des fluides (électricité, climatisation, bande passante internet entrante et sortante, etc.) et procédures de gestion de maintenance en condition opérationnelle fournis par le Prestataire et installés chez lui ou chez un sous-traitant hébergeur, sur lesquels sera effectuée l'exploitation de la Solution Logicielle.

En conséquence le Prestataire pourra faire évoluer, à sa libre convenance, tout ou partie de ces éléments et ce pendant toute la durée du Contrat, ce que le Client accepte expressément.

### 5.2.2 Sécurité et sauvegarde

Les aspects « architecture », « sécurité » et « sauvegarde » de la Solution Logicielle sont décrits en Annexe 2.

### 5.2.3. Maintenance et Mise à Jour

Sous réserve du paiement des redevances correspondantes, le Prestataire s'oblige à assurer la maintenance de la Solution Logicielle dans les conditions définies en Annexe 1 du présent contrat.

### 5.2.4. Documentation

Le Prestataire fournira gratuitement les informations, brochures ou documentations existantes pouvant être utiles au Client lors de l'utilisation de la Solution Logicielle mise à disposition. La rédaction de modes opératoires spécifiques au Client n'est pas incluse dans le projet. Cette rédaction, si elle est jugée nécessaire par le Client, pourra le cas échéant être confiée en tout ou partie au Prestataire moyennant un devis.

## 6. RÉSEAUX

La Solution Logicielle et les Services associés nécessitent l'accès par le Client à un réseau de télécommunications. Le Client s'engage à installer et administrer ses équipements et applications non fournis par le Prestataire, ainsi que ses réseaux de télécommunications.

Les coûts afférents à l'installation des lignes réseaux ainsi que l'abonnement à une ou plusieurs lignes de télécommunication sont à la charge du Client et réalisés sous sa responsabilité.

Il est expressément convenu que :

- Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des défaillances du réseau ou des modifications apportées au réseau par le Client. Le Client est seul responsable du matériel installé par l'opérateur téléphonique sur ses sites ;
- les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et non constantes ainsi que des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble.

## 7. CONDITIONS FINANCIÈRES

### 7.1. Prix

Les prix ci-dessous s'entendent hors TVA.

#### 7.1.1. Redevance périodique en mode SaaS

Les redevances périodiques sont détaillées dans les Conditions Particulières.

#### 7.1.2. Révision des prix

Le Prestataire révisera annuellement le prix des Services au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. La révision des prix se fera par application de la formule suivante :

$P_i = P_o \times (IPC_i / IPC_o)$  dans laquelle :

$P_o$  = Prix de base  
 $P_i$  = Nouveau Prix  
 $IPC_o$  = Indice des prix à la consommation de départ (= mois précédant l'offre initiale)  
 $IPC_i$  = Nouvel indice pour le mois précédant le mois de révision.

## 7.2. Facturations et conditions de paiement

### 7.2.1. Facturations

Les factures seront envoyées, jusqu'à nouvel ordre, par email.

### 7.2.2. Redevances périodiques en mode SaaS

Les redevances périodiques sont facturées trimestriellement, terme à échoir.

### 7.2.3. Conditions de Paiement

Les factures sont payables, en Euros, net de frais, dans les 30 jours de la date de facture, par prélèvement bancaire ou par virement aux coordonnées bancaires communiquées par le Prestataire.

En cas de paiement à plus de 30 jours date de facture, le Prestataire pourra de plein droit porter en compte un montant forfaitaire de 40€ pour frais administratifs et le Client sera redevable en sus d'une pénalité pour retard calculée sur la base d'un taux d'intérêt égal à trois fois le taux d'intérêt légal sans qu'un rappel soit nécessaire.

Par ailleurs, le Prestataire se réserve le droit, trente (30) jours après l'envoi de la mise en demeure de payer, restée partiellement ou totalement sans effet, de suspendre les Services jusqu'au paiement intégral des sommes dues. Tous les frais d'impayés, suite à un rejet bancaire d'un règlement du Client, et/ou tous les frais de remise en route du service, suite à une suspension des services pour défaut de paiement, resteront à la charge financière de ce dernier.

Les Parties conviennent que cette suspension ne peut être considérée comme une résiliation du Contrat du fait du Prestataire, ni n'ouvre un quelconque droit à indemnisation pour le Client.

## 8. RESSOURCES ET PLANNING

Le planning prévisionnel du projet sera établi de commun accord dès signature du Contrat.

La mise à disposition initiale de la Solution Logicielle de base (non encore paramétrée aux besoins du client) sera effectuée par le Prestataire selon le planning prévu par les Parties, sous réserve de paiement de la facture initiale par le Client.

## 9. RESPONSABILITÉS

La Solution Logicielle est utilisée sous les seuls direction, contrôle et responsabilité du Client.

Il est expressément spécifié que le Prestataire n'est tenu qu'à une obligation de moyens dans le cadre des présentes. Le Prestataire ne pourra notamment pas être tenu pour responsable des vitesses d'accès, ou de ralentissements externes, ou d'indisponibilité du serveur, quand cette indisponibilité est due à des cas de force majeure ou à des défaillances du réseau public de télécommunications, ou à des pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs, ou à des interruptions temporaires pour cause de maintenance.

En aucun cas, le Prestataire ne pourra être tenu pour responsable tant à l'égard du Client qu'à l'égard de tiers, pour tout dommage indirect tels que perte d'exploitation, perte de bénéfice ou d'image ou de toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser la Solution Logicielle par le Client ainsi que toute perte ou détérioration d'informations pour lesquelles le Prestataire ne peut être tenu pour responsable. Tout dommage subi par un tiers y compris par les clients du Client est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

En raison des spécificités du service, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- de la qualité, de la disponibilité et de la fiabilité des réseaux de télécommunications, quelle que soit leur nature, en cas de transport des données ou d'accès à Internet ;
- difficultés d'accès à la Solution Logicielle du fait de la saturation des réseaux ;
- en raison du contenu des messages déclaratifs transmis vers la plateforme de la Solution Logicielle, pour lequel le Client est seul responsable.
- difficulté d'accès au réseau Internet ;
- indisponibilité qui pourrait survenir sur le réseau Internet ou téléphonique.

En tout état de cause et quel que soit le fondement de la responsabilité du Prestataire, les dommages et intérêts et toutes réparations dues par le Prestataire au Client, toutes causes confondues, ne pourront excéder le montant de la redevance perçue par le Prestataire, au titre du Service SaaS, pour la période de douze (12) mois en cours lors de la survenance du

dommage. Il est expressément convenu entre les Parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution des présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre le Prestataire et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite.

## 10. CONFIDENTIALITÉ

Les Parties assurent le caractère confidentiel de toute information obtenue ou donnée transmise dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

La Partie à qui une information confidentielle sera communiquée en préservera le caractère confidentiel avec un soin non inférieur à celui qu'elle apporte à la préservation de sa propre information confidentielle, et ne pourra la communiquer ou la divulguer à des tiers, si ce n'est avec l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou dans la mesure éventuellement requise par la Loi.

Les Parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du présent Contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du présent Contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

Toutefois, chaque Partie ne saurait être tenue à la confidentialité vis-à-vis des informations suivantes :

- les informations qui étaient régulièrement connues sans caractère confidentiel avant qu'elles ne soient communiquées comme étant des Informations Confidentielles.
- les informations développées par chacune des Parties de manière indépendante.
- les informations qui étaient dans le domaine public ou qui y tombent sans que le bénéficiaire de ces informations n'ait commis de faute.

Chaque Partie s'engage à ne pas utiliser les Informations Confidentielles dans un cadre autre que celui du Contrat, même pour son propre compte et s'engage à restituer, à première demande de l'autre Partie, tous documents ou

autres supports contenant des Informations Confidentielles que celle-ci aurait été amenée à lui remettre dans cadre de l'exécution du Contrat, ainsi que toutes leurs reproductions.

Tous les documents, sous quelque forme que ce soit, communiqués par le Prestataire au titre du présent contrat resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

## **11. DURÉE ET RÉSILIATION DU CONTRAT**

### 11.1. Durée

Le présent Contrat est établi pour une durée initiale de 36 mois démarrant à la date de signature du contrat.

Il sera ensuite tacitement reconduit par période de 12 mois, sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins six (6) mois avant l'expiration de la période en cours.

### 11.2. Résiliation

Le Contrat sera résilié de plein droit et sans notification préalable si l'une des Parties vient à se trouver dans une situation de faillite, d'insolvabilité ou de concordat avec ses créanciers.

En cas de manquement par l'une ou l'autre des Parties au présent Contrat à l'exécution de ses obligations, et à défaut pour cette partie d'y remédier, son cocontractant pourra résilier le présent Contrat par lettre recommandée trente (30) jours après une mise en demeure, notifiant les manquements constatés, restée infructueuse.

En cas de non-paiement par le Client d'une facture à son échéance relative aux présentes et sans préjudice des dispositions de l'article « Indemnités de retard » du présent Contrat, le Prestataire se réserve le droit de résilier de plein droit le Contrat, après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans suite pendant trente (30) jours.

Toutes les sommes versées avant la résiliation, resteront acquises au Prestataire en contrepartie de la prestation fournie antérieurement.

En cas d'une résiliation anticipée de Contrat, décidée unilatéralement par le Client, le Client devra verser la totalité des mensualités restantes à courir jusqu'au terme du Contrat, exigible

immédiatement à la date de résiliation. Le Prestataire sera, en outre, en droit de réclamer, devant toutes juridictions compétentes, le versement de dommages et intérêts dont le montant sera fixé par le tribunal régulièrement saisi.

## **12. RÉVERSIBILITÉ DES DONNÉES**

En fin de contrat, quelle qu'en soit la cause, et sous réserve du paiement effectif et complet des sommes dues par le Client au Prestataire, ce dernier s'engage à transférer les données au Client sur un support informatique standard. Toute opération de réversibilité se fera aux conditions tarifaires indiquées dans les Conditions Particulières.

Les données restent la propriété du Client en toutes circonstances.

A l'issue des opérations de réversibilité, le Prestataire s'engage à détruire les données du Client et en attestera par écrit sur demande du Client.

## **13. TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Les conditions applicables concernant les données personnelles sont définies dans l'Annexe 3 du présent Contrat.

## **14. PRESTATIONS**

Le Contrat concerne uniquement le droit d'utilisation de la Solution Logicielle et ne couvre pas les prestations nécessaires à sa mise en œuvre, préconisées par le Prestataire, ou sollicitées par le Client pour répondre à ses besoins, qui feront l'objet d'un contrat de prestation séparé entre le Client et le Prestataire.

## **15. FORCE MAJEURE**

Hormis en ce qui concerne les obligations de paiement, la responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution par l'une ou l'autre d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge résulte d'un cas de force majeure.

Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendent l'exécution du Contrat et les Parties se réunissent afin de déterminer les modalités de poursuite de leurs relations. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, le Contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire entre les Parties.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou de cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des Cours et Tribunaux Belges : le blocage, la perturbation ou l'encombrement des réseaux de télécommunication, la mauvaise qualité du courant électrique, le blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, les intempéries, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales, ainsi que les modifications légales ou réglementaires des formes de commercialisation.

#### **16. CESSION DU CONTRAT**

Le Prestataire se réserve le droit de céder ou de sous-traiter tout ou partie du contrat à un autre prestataire, étant entendu que les obligations et la responsabilité du cessionnaire à l'égard du Client ne pourront s'en trouver diminuées : le cessionnaire du contrat est tenu au respect intégral du contrat de base et de ses avenants éventuels.

Le Client ne peut céder le présent contrat sans l'accord préalable et écrit du Prestataire.

#### **17. RESPECT DES SANCTIONS INTERNATIONALES**

Le Client déclare respecter l'ensemble des lois et réglementations relatives aux Sanctions Internationales. Il garantit qu'à sa connaissance, ni lui-même, ni les sociétés qu'il contrôle directement ou indirectement, ni aucun de ses représentants légaux, administrateurs, dirigeants, employés ou sous-traitants :

- (a) ne sont des Personnes Sanctionnées ;
- (b) ne sont détenus ou contrôlés par une Personne Sanctionnée
- (c) ne sont situés, constitués ou résidents dans un Territoire Sous Sanction ;
- (d) ne sont engagés dans des activités avec une Personne Sanctionnée ;
- (e) n'ont reçu de fonds ou d'autres actifs d'une Personne Sanctionnée ;
- (f) ne sont impliqués dans des activités avec une personne située, constituée ou résidente dans un Territoire Sous Sanction.

Le Client s'engage à informer sans délai le Prestataire de tout fait qui pourrait rendre inexacte l'une des déclarations faites en

application des présentes concernant les Sanctions Internationales.

Toute clause du présent Contrat qui se révélerait contraire aux dispositions des Sanctions Internationales sera réputée inapplicable.

En cas de modification de la situation du Client ou de tout évènement porté à la connaissance du Prestataire qui contreviendrait aux déclarations susmentionnées ou rendrait celles-ci inexacts, le Contrat pourra être résilié conformément aux dispositions de l'article « RESILIATION ». Ce manquement sera considéré comme irrémédiable aux fins de l'exercice des droits du Prestataire.

Les engagements souscrits par le Client au titre du présent article ne pourront être soumis à aucune limitation de responsabilité de la part du Client.

#### **18. SOURCES**

Le Prestataire est adhérent à l'A.P.P. (Agence pour la Protection des Programmes) auprès de qui il dépose régulièrement les programmes sources de la Solution Logicielle et leurs différentes mises à jour. L'accès par le Client aux codes-sources des programmes se fait dans le cadre du règlement de l'A.P.P.

#### **19. ENGAGEMENTS DES PARTIES**

Les Parties conviennent que la validation des Conditions Particulières, la conclusion et le renouvellement du Contrat, ainsi que le paiement des redevances et/ou des factures émises, signifient que le Client a pris connaissance et a accepté les conditions générales en vigueur à la date de cette validation, conclusion, renouvellement ou paiement. Le Client est informé que ces conditions générales sont accessibles sur le site <https://www.solare-it.com>.

Les versions antérieures des conditions générales sont également disponibles sur le site <https://www.solare-it.com>. Les Parties conviennent que ces mises à disposition ne sont réalisées que dans un but informatif et n'impliquent pas l'applicabilité de ces versions antérieures.

Il est entendu que les présentes conditions générales prévalent sur tout document unilatéral de l'une des Parties, y compris le bon de commande du Client. Les éventuelles conditions spécifiques prévues aux Conditions Particulières dûment signées par les deux Parties seront toutefois applicables aux Solutions Logicielles exclusivement désignées dans ledit document.

Toute annotation particulière rajoutée de manière manuscrite par le Client n'aura de valeur que si elle est acceptée expressément par le Prestataire.

## **20. NON-SOLLICITATION**

Les Parties s'engagent à ne pas solliciter ni faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur de l'autre Partie, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur.

Toute rémunération occulte est également interdite.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant une durée de deux (2) ans commençant à l'expiration de ce dernier.

Dans le cas où le une Partie ne respecterait pas cette obligation, il s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze mois précédant son départ.

## **21. NULLITÉ PARTIELLE**

La déclaration de nullité ou d'inefficacité d'une quelconque stipulation du présent Contrat n'entraîne pas de plein droit la nullité ou l'inefficacité des autres stipulations sauf si l'équilibre du Contrat s'en trouve modifié.

## **22. TOLÉRANCE**

Les Parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une des Parties de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

## **23. RENONCIATION**

Le fait, pour l'une des Parties, de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des clauses ne vaut pas renonciation pour l'avenir à l'application de ladite clause.

Toutefois, le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre du Prestataire ayant trait à l'exécution du présent Contrat et qui serait formulé plus de douze (12) mois après la survenance de la difficulté, et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction au-delà de ce délai.

## **24. RÉFÉRENCES**

Le Prestataire pourra faire état du nom du Client pour la promotion de la Solution Logicielle.

## **25. LOI ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE**

Le présent Contrat est soumis à la Loi Belge.

LE PRÉSENT CONTRAT EST SOUMIS À LA LOI BELGE.

EN CAS DE LITIGE, ET APRES UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AUX TRIBUNAUX DE BRUXELLES.

LA PROCÉDURE AURA LIEU EN LANGUE FRANÇAISE.

\*\*\*

**ANNEXE 1 - NIVEAU DE SERVICE SUR  
SUPPORT PREFERENTIEL**

*Dans la présente annexe, les références sont liées aux jours ouvrés en métropole et aux heures de Paris*

Dans le cadre de la redevance en mode SaaS, le Prestataire s'oblige à assurer la disponibilité et la maintenance des logiciels élaborés ou adaptés aux besoins du Client. La redevance forfaitaire couvre la correction des Anomalies découvertes dans la Solution Logicielle livrée mais également la fourniture des Mises à jour de la Solution Logicielle incluant les corrections, adaptations ou améliorations fonctionnelles de la Solution Logicielle, dont pourrait décider le Prestataire.

La Solution Logicielle est accessible 24h/24, hors maintenances programmées et pannes la nuit et le week-end.

La disponibilité garantie est de minimum 98% de 9h à 18h les jours ouvrés français. Elle est établie, sur base mensuelle, par le service de monitoring externe [www.internetvista.com](http://www.internetvista.com).

Le Prestataire met à la disposition du Client un helpdesk pour traiter les Anomalies relatives au fonctionnement de la Solution Logicielle du Prestataire. Les demandes seront de préférence transmises via le portail web de support <http://helpdesk-soft.netika.com> accessible 24h/24. En cas d'urgence, le Client peut également téléphoner au support disponible les jours ouvrés français, de 9h à 17h (ci-après les « heures ouvrées »).

Le Client comprend qu'il s'agit d'un helpdesk dit de 2<sup>ème</sup> niveau, accessible à maximum 2 collaborateurs du Client, formé(s) à l'utilisation de la Solution Logicielle et qui concentrera (ont) les demandes des autres utilisateurs. Il ne s'agit pas d'un helpdesk de 1<sup>er</sup> niveau accessible à tous les utilisateurs en direct.

Une fois la mise en œuvre initiale terminée, et le Client en production, le responsable projet du Prestataire restera disponible pour des interventions ponctuelles à la demande du Client ou en support du helpdesk sur la base du contrat de prestations distinct signé entre les Parties.

L'aide apportée par le Prestataire pour l'utilisation de la Solution Logicielle ne fait pas partie de la redevance Saas mais bien du support, qui est facturé au temps passé, sur la base du contrat de prestations distinct signé entre les Parties.

Les prestations de recopie des données de la base de production à la base de test (dumps) qui interviendront ponctuellement à la demande du Client, notamment pour la validation de nouvelles versions ne sont pas incluses dans la redevance forfaitaire et seront facturées au temps passé, sur la base du contrat de prestations distinct signé entre les Parties.

Suite à une Anomalie transmise via le portail de helpdesk, le Prestataire s'engage à répondre suivant les délais détaillés ci-après, une fois la Solution Logicielle mise en production :

Les Anomalies reçoivent un degré de priorité, fixé selon le tableau ci-dessous :

<b><u>Anomalie</u></b>	<b><u>Symptôme</u></b>
Prioritaire	bloque le fonctionnement de la solution ou d'une fonction essentielle,
Importante	perturbe significativement le fonctionnement de la solution ou d'une fonction importante
Standard	tout autre problème

A défaut de correction définitive, en cas d'Anomalie « Prioritaire » ou « Importante », le Prestataire fournira une procédure de contournement dans l'attente de la correction définitive.

Le tableau suivant présente les délais maximum associés au règlement d'une anomalie.

ACTIVITES	DELAI		
	Prioritaire	Important	Standard
Début d'intervention	4 heures ouvrées après demande	2 jours ouvrés après demande	Repris dans le livre de bord de la maintenance et intégré (si possible et relevant), lors de la prochaine mise à jour périodique du logiciel
Correction ou procédure de contournement	3 jours ouvrés après demande	5 jours ouvrés après demande	
Correction suite à la mise en place d'une procédure de contournement	20 jours ouvrés après demande	30 jours ouvrés après demande	

Les délais démarrent à la saisie de la demande par le Client, dûment documenté afin de permettre une analyse de l'Anomalie (user concerné, fonction précise ou le problème apparaît, explication du problème, caractère reproductible, copies d'écran pertinentes, etc., et se terminent :

- pour les délais d'intervention : à la prise en charge effective du problème par les collaborateurs du Prestataire ;
- sinon, à la livraison de la correction ou procédure de contournement.

Les Mises à Jour de la Solution Logicielle seront, si le Client le souhaite, initialement faites sur l'environnement de recette et ensuite sur l'environnement de production une fois que le Client aura validé la nouvelle version.

Sont exclues des prestations de maintenance réalisées par le Prestataire au titre du présent Contrat :

- une utilisation de la Solution Logicielle non conforme à la Documentation, aux consignes d'utilisation ou à sa destination, ou encore une utilisation anormale, quelle qu'en soit la raison (notamment en cas de négligence, erreur de manipulation, accident, ...)
- un problème de compatibilité entre le matériel fourni par le Prestataire et tout autre matériel du Client ou défaillance de ce dernier ;
- la fourniture d'un réseau de télécommunications permettant l'accès à la Solution Logicielle ;
- la réalisation, la modification d'une adaptation ou d'un développement spécifique ;
- un problème de compatibilité entre les réseaux de télécommunications et la Solution Logicielle;
- une défaillance de l'un des éléments constituant l'environnement logiciel du Client (système d'exploitation, autres logiciels ou progiciels, systèmes réseaux...)
- toutes les conséquences d'une détérioration par le Client des fichiers contenant les données appartenant au Client ;
- les interventions spécifiques demandées par un utilisateur n'étant pas un Interlocuteur Formé ;
- la fourniture des Mises à jour évolutives et réglementaires sur les Adaptations ;
- d'une façon générale, le non-respect par le Client de ses obligations au titre du Contrat.

## **ANNEXE 2 – ARCHITECTURE, SECURITE ET SAUVEGARDE**

### **Architecture :**

A la date de signature du contrat, la Solution en mode SaaS est hébergée chez Oracle Cloud à Frankfurt (offre « Oracle Cloud Infrastructure »

(<https://www.oracle.com/fr/cloud/>) sur des serveurs partagés, sous le contrôle du Prestataire. Pour mémoire ce centre bénéficie notamment de la certification ISO27001, entre autres (<https://www.oracle.com/fr/corporate/cloud-compliance/>).

Le Prestataire se réserve le droit de choisir un autre fournisseur ou des fournisseurs supplémentaires à tout moment, en supposant que des mesures de sécurité au moins équivalentes sont garanties par ledit fournisseur.

### **Sécurité**

La Solution étant hébergée dans une salle blanche dédiée, sa sécurisation est optimale. Le déploiement en https et la mise en place de firewalls Watchguard participent également à la sécurité de la Solution Logicielle. Tout le stockage serveur de la Solution Logicielle est effectué sur des systèmes RAID redondants, ce qui signifie qu'à tout moment un disque peut tomber en panne sans interrompre le service. Les serveurs physiques eux-mêmes sont redondants ainsi que les alimentations électriques et les accès internet d'Oracle Cloud. L'ensemble est monitoré par Oracle Cloud (infrastructure physique et OS), et par le Prestataire (services, utilisation, disponibilité de bout en bout).

L'accès en maintenance à la Solution Logicielle est limité aux collaborateurs autorisés du Prestataire, via accès VPN.

*Nb : il est interdit au Client de perpétrer ou de faire perpétrer des attaques contre la performance de la Solution Logicielle, notamment l'envoi de SPAM, tentatives de piratage, attaques de force, utilisation ou envoi de logiciel espion, virus et vers. Si le Client souhaite réaliser des tests à ce sujet, il ne le fera qu'en coordination et avec l'accord préalable du Prestataire.*

### **Sauvegarde**

Le Prestataire s'engage à faire une copie de sécurité de toutes les données du Client présentes au sein de la Solution Logicielle une fois par jour ouvrable. Cette sauvegarde est, d'une part, stockée chez Oracle Cloud sur une infrastructure physique différente, sous forme de copie de VM, ce qui optimise le redémarrage. D'autre part, une archive sous forme de Dump (copie de base de données) est rapatriée chez le Prestataire sous forme de back-up différentiel journalier et de back-up complet hebdomadaire. A la demande du Client, la sauvegarde peut également être envoyée sur un environnement géré par ou pour le Client.

Le Client est conscient qu'en cas d'incident une perte de données de maximum un jour ouvrable est possible.

**ANNEXE 3 – CONDITIONS RELATIVES AUX  
TRAITEMENTS DES DONNEES A CARACTERE  
PERSONNEL APPLICABLES A LA SOLUTION  
LOGICIELLE COMMERCIALISEE EN MODE SAAS**

Les Parties reconnaissent que le Prestataire, afin d'exécuter ses obligations aux termes du présent Contrat, aura accès et traitera des données à caractère personnel fournies par le Client en qualité de sous-traitant au sens de la réglementation. Le Client s'engage à alerter sans délai le Prestataire en cas d'évolution des services demandés par le Client, entraînant ou risquant d'entraîner un changement de statut du Prestataire au regard de la réglementation.

La présente annexe a pour objectif de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire, sous-traitant dans le traitement de données, s'engage à effectuer pour le compte du Client, responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnels définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur et en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le RGPD) qui sera pleinement applicable aux Parties à compter du 25 mai 2018.

La présente annexe définit également les conditions dans lesquelles le Prestataire, en dehors de toute Prestation de service, est amené à traiter, en tant que Responsable de Traitement, les Données internes du Client, et ce à des fins de gestion de la relation commerciale et dans le strict respect des dispositions du RGPD.

## **1. Définitions**

« **Responsable de Traitement** » désigne la personne physique ou morale qui, seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données personnelles.

« **Données personnelles** » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable (la Personne concernée) ; Est réputée être une "personne physique identifiable" une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement.

« **Personne concernée** » désigne la personne à laquelle se rapportent les données qui font l'objet du Traitement.

« **Traitement des données personnelles** » ou « **Traitement** » désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel.

« **Sous-traitant** » désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable de Traitement.

## **2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance**

Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) d'hébergement de la Solution Logicielle / de mise à disposition de la Solution Logicielle en mode Saas. L'intégralité des services commandés sont décrits dans l'Annexe 1 du présent Contrat.

La nature des opérations réalisées sur les données est le stockage, la consultation, l'effacement ou la destruction ainsi que le verrouillage.

La ou les finalité(s) du traitement sont nécessaires à la fourniture des services commandés tels que décrits dans le Contrat ainsi que la fourniture des prestations de maintenance associées.

Les données à caractère personnel traitées sont celles qui sont collectées par le Client et traités par la Solution Logicielle mise à disposition du Client en mode Saas.

Les catégories de Données personnelles concernées sont celles qui sont traitées dans le cadre des fonctionnalités de la Solution Logicielle et qui sont renseignées dans la Documentation de la Solution Logicielle Concernée.

Si le Client utilise les services pour traiter d'autres données ou catégories de données à caractère personnel ou pour d'autres traitements ou finalités que listées ci-avant, le Client le fait à ses risques et périls et le Prestataire ne peut être tenu pour responsable en cas de manquement à la réglementation.

### **3. Obligations du Client, Responsable de Traitement des Données**

Le Client s'engage à :

- Fournir aux Personnes concernées l'information relative aux opérations de Traitement de Données qu'il réalise et ce, dès la collecte des Données ;
- Dans le cas où le Traitement repose sur le consentement de la Personne concernée, être en mesure de démontrer que la Personne concernée a donné son consentement au Traitement de Données la concernant et qu'elle a été informée de son droit de le retirer à tout moment ;
- Superviser le Traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Prestataire ;
- Fournir au Prestataire toutes les instructions documentées par écrit relatives au Traitement des Données personnelles. Les Parties conviennent que toute demande du Client excédant ou modifiant les instructions de traitement font l'objet d'un devis séparé. Toute instruction non documentée par écrit ou non conforme à la réglementation n'est pas prise en compte.

La Solution Logicielle mise à disposition du Client en mode SaaS, peut contenir des champs libres qui ne sont pas destinés à contenir des données personnelles et notamment des données sensibles. De ce fait, le Client s'engage à mettre en place, toute mesure organisationnelle et/ou technique pour s'assurer de l'utilisation conforme de ces champs par rapport au RGPD. En aucun cas le Prestataire ne pourra engager sa responsabilité en cas d'utilisation non-conforme de ces champs.

### **4. Obligations du Prestataire, Sous-traitant dans le Traitement des Données**

Le Prestataire s'engage à :

- Traiter les données à caractère personnel pour les seules finalités et dans les conditions convenues dans ce Contrat afin de fournir les services et remplir ses obligations au titre du présent Contrat

- Traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le Prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il informera le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
- Garantir la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat dans les conditions décrites au paragraphe "Mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles"
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

#### **4.1 Respect des instructions du Client, Responsable de traitement**

Les Parties conviennent que le Client en sa qualité de Responsable de Traitement conserve l'entière responsabilité des Données qui sont collectées dans les bases de données contenant de ses bases de Données dont il demeure pleinement propriétaire.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire peut être amené à procéder, pour le compte du Client, à un Traitement de Données à caractère personnel dans le cadre des opérations de maintenance de la Solution Logicielle, dans le cadre de son hébergement ou de sa mise à disposition en mode SaaS.

#### **4.2 Accompagnement du Client dans le respect de ses propres obligations**

Moyennant une facturation sur la base du temps passé, le Prestataire, dans la mesure du possible, :

- Aide le Client à conserver les Données à caractère personnel exactes et à jour en se conformant à ses instructions ;
- Aide le Client pour la réalisation d'analyses d'impacts relatives à la protection des Données, lorsque cette analyse s'avère nécessaire ;
- Aide également le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle de protection des Données ;
- Met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris inspections, par le Responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits ;
- Aide le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées en lui transférant toute demande en ce sens d'une Personne concernée qui lui aurait été adressée directement et ce, dans plus brefs délais. Si de telles demandes sont adressées directement au Prestataire, ce dernier les transfère au Client dans les plus brefs délais à compter de leur réception et s'abstient d'y répondre.

#### 4.3 Mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles

Le Prestataire s'engage en particulier à :

- Garantir la **confidentialité des Données** :
  - o En ne permettant d'y accéder ou d'en avoir communication qu'aux seules personnes (y compris s'il s'agit de ses employés, ou le cas échéant de sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils) qui justifient d'une nécessité au regard de leurs fonctions à y avoir accès ou d'en avoir communication pour les besoins de l'exécution du Contrat ;
  - o En prévoyant expressément dans les contrats qui lient le Prestataire à celles de ces personnes qui sont ses employés, ou le cas échéant ses sous-traitants ou autres prestataires, en ce inclus ses propres conseils, des clauses de confidentialité reprenant les exigences de celles prévues à la charge du

Prestataire au titre du Contrat ;

- Garantir la **sécurité contre les intrusions physiques dans ses locaux et les intrusions logiques**, de façon à empêcher la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou à l'accès par des personnes non autorisées des Données dont le Prestataire a eu communication, qu'il stocke ou, plus généralement, qu'il traite d'une quelconque manière que ce soit, pour le compte du Client ;

#### 5. Sous-traitance

Nonobstant les paragraphes ci-après du présent article, les parties déclarent et reconnaissent expressément qu'à la signature du contrat, le Prestataire fait appel au sous-traitant Oracle à Frankfurt (Allemagne) pour héberger la Solution Logicielle, dans le cadre de son offre « Oracle Cloud Infrastructure ».

Le Prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant pour mener à bien des activités de Traitement spécifiques (tel que notamment l'hébergement). Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs sous-traitants. Le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté cette modification.

Le Prestataire s'assure que les sous-traitants ultérieurs présentent les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière et respectent l'ensemble des obligations lui incombant au titre du RGPD.

Le Prestataire demeure pleinement responsable à l'égard du Client pour tout traitement effectué par le sous-traitant ultérieur en violation des obligations des présentes.

Tout refus d'un ajout ou d'un remplacement d'un sous-traitant devra être faire l'objet d'une justification de bonne foi du Client.

En cas de refus d'un ajout ou d'un remplacement d'un sous-traitant par le Client, le Contrat pourra être résilié par le Client, cette résiliation ne pouvant être assimilée en aucun cas à une résiliation pour manquement du Prestataire.

## **6. Droit d'information des Personnes concernées**

Il appartient au Client de fournir l'information aux Personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Le Client indemnise pleinement le Prestataire en cas de condamnation de ce dernier pour manquement à la réglementation résultant du droit d'information des Personnes concernées.

## **7. Notification des violations de Données à caractère personnel**

Le Prestataire notifie au Client toute faille de sécurité et/ou fuites de Données ayant entraîné une violation de Données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir connaissance et ce, par un mail écrit envoyé à trois collaborateurs du Client.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, au plus tard dans les soixante-douze (72) heures après en avoir eu connaissance.

## **8. Registre des catégories d'activité de Traitement**

Conformément à l'article 30§2 du RGPD, le Prestataire tient par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement.

## **9. Transfert de Données**

Le Prestataire s'engage à ne pas permettre l'accès, ni ne procéder à aucune transmission, extraction, communication, copie ou autre transfert, quelle qu'en soit la forme, de Données Personnelles vers un destinataire situé dans un État hors de l'Union Européenne, sauf à ce que :

- le Client ait préalablement donné son accord écrit et exprès ;
- l'État dans lequel se situe le destinataire, ainsi que tout autre destinataire ultérieur, soit reconnu comme assurant un niveau adéquat de protection au sens du RGPD ou, qu'à défaut d'une telle reconnaissance, le transfert soit encadré par des garanties appropriées sous la forme soit de clauses contractuelles types de protection des Données Personnelles dûment

validées par la Commission Européenne ou par une autorité nationale de protection d'un État membre, soit de règles d'entreprises contraignantes dûment approuvées par l'autorité nationale de protection compétente et ;

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les Données personnelles traitées dans le cadre des services fournis par le Prestataire soient transférées par ce dernier à ses filiales, toutes situées dans l'Union Européenne pour les besoins de l'exécution du Contrat.

## **10. Délégué à la Protection des Données**

Le Client est informé que le Prestataire a désigné un délégué à la protection des données dont le nom et les coordonnées sont accessibles sur demande.

Toutes questions ou demandes relatives à la protection des Données personnelles devront être adressées par courriel à l'adresse communiquée le cas échéant.

## **11. Sort des Données**

A l'expiration du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Prestataire s'engage soit à renvoyer les Données à caractère personnel au Client dans les conditions de réversibilité applicables soit à détruire toutes les Données personnelles.

Le renvoi s'accompagnera de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'Information du Prestataire. Une fois détruites, le Prestataire justifie par écrit de la destruction.

Le Client est informé, qu'en l'absence de demande de restitution, le Prestataire procède à l'effacement de l'ensemble des Données dans un délai de trois (3) mois à compter de la fin du Contrat.

## **12. Données internes du Client**

En dehors de toute Prestation de service, le Client est informé que ses propres Données internes pourront être traitées par le Prestataire en tant que Responsable de Traitement, à des fins de gestion de la relation entre le Client et le Prestataire.

Ces Données sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale,

adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par le Prestataire pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants la fin de celui-ci.

Les Données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par le Prestataire au maximum pendant douze (12) mois. Les autres Données à caractère personnel collectées et traitées par le Prestataire afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, le Client accepte que les Données à caractère personnel susvisées le concernant soient transférées par le Prestataire à ses filiales, toutes situées dans l'Union Européenne pour les besoins de l'exécution du Contrat.