

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les conditions de mise à disposition et d'utilisation des Services d'hébergement et d'infogérance d'EXODATA.

Elles forment, avec ses annexe éventuelles et le Bon de commande applicable, un contrat (ci-après le « **Contrat** ») conclu entre EXODATA CARAIBES, Société par Actions Simplifiée au capital de 100 000 euros dont le siège social est situé Immeuble Bois Quarré à 97232 Le Lamentin immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Fort-de-France sous le Numéro 791 533 623 représentée par son Directeur Général Frédéric DUTHEIL (le « **Prestataire** ») et toute personne morale qui souhaite bénéficier des Services fournis par le Prestataire (le « **Client** »), dénommées la ou les « **Partie(s)** ».

Les conditions générales d'achat et/ou tout autre document habituellement utilisé par le Client, en ce inclus toutes autres conditions d'utilisation des services, ne trouvent pas application dans le cadre des présentes. Le Contrat remplace toutes les conventions, contrats, accords, actes, oraux et/ou écrits, qui auraient pu être conclus antérieurement entre les Parties pour ce même objet.

## 1. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule dans les Conditions générales ont le sens qui leur est donné ci-après.

**Bon de commande ou Proposition commerciale** : désigne un document contractuel signé par les Parties, détaillant les Services et leurs modalités d'exécution.

**Données** : désignent un ensemble des données, informations, fichiers, applicatifs et logiciels du Client, qui sont stockés, traités, utilisés, mis à disposition temporairement ou de façon durable, sur les équipements hébergés dans le cadre des Services.

**Garantie de temps d'intervention (GTI)** : désigne le délai maximum garanti entre le signalement d'un Incident ou d'une demande et sa prise en charge par le Prestataire.

**Garantie de temps de résolution (GTR)** : désigne le délai maximum garanti entre la prise en charge d'un Incident ou d'une demande et sa résolution.

**Incident** : désigne un évènement ne faisant pas partie du fonctionnement normal du Service du Client et qui cause, ou peut causer, une interruption de la qualité de service.

**Jour/heure** : désigne dans le cadre du présent contrat et/ou des annexes un jour ou une heure calendaire en tenant compte des fuseaux horaires et des jours fériés selon la localisation géographique du Client

**Livable** : désigne tout composant matérialisant le résultat d'une prestation réalisée par le Prestataire pour le compte du Client au cours du Contrat, tel que document, courrier, module de code logiciel, dossiers de tests, application intégrée.

**Niveaux de service** : désigne le seuil appliqué aux unités de mesure correspondant aux indicateurs prévus dans le présent Contrat.

**Plateforme** : désigne l'espace mis à disposition du Client par le Prestataire dans le cadre des Services.

**Produit tiers** : désigne tout produit matériel et/ou logiciel appartenant à un tiers et mis à disposition du Client par le Prestataire ou que le Client s'est procuré auprès dudit tiers.

**Réversibilité** : désigne l'opération de retour de responsabilité technique opérée au terme du Contrat pour quelque raison que ce soit, par lequel le Client reprend, pour sa propre gestion ou en vue de le confier à un autre prestataire, les Services qu'il avait confiés au Prestataire.

**Services** : désignent les services d'hébergement et d'infogérance réalisés par le Prestataire dans le cadre du Contrat.

**Systèmes** : désigne l'ensemble des éléments informatiques matériels, logiciels, données et de télécommunications permettant de faire fonctionner le système d'information du Client dont l'exploitation est confiée au Prestataire au titre du Contrat.

**Utilisateur** : désigne toute personne habilitée par le Client à utiliser les Services.

## 2. COMMANDE ET ACCES AUX SERVICES

2.1. La mise à disposition et l'utilisation par le Client des Services sont régies par les présentes Conditions générales, ses éventuelles annexes et tout Bon de commande afférent. Les Services commandés ainsi que toute modalité spécifique de leur mise à disposition seront détaillés dans chaque Bon de commande. Toute évolution du périmètre du Contrat à d'autres services fera l'objet d'un avenant signé par les Parties.

2.2. Avant de commander et d'utiliser les Services, le Client s'engage à prendre connaissance des présentes Conditions générales et de l'ensemble des documentations, configurations et/ou options disponibles afin de sélectionner les Services adaptés à ses besoins. Le Client s'assure du respect des exigences légales et réglementaires applicables à l'utilisation des Services dans le cadre de son activité.

2.3. Le Prestataire met à disposition du Client les Services selon les modalités convenues dans chaque Bon de commande. Les conditions et délais de mise à disposition des Services varient en fonction du Service commandé. Il appartient au Client de s'assurer que les conditions de mise à disposition des Services correspondent à ses besoins.

2.4. Le Client peut accéder aux Services au moyen d'un accès dit « privé », permettant au Client d'accéder aux Systèmes par une connexion point à point, ou un accès dit « public », permettant au Client d'accéder aux Systèmes par une connexion Internet. Le Client est seul responsable de la connexion aux Services. A ce titre, il reconnaît que le réseau Internet présente des aléas techniques et des risques de sécurité extérieurs aux moyens techniques mis en œuvre par le Prestataire. Ce dernier n'est pas responsable de la défaillance de tout opérateur de réseaux de transport de données ainsi que des conséquences de telles défaillances, pouvant entraîner une indisponibilité et/ou une discontinuité des Services.

2.5. Le Prestataire définit et documente la gestion des habilitations et des accès aux Systèmes du Client par son personnel, et assure la traçabilité des données d'exploitation, données réseau, et données de sécurité relatives aux Systèmes. Le Client demeure seul responsable de la traçabilité, de la gestion des accès et habilitations de ses Utilisateurs, ainsi que de la confidentialité de leurs moyens d'authentification, nécessaires pour se connecter aux Services. Le Client supporte seul les conséquences de toute perte, divulgation ou utilisation frauduleuse ou illicite des moyens d'authentification de ses Utilisateurs.

## 3. CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES

3.1. Le Client s'engage à commander et à utiliser les Services conformément au présent Contrat, dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur. Le Client se porte fort de l'utilisation conforme des Services par ses Utilisateurs.

3.2. Les Données du Client, utilisées dans le cadre des Services, doivent être licites et être utilisées conformément aux règles de l'art, aux lois et réglementations en vigueur. A ce titre, sont notamment interdites :

- toute utilisation abusive ou frauduleuse des Services et des Données, notamment toute utilisation de nature à mettre en péril leur stabilité et/ou sécurité, pouvant notamment entraîner une dégradation de la performance des Services ;
- toute utilisation de Données illicites (contenus à caractère pédopornographique, contenus faisant l'apologie ou incitant à la commission de crimes contre l'humanité, d'actes de terrorisme, de pédophilie, d'antisémitisme, de racisme ou autres, ou encore de contenus incitant à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur religion, de leur orientation ou identité sexuelle ou de leur handicap), diffamatoires, discriminatoires ou de toute autre nature préjudiciable ;
- toute utilisation des Données en violation de droits appartenant à des tiers, tels que droits de la personnalité, droits d'auteur, brevets ou marques ou autres droits de propriété intellectuelle ;
- utilisation des Services à d'autres fins que celles prévues par le présent Contrat et/ou contrevenant au Contrat et/ou à toute réglementation applicable.

3.3. L'utilisation frauduleuse et/ou abusive des Services et/ou des Données peut donner lieu, à discrétion du Prestataire, à la suspension immédiate de l'accès du Client à tout ou partie des Services, et/ou à la résiliation immédiate du Contrat par le Prestataire aux torts du Client, sans préjudice des éventuels dommages et intérêts auxquels le Prestataire pourrait prétendre.

3.4. En outre, dans le cadre de l'utilisation des Services, le Client s'engage à :

- à ne pas réaliser, directement ou par l'intermédiaire d'un tiers, de scans de vulnérabilité, de tests d'intrusion ou toute autre activité susceptible de générer le déclenchement d'alertes de supervision et/ou de sécurité, sans en avoir préalablement informé le Prestataire ;
- à effectuer toutes les démarches préalables à la gestion d'une base de données et à se mettre en conformité avec toutes les exigences légales et réglementaires concernant la protection des données personnelles gérées et exploitées par le Client via les Services ;
- à signaler, dès leur apparition, toutes anomalies et tous vices de fonctionnement et à communiquer au Prestataire tous les éléments nécessaires à l'exécution d'un diagnostic.
- de manière générale, répondre à toute sollicitation émanant du Prestataire relativement aux Services et à tout problème porté à la connaissance du Prestataire.

3.5. Il est expressément convenu que le Prestataire n'intervient pas dans la gestion des Données du Client et n'effectue à ce titre aucune opération de contrôle, de validation, mise à jour ou sauvegarde spécifique des Données stockées sur les Services autre que les opérations comprises dans le périmètre des Services tels que détaillés dans le Bon de commande. Par conséquent, le Client est seul responsable des Données qu'il utilise dans le cadre des Services ainsi que de toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Données, afin de se prémunir contre les risques de perte ou de détérioration, quelle qu'en soit la cause.

3.6 Dans le cas où une phase de transition est prévue, le Client se porte garant envers le Prestataire de la bonne collaboration du prestataire tiers sortant avec lequel le Prestataire est amené à travailler durant la Phase de Transition. En particulier, dans le cas où le Prestataire notifie au Client une difficulté dans sa collaboration avec le prestataire tiers sortant, le Client s'engage à y apporter une solution dans les plus brefs délais.

Durant la Phase de Transition, les pénalités associées aux indicateurs de qualité ne sont pas applicables.

## 4. MODALITES D'EXECUTION DES SERVICES

### 4.1. Moyens mis en œuvre par le Prestataire

#### 4.1.1. Moyens techniques et organisationnels

Dans le cadre d'une obligation générale de moyens, le Prestataire apportera tout le soin et toute la diligence nécessaire à l'exécution des Services conformément à l'Etat de l'art actuel et stable à la date de leur réalisation et aux Niveaux de service tels que définis en annexe dans la Convention de Niveau de Service. Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour préserver l'intégrité et la disponibilité des Données, sous réserve que les Systèmes choisis par le Client le permettent.

Le Prestataire n'accorde aucune garantie expresse ou implicite relative aux Services fournis, en termes de complétude ou d'adaptabilité à un objectif particulier. Les Services fournis sont standards et non personnalisés.

Le Prestataire pourra réaliser la maintenance des Systèmes qui sont sous son contrôle. Les modalités relatives à la fourniture des Services de maintenance évolutive et/ou correctives ainsi que les conditions financières applicables aux Services de maintenance sont précisées dans le Bon de commande.

Il est expressément convenu entre les Parties que le périmètre des Services n'intègre ni les sauvegardes ni les archives réalisées antérieurement à la prise d'effet du présent Contrat, que ce soit par le Client lui-même ou par l'un de ses prestataires.

Le Prestataire assure de façon exclusive la gestion administrative, comptable et sociale et la supervision de son personnel affecté à la réalisation des Services. Le personnel du Prestataire reste en tout état de cause et en toute circonstance sous sa seule autorité hiérarchique et disciplinaire.

#### 4.1.2. Devoir d'information

Le Prestataire s'engage à exécuter ses obligations de conseil, d'information et de mise en garde envers le Client, conformément aux usages et règles du métier. A ce titre, le Prestataire pourra informer le Client par tous moyens de tout dysfonctionnement, anomalie, besoin de mise à jour, accès non-autorisé aux Systèmes, dont il aurait connaissance pendant l'exécution du Contrat. Le Prestataire pourra également proposer au Client tout complément ou modification qui lui semblerait souhaitable notamment dans le cadre de la sécurité des applications et/ou des infrastructures.

En tout état de cause, le Prestataire ne peut pas se substituer dans les décisions du Client qui demeure seul responsable des mesures et des actions à mettre en œuvre. La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dès lors que ce dernier aura informé le Client des risques liés aux décisions que ce dernier aura pris.

Conformément à l'obligation de négocier de bonne foi, le Client déclare qu'il :

- (i) a procédé à une analyse précise et écrite de ses besoins ;
- (ii) a reçu de la part du Prestataire l'ensemble des informations déterminantes pour son consentement, présentant un lien direct et nécessaire avec le contenu et les qualités essentielles des Services ou la qualité du Prestataire.

Le Prestataire rappelle au Client (i) que le devoir d'information du Prestataire ne porte pas sur l'estimation de la valeur des Services que le Prestataire s'engage à fournir et (ii) que toute appréciation économique inexacte des Services par le Client, précédant la signature du Contrat, n'est pas une cause de nullité du Contrat.

Le Prestataire a fourni au Client, notamment dans sa proposition commerciale et technique, le détail des qualités essentielles explicites du service proposé permettant notamment au Client d'apprécier l'adéquation à ses besoins des Services tels que décrits dans la proposition commerciale.

Le Prestataire attire l'attention du Client sur le fait que les Services, fournis en mode SaaS par le Prestataire sont des services standards, conçus pour des entreprises de taille variable exerçant dans des secteurs d'activité différents. Il appartient dès lors au Client, avant la signature du Contrat (i) de vérifier que les Services proposés correspondent à la définition de ses besoins et (ii) de s'assurer que les Services proposés sont dimensionnés dans une mesure qui lui permette de remplir ses objectifs professionnels que le Prestataire ne saurait connaître.

## 4.2. Moyens mis à disposition par le Client

### 4.2.1. Moyens techniques et organisationnels

Le Client s'engage à mettre à disposition du Prestataire l'accès aux moyens techniques et organisationnels nécessaires à la bonne exécution des Services, notamment les Systèmes ainsi que tous matériels et/ou logiciels, y compris les logiciels métier. A ce titre, le Client demeure seul responsable des Produits tiers qu'il met à disposition du Prestataire dans le cadre des Services et est réputé être à jour de ses obligations contractuelles vis-à-vis de ses fournisseurs.

Sauf stipulation contraire dans le Bon de commande applicable, il incombe au Client de prendre en charge tous les moyens nécessaires pour assurer les liaisons de télécommunication entre ses Systèmes et les équipements du Prestataire. Il appartient au Client de prendre les actions nécessaires pour que les niveaux de version des Systèmes mis à disposition du Prestataire demeurent compatibles avec ceux disponibles sur le marché. De manière générale, le Client s'engage à respecter les mesures de sécurité qui lui sont communiquées par le Prestataire dans le cadre de l'exécution des Services.

Pour les besoins de la bonne exécution du Contrat, le Client s'engage à laisser l'accès de ses locaux et installations aux collaborateurs du Prestataire, selon les horaires et les consignes de sécurité applicables, sauf disposition contraire indiquée dans le Bon de commande.

Il appartient au Client de prendre toutes les précautions nécessaires pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité de toutes les Données qu'il pourra traiter directement ou indirectement dans le cadre de l'utilisation des Services et, notamment, s'assurer que toutes les mesures nécessaires pour la sauvegarde et la reconstitution de ses Données ont été prises en temps utile.

### 4.2.2. Devoir de collaboration

Le Client s'engage à définir clairement l'intégralité de ses besoins, et d'informer régulièrement le Prestataire de toute évolution de ses derniers. A ce titre, le Client s'engage à communiquer au Prestataire toutes informations et/ou tous documents utiles à la bonne exécution des Services et, plus généralement, l'informer de tout évènement qui pourrait avoir une incidence sur l'exécution du Contrat, y compris des éventuels risques et contraintes liés à son métier et/ou à ses activités. En tout état de cause, le Client s'engage à assurer la conformité réglementaire de ses activités dans le cadre de l'utilisation des Services.

Le Client s'engage à affecter le personnel nécessaire au suivi du Contrat et des Services, ainsi qu'aux opérations de validation et de recette auxquelles il participe. Le Client est tenu de coopérer de bonne foi et sans réserve avec le

Prestataire, et de s'assurer de la collaboration active de tout prestataire tiers intervenant pour son compte en lien avec l'exécution du présent Contrat. Le Client est expressément informé que dans le cadre de la maîtrise d'œuvre assurée par le Prestataire, la collaboration des prestataires tiers est un élément déterminant pour la bonne exécution des Services.

Par ailleurs, le Client s'engage à :

- mettre à disposition du Prestataire tous les accès et habilitations tant physiques que numériques (badges, codes d'accès, etc.) à son système d'information et à ses locaux, nécessaires à la bonne réalisation des Prestations. affecter à l'exécution de ses obligations aux termes du Contrat les ressources internes dûment formées nécessaires à la bonne exécution de celui-ci ;

## 5. SUIVI DES SERVICES

### 5.1. Instances de suivi

5.1.1. Les Parties pourront désigner des interlocuteurs responsables du suivi de la réalisation des Services et du respect des obligations définies aux présentes. Les Parties définissent conjointement les responsabilités et les précautions à respecter par l'ensemble des Parties concernant les risques liés aux Services, notamment en matière de disponibilité et d'intégrité des Systèmes du Client.

5.1.2. Les Parties pourront instituer des instances de suivi des Services qui seront le lieu privilégié de concertation et d'échanges des informations nécessaires à l'exécution du Contrat, ainsi que de résolution des désaccords éventuels des Parties.

### 5.2. Réception de la Plateforme et des Livrables

5.2.1. A l'issue des prestations de mise en service, le Prestataire met à disposition du Client la Plateforme selon les modalités convenues entre les Parties. Un rapport de livraison est adressé au Client une fois la Plateforme mise en service. Le Client disposera alors de sept (7) jours pour procéder à la recette de la Plateforme. A défaut de réserves émises par le Client pendant cette période, la Plateforme sera réputée réceptionnée par le Client.

5.2.2. Les Livrables réalisés par le Prestataire dans le cadre des Services doivent être contrôlés par le Client dans des délais convenus entre les Parties. A défaut de réserves émises par le Client dans les délais convenus entre les Parties et par écrit, les Livrables seront considérés comme validés par le Client.

### 5.3. Evolution des Services

5.3.1. Le Prestataire se réserve la faculté de modifier, en tout ou partie, les équipements matériels et logiciels mis en œuvre pour l'exécution des Services ainsi que les Services fournis par ce dernier au titre du Contrat, notamment afin de prendre en compte l'évolution de l'Etat de l'art ou pour ses besoins propres, sous réserve du respect d'un préavis raisonnable.

5.3.2. Toutefois, les modifications des Produits tiers et/ou les modifications des Services en cas d'urgence, tels que risque de sécurité ou mise en conformité légale ou réglementaire, peuvent intervenir immédiatement, sur notification simple du Client par le Prestataire, en cas d'incidence de ces évolutions sur les Services fournis au Client.

5.3.3. Pour tout projet d'évolution relatif aux Systèmes du Client ayant une incidence sur les Services fournis par le Prestataire, le Client a l'obligation d'en aviser au préalable le Prestataire. Toute demande d'évolution des Services émise par le Client fera l'objet d'une validation préalable du Prestataire qui émettra un devis précisant le prix, le délai de réalisation et l'incidence de ces modifications sur les Niveaux de service. Après acceptation par le Client, les modifications feront l'objet d'un avenant au Contrat.

### 5.4. Suspension des Services

5.4.1. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services dans certaines hypothèses et notamment en cas de :

- Risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes et environnements du Prestataire, des Services et/ou des Données du Client,
- Maintenance planifiée,
- Demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente,

- Notification d'un tiers,
- Retard et/ou défaut de paiement,
- Non-respect de tout ou partie des conditions d'utilisation des Services prévues au Contrat par le Client et/ou ses Utilisateurs.

5.4.2. Dans la mesure du possible, le Prestataire veille à limiter l'impact de la suspension sur le fonctionnement normal des Services et sur leur disponibilité. Les suspensions susvisées ne déchargent aucunement le Client de son obligation de payer l'intégralité des montants dus au Prestataire au titre du Contrat.

5.4.3. Une telle suspension peut intervenir immédiatement et sans préavis en cas d'urgence ou de nécessité, notamment dans les cas décrits ci-dessus. Les suspensions susvisées interviennent sans préjudice du droit pour le Prestataire de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation ». Sauf si elles résultent exclusivement d'un manquement prouvé du Prestataire à ses obligations, les suspensions susvisées ne peuvent être considérées comme du temps d'indisponibilité des Services dans le cadre des Niveaux de service prévus au Contrat.

## 6. AUDITS

6.1. Le Prestataire pourra réaliser des audits limités au périmètre des Services confiés par le Client au Prestataire, par tout auditeur habilité par le Prestataire, soumis à un engagement de confidentialité, à condition d'en informer préalablement le Client.

6.2. Le Client, après en avoir avisé le Prestataire par écrit, avec un préavis d'un (1) mois, pourra faire procéder, une (1) fois par an et à ses frais, à un audit documentaire par un cabinet réputé et agréé par les deux Parties. L'auditeur sera désigné d'un commun accord par les Parties et sera soumis à un engagement de confidentialité et à des conditions de sécurité de son intervention.

6.3 L'audit ne pourra porter que sur les domaines suivants : sécurité de l'environnement logique, sécurité physique, sécurité de l'exploitation des applications visées dans les présentes, choix techniques retenus et validation des ressources utilisées dans le cadre des présentes, contrôle des statistiques relatives à l'exécution de la prestation, respect par le prestataire de ses obligations en matière de protection des données personnelles, et respect des obligations prévues au Contrat.

6.4. L'auditeur présentera prioritairement un pré-rapport au Prestataire afin que ce dernier puisse présenter les observations et/ou rectifications nécessaires avant remise au Client. Le rapport final de l'audit sera adressé à chacune des Parties et devra faire l'objet d'un examen dans le cadre d'une instance de suivi réunie par les Parties.

6.5 En tout état de cause, les opérations d'audit ne devront pas perturber le bon fonctionnement des activités du Prestataire au-delà des contraintes inhérentes aux procédures auditées, ni créer de coûts spécifiques à la charge du Prestataire pour la mise en œuvre desdites opérations. Dans cette hypothèse, en cas de mobilisation des équipes du Prestataire dans le cadre de la réalisation d'un audit qui devrait dépasser deux jours (2) ouvrés, le Client s'engage à indemniser le Prestataire au prix de de journée qui lui sera indiqué.

## 7. CONDITIONS FINANCIERES

### 7.1. Prix

7.1.1. Les prix des Services facturés au Client sont ceux en vigueur au moment de la signature du Bon de commande par le Client. Les modalités de calcul des prix des Services seront détaillées dans chaque Bon de commande.

7.1.2. Sauf stipulation contraire, les prix s'entendent en euros et hors taxes. Le Client s'engage à payer toutes taxes, contributions ou droits que le Prestataire serait tenu légalement ou réglementairement d'inclure dans ses factures. Les prix des Services comprennent le coût d'acquisition des licences et les droits d'utilisation des Systèmes par le Prestataire. En revanche, il appartient au Client d'acquiescer et de s'acquiescer de toute licence ou droit d'utilisation nécessaire à l'exploitation des Données qu'il utilise dans le cadre des Services.

7.1.3. Les frais engagés liés à des demandes de déplacements hors-département par le Client feront l'objet d'une refacturation au réel sur la base de justificatifs fournis par le Prestataire. Ces frais seront payables dans les mêmes conditions que les factures relatives aux Services.

## 7.2. Révision des prix

Les prix figurant sur la proposition commerciale sont indexés sur l'indice SYNTEC et seront automatiquement révisés une fois par an le 1er janvier, dans le cadre de la législation en vigueur, par application de la formule suivante :

$$P = P_o \times Si/So$$

dans laquelle :

- P représente le montant révisé
- Po représente le montant initial
- Si représente la valeur de l'indice Syntec à la date de la révision
- So représente la valeur de l'indice Syntec initial pour le mois de référence précisé aux Conditions Particulières

Les prix indiqués dans le Contrat s'entendent hors taxes.

En tout état de cause et quelque soit la valeur de l'indice SYNTEC, le Prestataire sera en droit annuellement de réviser ses conditions financières d'un minimum de trois (3) % H.T du montant global des Prestations et ce nonobstant l'application de l'indice SYNTEC.

## 7.3. Facturation

7.3.1. Dès la signature du Bon de commande, une facture de trente pour cent (30%) du montant des prestations de mise en service de la Plateforme sera émise et lesdites prestations démarreront à réception du règlement correspondant. A l'issue de la recette de la Plateforme par le Client, le complément de la facture des prestations de mise en service sera adressé par le Prestataire et réglé par le Client.

7.3.2. Les Services récurrents sont facturés chaque début de mois pour le mois en cours dès réception de la Plateforme.

7.3.3. Les règlements sont faits par prélèvement à date de réception de la facture, le mandat de prélèvement devant être signé avant le démarrage des Services récurrents. En cas de facturation annuelle, le paiement sera fait par prélèvement bancaire ou virement à réception de facture. Un paiement trimestriel pourra être proposé par le Prestataire à sa discrétion, selon les modalités décrites dans chaque Bon de commande.

7.3.4. En cas de retard de paiement total ou partiel d'une somme due au titre du Contrat, des pénalités égales à trois (3) fois le taux d'intérêt légal, calculées sur le montant hors taxes à compter de l'expiration du délai de règlement, pourront être appliquées immédiatement et de plein droit par le Prestataire au Client, sans mise en demeure préalable. En cas de rejet d'un prélèvement, les frais bancaires correspondants seront refacturés au Client par le Prestataire. En surcroît des pénalités de retard susvisées, le Client s'acquittera d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros (article D.441-5 du Code de commerce). Si le Prestataire devait confier le recouvrement de sa créance à un tiers, le Client serait redevable, outre de cet intérêt de retard, du remboursement des frais et honoraires engagés.

7.3.5 En cas d'un retard de paiement supérieur à trente (30) jours suivant l'échéance et dans l'attente du règlement, le Prestataire se réserve le droit, quels que soient leur nature et leur niveau d'avancement, de :

- suspendre tout ou partie des Services conformément à l'article « Suspension des Services », et/ou ;
- réduire le niveau et la performance des Services (suspension de la maintenance, allongement des délais de réponse, limitation du nombre d'Utilisateurs/connexions simultanées, etc. – cette liste n'étant pas limitative) et/ou Niveaux de Services.

7.3.6 Dans ces cas et sans que cela soit une obligation pour le Prestataire, ce dernier s'efforcera de transmettre un ou plusieurs rappel(s) au Client avant la suspension et/ou la réduction des Services et/ou Niveaux de Services. Une éventuelle suspension ne pourra pas être considérée comme une résiliation du Contrat du fait du Prestataire, ni être considérée comme une inexécution fautive du Prestataire ouvrant un quelconque droit à indemnité pour le Client, nonobstant tous dommages et intérêts auxquels le Prestataire pourra prétendre du fait du non-paiement en cause et des préjudices consécutifs.

7.3.7 Des frais suspension et/ou de réduction peuvent s'appliquer. En cas de suspension des Services, les éventuels reports des délais du planning seront calculés par rapport au nombre de jours ouvrés de la période de suspension concernée.

7.3.8 La réactivation des Services suspendus et/ou réduits interviendra dès réception du paiement intégral des montants dus par le Client, y compris les frais de suspension applicables.

7.3.9 Le Prestataire se réserve le droit de fixer des conditions supplémentaires pour la réactivation des Services, telles que des garanties de paiement futures, des modifications aux modalités de paiement ou d'autres conditions jugées nécessaires. La possibilité de suspendre les Prestations intervient sans préjudice du droit pour le Prestataire de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation ».

## 8. DUREE - RESILIATION

### 8.1. Date d'effet et durée

Sauf mention contraire dans la proposition commerciale ou le bon de commande, le Contrat prend effet à compter de sa date de signature, pour une durée initiale de trente-six (36) mois. Le Contrat est ensuite tacitement reconduit pour des périodes identiques, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties envoyée au moins six mois (6) mois avant la date d'échéance du terme, par lettre recommandée avec accusé de réception.

### 8.2. Résiliation pour manquement

8.2.1. Chaque Partie pourra résilier le présent Contrat en cas de manquement de l'autre Partie à l'une de ses obligations contractuelles, après mise en demeure d'y remédier envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception, et restée infructueuse trente (30) jours ouvrés après sa réception.

8.2.2. Le Prestataire pourra résilier le Contrat dans ces conditions notamment :

- en cas de défaut prolongé et/ou répété de paiement des montants dus au titre du Contrat par le Client ;
- si le Client se trouve en situation de cessation de paiement, est en passe d'entrer en situation de cessation de paiement, ou se trouve ou est susceptible de se retrouver sous le coup d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ;
- en cas de manquement du Client à l'article « Conditions d'utilisation des Services ».

### 8.3. Résiliation pour changement de contrôle et/ou conduite des affaires

8.3.1. Dans le cas de vente du fonds de commerce du Client, scission, absorption, fusion de sa société ou en cas de changement dans le contrôle du Client et/ou de conduite des affaires que le Prestataire considèrerait, de manière discrétionnaire, présenter un environnement commercial préjudiciable à ses intérêts, le Contrat pourra être résilié à tout moment par le Prestataire par lettre recommandée avec avis de réception, la résiliation prenant effet trente (30) jours calendaires suivant l'envoi de ladite lettre, sans préjudice de la mise en œuvre des opérations de réversibilité. Pour les besoins de cet article, le terme « contrôle » a le sens qui lui est donné par l'article L. 233-3 du Code de commerce.

8.3.2. Il est expressément entendu entre les Parties que dans le cas de vente du fonds de commerce du Client, scission, absorption, fusion de sa société ou en cas de changement dans le contrôle du Client, celui-ci l'indiquera au Prestataire dans les meilleurs délais par lettre recommandée avec avis de réception.

### 8.4. Conséquences de la résiliation

8.4.1. Le Contrat résilié - avec ou sans faute - poursuit ses effets jusqu'à la date de ladite résiliation, sauf accord contraire entre les Parties. Le Prestataire continue à fournir les Services jusqu'à la date de résiliation ou, le cas échéant, jusqu'à la fin des prestations de réversibilité. Le Client continue, pour sa part, à régler les factures émises par le Prestataire au titre des Services réalisés conformément au Contrat.

8.4.2. Par ailleurs, les conséquences suivantes s'appliqueront à la fin du Contrat pour quelque raison que ce soit :

- Les Parties se restitueront les Informations Confidentielles et suivront toutes instructions données par l'une des Parties en ce qui concerne la restitution et/ou destruction des Données ;
- Le Client et les Utilisateurs cesseront tout accès à, et toute utilisation des Services soit (i) à compter de la date effective d'expiration ou de résiliation du Contrat, soit (ii) en cas de demande de fourniture des prestations de Réversibilité, à compter de la date de fin desdites prestations de réversibilité.



## 9. REVERSIBILITE

9.1. Le Client est expressément informé que l'arrêt des Services, quelle qu'en soit la cause, ainsi que certaines opérations de mise à jour et de réinstallation des Services, entraînent la suppression automatique et irréversible de l'intégralité des Données utilisées par le Client dans le cadre des Services. Avant la fin du Contrat, de même qu'avant toute procédure de mise à jour ou de réinstallation des Services, il appartient au Client d'effectuer sous sa seule responsabilité toute opération nécessaire à la conservation de ses Données, telle que sauvegarde ou transfert vers une solution de tiers.

9.2. A la demande expresse du Client, le Prestataire pourra mettre en œuvre la Réversibilité des Services. Les prestations de Réversibilité pourront donner lieu à facturation supplémentaire, sur la base d'un devis émis par le Prestataire et accepté par le Client. La Réversibilité durera trois (3) mois à compter de la demande émise par le Client et ne saurait se prolonger au-delà du terme du présent Contrat, quel qu'en soit la cause. Le Client pourra cependant demander expressément au Prestataire, en respectant un préavis d'un (1) mois, une prolongation de la phase de Réversibilité et en supportera les conséquences financières.

9.3. Le Client désignera, par écrit et préalablement au démarrage effectif de la Réversibilité, l'éventuel tiers qui sera chargé de reprendre l'Infogérance de ses Systèmes. Le Prestataire pourra notamment remettre au Client ou au tiers désigné par ce dernier, toute information nécessaire à la reprise des Services, sous un format ouvert et un support externe, et à fournir toute prestation d'assistance convenue entre les Parties et soumise aux conditions financières précisées dans le devis du Prestataire.

9.4. Le Client déclare être informé que le bon déroulement de la Réversibilité dépend des moyens techniques et humains mis en œuvre par le Client et/ou le tiers désigné par ce dernier. En cas d'insuffisance des moyens mis en œuvre par le Client et/ou le tiers désigné, le Prestataire en avertira le Client à charge pour ce dernier de mettre en œuvre les moyens nécessaires dans un délai de quinze (15) jours à compter de notification adressée par lettre recommandée avec avis de réception. A défaut, le Prestataire se réserve la faculté d'arrêter les prestations de Réversibilité.

9.5. A l'issue de la phase de Réversibilité, les Parties signeront un procès-verbal de recette actant de la bonne fin de l'ensemble des opérations de Réversibilité.

## 10. CHANGEMENT DE CIRCONSTANCES ET FORCE MAJEURE

### 10.1. Changement de circonstances

10.1.1. Par dérogation à l'article 1195 du Code civil, dans l'éventualité d'une modification du coût et/ou des contraintes d'une des Parties de nature à affecter de manière substantielle la bonne exécution du présent Contrat, y compris son équilibre économique, et ayant pour conséquence :

- une quasi-impossibilité pour la Partie concernée d'exécuter ses obligations contractuelles pour des motifs économiques, techniques, juridiques (liste non limitative),
- un préjudice économique notable,

résultant notamment :

- d'une modification des réglementations et législations en vigueur en matière de sécurité et/ou de la législation sociale,
- d'une modification de l'étendue des Services confiés ou de la rémunération demandée,

la Partie concernée pourra notifier à l'autre sa volonté de réviser les conditions contractuelles.

10.1.2. Dans ce cas, les Parties pourront décider d'un commun accord de poursuivre l'exécution du présent Contrat après y avoir apporté, par un avenant, les modifications nécessaires. Si aucun accord n'est trouvé, chaque Partie aura alors la possibilité de résilier unilatéralement le Contrat sans indemnité, moyennant un préavis de six (6) mois donné par lettre recommandée avec accusé de réception. Jusqu'à l'expiration du préavis, les conditions applicables seront celles en vigueur antérieurement.

### 10.2. Force majeure

Constituent des cas de force majeure ceux définis par l'article 1218 du Code civil. Les Parties sont convenues que constituent notamment des cas de force majeure : l'intervention des autorités civiles ou militaires, les incendies, les catastrophes naturelles, la défaillance de prestataires d'infrastructure (datacenter par exemple), un état de guerre, une interruption

totale ou partielle des réseaux de télécommunications ou des réseaux de fourniture d'électricité, les conflits sociaux (ex. : grèves).

Les délais contractuels seront prolongés de la durée de l'événement de force majeure. Si cette suspension devait se poursuivre au-delà d'une période de vingt-et-un (21) jours calendaires, chacune des Parties peut mettre fin au Contrat, immédiatement et de plein droit, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie.

## 11. RESPONSABILITES – ASSURANCES - PENALITES

### 11.1. Responsabilité

11.1. Les Parties conviennent expressément que la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée, sur la base d'une obligation générale de moyens et dans les conditions de droit commun, à raison des dommages directs et prévisibles subis par le Client, à l'exclusion de tous dommages indirects.

11.2. Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou d'une technologie de substitution, perte de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, perte de commandes, de clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers.

11.3. Le Client reconnaît et accepte que le Prestataire ne peut être tenu responsable et qu'aucune indemnité ne pourra lui être demandée au titre :

- des perturbations ou dommages inhérents à un réseau de communications électroniques et/ou des dysfonctionnements causés par des Produits tiers ;
- des dommages causés aux Données du Client, hébergées par ce dernier au sein de ses Systèmes et/ou utilisées dans le cadre des Services ;
- de la conformité du Client à ses obligations légales et règlementaires ;
- du fait exclusif du Client, des Utilisateurs ou d'un tiers, notamment en cas de détérioration ou destruction accidentelle des Données par le Client ou ses Utilisateurs au moyen de ses identifiants ;
- de la transmission d'informations inexactes ou incomplètes par le Client au Prestataire ;
- de la mauvaise utilisation des Services par un Utilisateur, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel le Prestataire n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance ;
- de la demande d'interruption temporaire ou définitive d'activité émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente ;
- d'une contamination par virus ou autres éléments nuisibles, des Données du Client ;
- de l'impossibilité temporaire ou définitive du Client et de tout Utilisateur d'accéder à tout ou partie des Services.

11.4. Le Prestataire ne garantit pas que les Services soient exempts de bugs ou autres malfaçons, une erreur de programmation ou un incident technique étant toujours possible.

11.5. En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire est limitée au montant réglé par le Client au titre d'une (1) année du Contrat. L'action en réparation devra être engagée dans les douze (12) mois suivant la survenance du fait générateur de dommage. Par ailleurs, le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice. Sous peine de forclusion, le délai d'action contre le Prestataire ne pourra excéder deux (2) ans à compter de la date de connaissance du dommage.

11.6. Il est convenu entre les Parties que le Client est responsable de tout acte de ses Utilisateurs dans le cadre du présent Contrat et qu'il s'engage et se porte fort à tenir le Prestataire exempt de toute contribution à tous dommages et intérêts, indemnités et frais de toute nature qui pourraient être prononcés à son encontre à la suite d'un préjudice résultant d'un manquement par un Utilisateur aux obligations prévues au présent Contrat.

### 11.2. Assurance

Chaque Partie s'engage à souscrire, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, les assurances en responsabilité civile d'exploitation et en responsabilité civile professionnelle, de manière à couvrir les conséquences pécuniaires des dommages qui pourraient résulter d'un manquement au présent Contrat, et à les maintenir en vigueur tout au long du présent Contrat.

### 11.3. Pénalités

Dans le cas où des pénalités seraient prévues au Contrat, ces éventuelles pénalités visent à sanctionner le non-respect exclusivement imputable au Prestataire de ses obligations. Les pénalités ne peuvent être appliquées que si le Prestataire est le seul à l'origine du manquement. Dans l'hypothèse où le Client aurait contribué à ce manquement (rendant impossible ou plus difficile l'exécution de l'obligation concernée), aucune pénalité ne sera due par le Prestataire.

Les pénalités payées se substituent aux dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge du Prestataire. En tout état de cause, le montant de l'ensemble des pénalités susceptibles d'être appliquées au Prestataire au titre du présent marché est plafonné à trois (3) % du montant annuel des Prestations.

## 12. PROPRIETE INTELLECTUELLE

### 12.1. Propriété du Client

12.1.1. Le Client demeure titulaire ou détenteur de tous éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle, utilisés dans le cadre des Services et/ou mis à disposition du Prestataire pour leur exécution, notamment des Systèmes et des Données. A ce titre, il déclare et garantit détenir l'ensemble des droits, habilitations, agréments et/ou autorisations nécessaires l'utilisation des Services, à la conclusion du présent Contrat et à l'exercice de son activité. En conséquence, le Client s'engage à tenir indemne et à prendre à sa charge toutes les réclamations, actions, demandes, coûts, condamnations et frais adressés à l'encontre du Prestataire dans le cas où un tiers invoque la violation d'un de ses droits de propriété intellectuelle.

12.1.2. Pour les besoins de l'exécution des Services, le Client concède au Prestataire à titre non-exclusif, pour le monde entier et pour la durée du Contrat, une licence sur l'ensemble des éléments qu'il met à disposition du Prestataire dans le cadre du Contrat, y compris sur les Systèmes et les Données, comprenant un droit d'utilisation et d'exploitation, des droits de reproduction, de représentation, de modification et d'adaptation aux fins de la fourniture des Services par le Prestataire au Client.

### 12.2. Propriété du Prestataire

12.2.1. Le Prestataire demeure titulaire ou détenteur de tous éléments protégés par des droits de propriété intellectuelle acquis et/ou détenus antérieurement à la conclusion du Contrat. En outre, le Prestataire conserve la propriété exclusive des moyens, outils, inventions, méthodes ou savoir-faire préexistants, nés ou mis au point à l'occasion de l'exécution des Services, qu'ils fassent ou non l'objet d'une protection spécifique (droit d'auteur, brevet, marque). Le Contrat ne saurait avoir pour effet de transférer ou de céder les droits de propriété intellectuelle des Services, au Client ou à ses Utilisateurs, à l'exception des droits concédés au Client dans le cadre du présent Contrat.

12.2.2. Pour les besoins de l'utilisation des Services, le Prestataire concède au Client à titre non-exclusif, pour le monde entier et pour la durée du Contrat, une licence limitée, révocable, non-cessible ni transférable, sur la Plateforme, les Services, ainsi que tout Livrable afférent, réalisé par le Prestataire dans le cadre du Contrat, exclusivement aux fins de leur usage interne, excluant toute exploitation à titre commercial. Cette licence comprend uniquement un droit d'accès à et d'utilisation de la Plateforme, des Services et des Livrables par le Client et ses Utilisateurs dûment habilités.

12.2.3. Il est entendu que le Prestataire se réserve la possibilité d'utiliser les enseignements tirés de la réalisation des Services dans le cadre de son activité tout en respectant l'obligation de confidentialité prévue dans le présent Contrat.

### 12.3. Garantie de jouissance paisible

Chaque Partie déclare et garantit être titulaire de tous droits, notamment de propriété intellectuelle, et autres autorisations lui permettant de conclure le Contrat, et en particulier lui permettant de concéder les droits de propriété intellectuelle sur les éléments mentionnés ci-dessus, utilisés par les Parties dans le cadre du présent Contrat. Chaque Partie s'engage à prendre à sa charge toute indemnité qui pourrait être allouée sur la base d'une action relative à une atteinte aux droits des tiers.

### 13. SOUS-TRAITANCE ET CESSION

13.1. Le Prestataire est autorisé par le Client à sous-traiter les Services objets du présent Contrat. Le Prestataire demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de la parfaite exécution des obligations issues du Contrat par son/ses sous-traitant(s). Le Prestataire s'engage à maintenir une liste des sous-traitants à jour et à la communiquer au Client sur demande.

13.2. Le Client est dûment informé que le Prestataire pourra confier l'exécution des Services, en tout ou en partie, à l'une des entités de son groupe, ce que le Client reconnaît et accepte expressément.

13.3. Le présent Contrat ne pourra faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, qu'avec l'accord préalable écrit et exprès de l'autre Partie. Toutefois, le Prestataire pourra, après simple notification écrite adressée au Client, librement céder et/ou transférer intégralement ou partiellement ses droits et obligations au titre du Contrat à toute entité de son groupe.

### 14. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

- a) Données à caractère personnel, ou DCP : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Dans le cadre du présent Contrat, les DCP désignent les données personnelles des personnes physiques qui sont confiées au CLIENT par ses propres clients, telles que par exemple données relatives à la paye ou informations financières.

- b) Responsable du traitement : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement. Dans le cadre du présent Contrat, le Client agit en qualité de Responsable de traitement.
- c) Sous-traitant : 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 du traitement. Dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire agit en qualité de Sous-traitant.

#### 14.1. Obligations du Responsable de traitement

Le Responsable de traitement s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, comprenant le RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 (« **RGPD** ») et les dispositions applicables en France (la « **Réglementation Applicable** »).

Le Responsable de traitement s'engage notamment, conformément à l'article 5 du RGPD, à ce que les DCP soient :

- a) traitées de manière licite, loyale et transparente au regard de la personne concernée (licéité, loyauté, transparence);
- b) collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités (limitation des finalités) ;
- c) adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (minimisation des données) ;
- d) exactes et, si nécessaire, tenues à jour ; les données à caractère personnel qui sont inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, seront effacées ou rectifiées sans tarder (exactitude);
- e) conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (limitation de la conservation) ;
- f) traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (intégrité et confidentialité).

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

Le Prestataire est expressément autorisé par le Client, responsable de traitement, à traiter pour son compte les données à caractère personnel nécessaires pour fournir les prestations spécifiées à l'article « Objet » des présentes et en annexe « Traitement de données à caractère personnel ». La nature des opérations réalisées sur les données, la ou les finalité(s) du traitement, les données à caractère personnel traitées ainsi que les catégories de personnes concernées sont spécifiées à l'annexe « Traitement de données à caractère personnel » des présentes.

Pour l'exécution du service objet du présent Contrat, le Client, responsable de traitement, met à la disposition du Prestataire, sous-traitant, les informations nécessaires spécifiées à l'annexe « Traitement de données à caractère personnel ». La durée du traitement réalisé par le Prestataire ne peut excéder la durée spécifiée au présent Contrat étendue, le cas échéant, à la durée de la phase de Réversibilité.

Le Client est informé que le Prestataire est responsable de traitement pour les traitements qu'il met en œuvre pour son propre compte à savoir :

- La gestion de son personnel, de ses sous-traitants dans le cadre de la relation contractuelle ;
- L'amélioration de ses Prestations (incluant le support et la maintenance).

Dans cette hypothèse, le Prestataire sera en droit de réutiliser les données y compris pour des finalités de statistiques ou de formation.

### 14.3. Obligations du Prestataire

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire, en sa qualité de Sous-traitant, s'engage à :

- a) Traiter les DCP dans le cadre strictement nécessaire de l'exécution des Services et sur instruction documentée du Client.
- b) Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les DCP s'engagent à respecter la confidentialité.
- c) Prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité et la sécurité des DCP et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés ; plus généralement le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les DCP contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés ; le Prestataire s'engage à faire respecter ces mesures par toutes les personnes amenées à traiter les DCP sous sa responsabilité (par exemple, et sans limitation, salariés, stagiaires, consultants, etc.).
- d) Ne pas concéder, louer, céder ou autrement communiquer à un tiers tout ou partie des DCP, que ce soit à titre onéreux ou gratuit.
- e) Ne pas utiliser les DCP à d'autres fins que celles prévues au Contrat, notamment, et de façon non limitative, à des fins de recherche ou de prospection commerciale.
- f) Supprimer les DCP (ainsi que toutes leurs copies et instances), à la demande du Client et selon ses instructions documentées.
- g) Répondre dans les quinze (15) jours ouvrés à toute demande du Client portant sur les DCP afin de permettre à ce dernier de prendre en compte, dans les délais impartis, les éventuelles requêtes des personnes concernées (droit d'accès, droit de rectification, droit de destruction, etc.).
- h) Informer le Client dans les cinq (5) jours ouvrés :
  - De toute demande émanant des personnes concernées par les traitements de DCP qui parviendrait directement au Prestataire,
  - De toute demande émanant de la CNIL ou de toute autre autorité compétente concernant les traitements DCP effectués pour le compte du Client.

En cas de contrôle sur place dans les locaux du Prestataire par les autorités susvisées, le Prestataire s'engage à en informer immédiatement le Client, qui pourra faire intervenir au contrôle une personne spécialement désignée à cet effet.

- i) Coopérer avec le Client en cas de réquisition, injonction, mise en demeure émanant de la CNIL ou de toute autre autorité compétente et impliquant le traitement de DCP réalisé pour le Client, et assister le Client dans la préparation des réponses à apporter à ces autorités.
- j) Informer immédiatement par écrit le Client de toute modification ou changement le concernant pouvant avoir un impact sur le traitement des DCP effectué pour le compte du Client.
- k) Informer le Client et/ou obtenir son accord en cas de sous-traitance des Services, dans les conditions décrites à l'article « Sous-Traitance » du Contrat.
- l) En cas de sous-traitance autorisée, reporter sur son propre sous-traitant l'ensemble des obligations mises à sa charge par le présent article au moyen de clauses contractuelles dont le Client peut exiger la production à première demande.

- m) Ne pas transférer de DCP hors de l'Espace Economique Européen. Si toutefois dans le cadre de l'exécution du Contrat des DCP sont transférées hors de l'EEE, le Sous-traitant s'oblige à ce que ce transfert soit effectué dans le respect des articles 44 et s. du RGPD et à informer le Client des modalités juridiques encadrant la licéité du transfert (par ex. : clauses contractuelles type, règles contraignantes d'entreprise, pays à protection adéquate etc.).
- n) Si le Prestataire a des raisons de croire ou a acquis la conviction de l'existence d'une faille de sécurité, d'une perte ou d'une altération des DCP traitées pour le compte du Client, le Prestataire s'engage à :
- Notifier l'existence de cet incident au Client dans les quarante-huit heures calendaires à compter de sa découverte,
  - S'abstenir de communiquer sur cet incident,
  - Assister le Client, sans frais supplémentaire, dans la mise en place des actions destinées à mettre fin à cette faille, et à réparer à ses frais les dommages que cette faille est susceptible d'avoir occasionnés.

Le Prestataire apportera au Client l'assistance nécessaire aux fins de permettre au Client de respecter ses propres obligations au titre de la Réglementation Applicable, notamment en cas de réalisation d'une étude d'impact portant sur le traitement sous-traité.

Le cas échéant, et sur demande du Client, le Prestataire aide le Client responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### Mesures de sécurité

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité spécifiées à l'annexe « Traitement de données à caractère personnel » des présentes. Cette annexe précise également la répartition des responsabilités entre le Client responsable de traitement et le Prestataire quant à la mise en œuvre de ces mesures de sécurité.

#### Sort des données

Au terme des Services objet du présent Contrat, le Prestataire s'engage, sur demande du Client, à :

- détruire toutes les données à caractère personnel ; ou
- à renvoyer toutes les données à caractère personnel au Client responsable de traitement.

#### Délégué à la protection des données

Le Prestataire communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données. Ces coordonnées figurent à l'annexe « Traitement de données à caractère personnel » des présentes.

#### Registre des catégories d'activités de traitement

Le Prestataire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du Client responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriée ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, le cas échéant :
  - o la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
  - o des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
  - o des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
  - o une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

#### Documentation

Le Prestataire met à la disposition du Client responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Les audits seront réalisés conformément aux stipulations de l'article « Audit » des présentes.

### 14.4. Obligations du Client responsable de traitement vis-à-vis du Prestataire

Le Client responsable de traitement s'engage à :

- fournir au Prestataire les données visées en annexe « Traitement de données à caractère personnel » des présentes et au présent article ;
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Prestataire ;

- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données, y compris de la part du Prestataire ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Prestataire en conformité avec les stipulations de l'article « Audit » des présentes.
- Sans préjudice du devoir de conseil du Prestataire, vérifier que chacune de ses instructions est licite au regard de la Réglementation;
- Répondre aux demandes du Prestataire et lui transmettre sans délai toute information ou document dont le Prestataire aurait besoin pour maintenir sa conformité à la Réglementation Applicable ou pour répondre à toute requête provenant d'une autorité de contrôle ;
- Communiquer au Prestataire, dès la signature du Contrat, l'identité et les coordonnées de son délégué à la protection des données ; en cas de changement, en informer le Prestataire dans les meilleurs délais et lui transmettre la nouvelle identité et les nouvelles coordonnées du délégué à la protection des données ;
- Informer le Prestataire immédiatement de toute requête, audit ou contrôle déclenché par une autorité de contrôle qui concernerait ou impliquerait, de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement, le Prestataire ;
- Notifier à l'autorité de contrôle concernée toute violation de Données à caractère personnel dans un délai de soixante-douze (72) heures, à compter de la prise de connaissance par le Prestataire d'un tel événement, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes concernées ;
- Conduire une analyse d'impact sur la vie privée, pour tous les traitements de Données à caractère personnel susceptibles d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, et pour les types d'opérations de traitement listés par l'autorité de contrôle conformément à l'article 35 du RGPD.

#### 14.5. Droit d'information et exercice des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information (conforme aux exigences de la Réglementation) aux Personnes Concernées par les opérations de Traitement au moment de la collecte de leurs Données Personnelles. Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées. Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Prestataire des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception au Client.

### 15. CONFIDENTIALITE

15.1. L'expression « Informations Confidentielles » désigne ci-après toute information, procédé et/ou résultat, détenu par l'une des Parties et dont l'autre Parties pourrait avoir connaissance à l'occasion du Contrat, quel que soit le support utilisé ou la forme de la transmission (écrite, orale ou visuelle), et concernant, sans que cette liste soit limitative, des brevets, marques, logiciels, savoir-faire, secrets de fabrications, plans, dessins, modèles, designs, spécifications, comptes rendus de réunions, y compris les Livrables réalisés par le Prestataire, études, perspectives de développement, appels d'offres, consultations, de nature notamment stratégique, financière, technique ou commerciale.

La détermination du caractère confidentiel des Informations pourra notamment résulter de la présence de toute mention appropriée, de la nature même du document, ou d'une indication expresse orale. Il est expressément convenu que l'Information Confidentielle inclut toute information pouvant être qualifiée de secret des affaires au sens de la réglementation et notamment de la loi n°2018-670 du 30 juillet 2018 relative à la protection du secret des affaires. Le Contrat est également considéré comme Information Confidentielle.

15.2. Lorsque la Partie réceptrice obtient de l'autre des Informations Confidentielles, elle s'engage, sauf autorisation expresse écrite de l'autre Partie, à : (i) les garder confidentielles en prenant toutes mesures de sécurité physiques, logiques, et organisationnelles utiles et raisonnables ; (ii) ne pas les divulguer à quelque agent, sous-traitant, ou tiers que ce soit, sauf pour l'exécution des Services ; (iii) ne pas les utiliser à d'autres fins que celle de l'utilisation des Services, et (iv) se porter fort du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité exposé ci-dessus.

15.3. La Partie réceptrice n'est pas tenue de traiter une information comme confidentielle si ladite information : (i) est préalablement connue par elle, (ii) est préalablement volontairement divulguée par l'autre Partie, (iii) est indépendamment développée par la Partie Réceptrice sans qu'il ait été fait usage de l'Information Confidentielle correspondante, étant toutefois entendu qu'il lui incombera de rapporter la preuve du développement indépendant de ladite Information, (iv) est reçue de bonne foi d'un tiers, de manière licite, (v) est communiquée au conseil ou au commissaire aux comptes de la Partie réceptrice, dont l'activité est soumise au secret professionnel, (vi) doit être communiquée en vertu d'une disposition légale impérative, (vii) est dans le domaine public.

15.4. Chaque Partie est autorisée à transmettre à un cabinet extérieur, lui-même tenu par une clause de confidentialité, les informations relatives aux Services, en vue de l'obtention d'un crédit impôt recherche (CIR).

15.5. Les dispositions du présent article sont valables pendant toute la durée du Contrat et deux (2) ans à compter de son terme, quelle qu'en soit la cause.

## 16. NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

16.1. Le Client s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche, ou d'embaucher directement ou indirectement tout collaborateur du Prestataire, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. La présente interdiction s'applique pendant toute la durée du Contrat, et pendant les douze (12) mois qui suivront sa cessation, pour quelque cause qu'elle survienne.

16.2. En cas d'infraction à la présente interdiction, le Client sera tenu de payer immédiatement au Prestataire, à titre de clause pénale, une indemnité forfaitaire d'un montant égal à douze (12) mois du dernier salaire brut mensuel de la personne sollicitée ou embauchée.

## 17. RESPECT DES REGLEMENTATIONS

17.1. Les Parties attachent une importance particulière à la lutte contre la fraude, la corruption, le trafic d'influence, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (ci-après les « **Réglementations** »).

17.2. Chaque Partie s'engage à :

- Respecter les Réglementations qui lui sont applicables ;
- Ne faire, par action ou par omission, rien qui serait susceptible d'engager la responsabilité de l'autre Partie au titre du non-respect de toute Réglementation applicable ;
- Informer l'autre Partie sans délai de tout événement qui serait porté à sa connaissance et qui pourrait avoir pour conséquence le non-respect de toute Réglementation applicable ;
- Fournir toute assistance nécessaire à l'autre Partie pour répondre à toute demande d'une autorité dûment habilitée relative au respect des Réglementations.

17.3. Il appartient au Client de vérifier que l'utilisation des Services dans le pays de son établissement n'est soumise à aucune restriction en vertu de la législation ou réglementation applicable dans ce pays, et notamment en matière de contrôle des exportations, des transferts, du courtage et du transit de biens à double usage. Le Prestataire se réserve le droit de refuser les commandes passées depuis des pays soumis à des restrictions commerciales ou autres sanctions, et/ou par des nationaux desdits pays ou personnes soumises à sanctions. En cas de vérifications faisant apparaître la présence du Client sur une liste de sanctions établie par des actes législatifs dans le domaine de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement de terrorisme, le Prestataire se réserve le droit de résilier, de plein droit et automatiquement, immédiatement le Contrat et ce, sans avoir à en justifier les motifs.

17.4. Les Parties déclarent faire leurs meilleurs efforts afin de respecter les lois et règlements applicables aux présentes et, notamment, ceux relatifs aux libertés et droits fondamentaux de la personne, aux réglementations sociales et du travail ou environnementales et de développement durable.

## 18. DISPOSITIONS GENERALES

18.1. Les Parties reconnaissent et acceptent l'usage du courrier électronique aux fins de communication des informations requises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du Contrat, y compris au moyen d'une lettre simple ou recommandée. En application des dispositions du Code civil, le Client pourra signer le présent Contrat par voie électronique.

En cas de contestation relative à l'utilisation des Services, les Parties reconnaissent la valeur probatoire entre les Parties des enregistrements effectués par les équipements du Prestataire et particulièrement l'usage des identifiants et codes d'accès personnels du Client au sens de l'article 1127-5 du Code Civil. Il est expressément convenu que toutes les informations techniques concernant le Client, notamment les enregistrements statistiques, pourront être conservés et archivés par le Prestataire à des fins probatoires, dans les limites autorisées par les lois, règlements et normes en vigueur.



18.2. Le Client autorise le Prestataire à communiquer sur la relation existante et à faire figurer son nom sur une liste de références, sauf avis contraire exprimé par écrit.

18.3. Aucun retard ou abstention de la part de l'une ou l'autre des Parties dans l'exercice de ses droits ne constituera une renonciation, à tout ou partie des droits qu'elle détient au titre du Contrat, ou ne pourra être considéré comme tel et, dans tous les cas, ne pourra porter préjudice à un droit quelconque de cette partie au Contrat

18.4. Le Contrat représente l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

18.5. La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du Contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée. Cependant, les Parties pourront convenir, d'un commun accord, de remplacer la ou les stipulations invalidées.

18.6. Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties élisent domicile aux adresses figurant en première page du Contrat, où toutes les notifications seront valablement reçues. Toute modification de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre partie que huit (8) jours calendaires après lui avoir été dûment signifiée.

18.7. Chacune des Parties est une personne morale indépendante, juridiquement et financièrement, agissant en son nom propre et sous sa seule responsabilité. Le Contrat ne constitue ni une association, ni un mandat donné par l'une des Parties à l'autre. Chaque Partie s'interdit donc de prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre Partie, à laquelle elle ne saurait en aucun cas se substituer.

## 19. Signature électronique

En cas de recours à un dispositif de signature électronique, les Parties conviennent expressément que tout document signé de manière dématérialisée selon ledit dispositif de signature électronique mis en place : (i) constitue l'original dudit document ; (ii) a la même valeur probante au sens de l'article 1366 du Code civil qu'un écrit signé de façon manuscrite sur support papier et pourra valablement être opposé aux Parties ; (iii) est susceptible d'être produit en justice, y compris dans les litiges opposant les Parties.

Les Parties s'engagent à ne pas en contester la validité, la recevabilité, l'opposabilité ou la force probante sur le fondement de sa nature électronique.

Les Parties conviennent également que le caractère effectif de la remise d'un écrit électronique peut, sauf s'il s'agit d'une lettre recommandée, être établi par tout moyen. De manière générale, les lettres recommandées avec avis de réception peuvent être envoyées par courrier électronique dans les conditions de l'article 1127-5 du Code civil.

Par ailleurs, les journaux, registres et logs de connexion informatiques, et ce quelle que soit la Partie qui en assure la conservation, seront valablement considérés comme moyens de preuves quelle que soit la Partie à qui ils sont opposés.

## 20. LOI APPLICABLE - DIFFERENDS

19.1. Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. En cas de rédaction du Contrat en plusieurs langues, seule la version française fera foi.

19.2. En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les contractants conviennent de se concerter dans les quinze (15) jours calendaires à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

19.3. Si au terme d'un délai de quarante-cinq (45) jours calendaires, à compter de l'envoi de la lettre recommandée susvisée, les Parties n'arrivent pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige sera alors soumis par l'une des deux Parties à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

19.4. Tout litige relatif à la conclusion, l'interprétation, l'exécution ou la cessation du Contrat sera soumis au **Tribunal de Commerce de Fort-de-France** exclusivement compétent, quels que soient le lieu d'exécution du Contrat, le domicile du défendeur ou le mode de règlement accepté, y compris en référé ou injonction de payer, nonobstant l'appel en garantie ou la pluralité de défendeurs.

<b>Pour le Client</b>
Société :
Nom :
Fonction :
Date de signature :
Signature: