

Sommaire

1 -	Définition et objet des conditions	2
2 -	Champ d'application et opposabilité	2
3 -	Offre et commande	2
4 -	Documents contractuels	2
5 -	Obligations de coopération réciproque	2
6 -	Sécurité	2
7 -	Nature des obligations du Fournisseur	2
8 -	Modalités de fourniture des prestations et de livraison des marchandises	3
9 -	Conditions financières	3
9.1 -	Tarification	3
9.2 -	Paie ment	3
9.2.1 -	Généralités	3
9.2.2 -	Retard de paiement	3
9.3 -	Révision des prix et ajustement des quantités	3
10 -	Propriété intellectuelle	4
11 -	Réserve de propriété	4
12 -	Garanties	4
13 -	Confidentialité	4
14 -	Non sollicitation du personnel	4
15 -	Protection des données à caractère personnel	4
15.1 -	Conditions applicables lorsque le Fournisseur et le Client sont responsables de traitement	4
15.2 -	Exercice des droits des personnes	5
15.3 -	Violation des données à caractères personnel	5
15.4 -	Sort des données et exercice des droits	5
16 -	Audit à l'initiative du Client	5
17 -	Réversibilité	6
18 -	Restitution du matériel en fin de contrat	6
19 -	Responsabilité	6
20 -	Cession du contrat	6
21 -	Assurances	6
22 -	Références	6
23 -	Loi applicable – Juridictions	6

1 - Définition et objet des conditions

La société DIRRA¹ (ci-après le « fournisseur ») conseille des structures privées et publiques et les accompagne dans la conception, la fourniture, la mise en place et le maintien en conditions opérationnelles de solutions d'infrastructure et de sécurité informatique

Les conditions générales de vente sont le socle commun à l'ensemble des prestations dévolues au client.

2 - Champ d'application et opposabilité

Les présentes conditions générales de vente s'appliquent à toutes conventions par le Fournisseur avec tout client professionnel ou non-professionnel (ci-après « le client »). Les conditions générales de vente pourront être précisées le cas échéant, par des conditions particulières d'un contrat, d'un devis ou plus globalement d'une offre. Ces conditions particulières proposées par le Fournisseur et consenties sans réserve par le Client prévaudront alors sur les présentes conditions générales en cas de contradiction, comme il est stipulé à l'article 4 des présentes.

Aucune prestation autre que celles visées aux conditions particulières ne pourra être exigée par le Client, sauf accord écrit de deux parties.

Le fournisseur se réserve la faculté de modifier les présentes conditions générales sous réserve d'en informer individuellement le Client. Ces modifications sont applicables aux contrats en cours à la condition que le Client dûment averti n'ait pas exprimé son désaccord dûment motivé dans le délai de huit (8) jours à réception des modifications notifiées.

3 - Offre et commande

L'offre du Fournisseur est formalisée par un contrat ou un devis (également dénommé proposition commerciale) auquel peut être associé un mémoire technique lorsque l'élaboration d'un tel document est rendue nécessaire dans les conditions exposées à l'article 2.

Dans le cas d'une offre par devis, sauf indication contraire mentionnée, les offres ne sont valables que 15 jours à compter de leur envoi par courrier ou voie électronique.

L'offre transmise, quel que soit son support, précise la prestation à effectuer, la nature et la quantité de produits vendus, voire loués, le prix convenu, les conditions de paiement.

La commande devient définitive dès l'acceptation non équivoque du client, par la réception du document signé électroniquement ou manuscritement, ou accepté par courriel. A cet instant uniquement, la commande est formée et devient ci-après « le Contrat ». Ce processus de validation entraîne nécessairement la prise de connaissance en son entier, l'acceptation par le Client des présentes conditions générales de vente et sa renonciation à se prévaloir de ses propres conditions générales.

Toute volonté du Client de modification ou de résolution du Contrat postérieurement à sa conclusion est laissée au libre arbitre du Fournisseur. Les acomptes versés par le Client ne seront pas restitués.

4 - Documents contractuels

Par ordre de priorité, le contrat conclu est composé des conditions particulières incluses dans l'offre, assorti le cas échéant d'un mémoire technique et les présentes conditions générales constituent ensemble la convention conclue entre le Client et le Fournisseur.

En cas de contradiction entre ces différents documents, celui de rang supérieur prévaudra.

5 - Obligations de coopération réciproque

Au regard de la nature des produits et des services proposés, le Client doit collaborer loyalement avec le Fournisseur. A ce titre, le Client devra transmettre l'ensemble des informations qu'il doit disposer au regard de sa position pour pouvoir déterminer ses besoins.

Le Client consent néanmoins à ce que le Fournisseur puisse réaliser un « audit préalable » pour conforter le besoin du Client et recueillir l'ensemble des informations permettant l'adaptation des services.

Le Fournisseur peut d'ailleurs, compte tenu du produit souhaité, de la prestation envisagée ou encore de l'absence d'information technique reçue par le Client, faire de la réalisation d'un « audit de sécurité ou de structuration » une condition préalable à son intervention. Ce dernier audit donnera lieu à l'élaboration d'un cahier des charges, dont le coût sera facturé selon accord des parties. Il pourra également être sous-traité sans que le Client puisse élever réclamation.

Le Client consent à ce que le succès des prestations vendues dépend irrémédiablement de la qualité et de la véracité des informations transmises, de la structure de son entreprise, ainsi que des méthodes et de la qualification de ses utilisateurs. Le Client fait son affaire de l'information interne des utilisateurs, des procédures et modes de fonctionnement mis en place par le Fournisseur, dans le cadre de l'exécution des présentes. De plus, le Client s'engage à définir ses interlocuteurs responsables et aptes juridiquement afin de décider ou d'engager pour le Client et d'être chargées de la mise en œuvre des procédures recommandées par le Fournisseur. En tout état de cause, les collaborateurs du Client sont présumés de manière irréfragable disposer du mandat requis pour engager celui-ci à l'égard du Fournisseur.

Le Client fait sienne de toutes les demandes d'autorisation préalable nécessaires à l'intervention du Fournisseur.

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'accès internet, notamment des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. Le Fournisseur ne pourra être responsable des coupures d'accès ou de ralentissement qui résultent de ces aléas. Aussi, le Client consent fournir au Fournisseur une liaison interne stable et disposant de suffisamment de bande passante disponible quotidiennement pour la réalisation des prestations.

Il est expressément convenu que toute tolérance ou renonciation d'une des parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au présent Contrat, quelles qu'en aient pu être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du présent Contrat, ni générer un droit quelconque.

En cas d'inexécution totale par l'une des Parties de l'une des obligations majeures, notamment d'une obligation essentielle, lui incombant au titre du Contrat, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit par lettre recommandée avec accusé de réception si bon semble au créancier de l'obligation majeure inexécutée, trois (3) mois calendaires après une mise en demeure notifiée par lettre recommandée restée sans effet à l'issue de ce délai, et ce sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à la Partie défaillante par la Partie lésée en réparation du préjudice subi du fait desdits manquements contractuels.

6 - Sécurité

Lors des interventions du Fournisseur dans les locaux du Client, ce dernier fait en sorte de mettre à disposition un environnement technique compatible avec les exigences des prérequis d'installation et d'utilisation du matériel, ainsi que d'un environnement compatible à la santé et la sécurité au travail.

Le Prestataire est voué à intervenir sur l'ensemble ou certains des sites du Client qu'il définit. Il est entendu entre les parties de la nécessité d'une signature bipartite d'un plan de prévention ou tout document ayant la même fonction, et ce avant tout intervention. L'inspection commune préalable et, le cas échéant, la conclusion du plan de prévention est à l'initiative du Client.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages matériels ou immatériels causés par ses préposés dont l'origine se trouve directement liée à la méconnaissance de mesure de prévention, dans l'hypothèse où ses équipes sont intervenues alors que le Client n'a pas établi de plan de prévention ou, à défaut, d'inspection commune préalable.

7 - Nature des obligations du Fournisseur

Toutes les obligations du Fournisseur, notamment ses obligations d'information, de conseil, de maintien en condition opérationnelle sont des obligations de moyen.

¹ Société DIRRA, SAS immatriculée au RCS de Lyon sous le numéro 378 158 588, dont le siège social est 4 rue de Lombardie 69800 SAINT-PRIEST

Partant, le Fournisseur s'oblige à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la réalisation de ses engagements de prestations.

Les moyens mis en œuvre par le Fournisseur sont selon les cas, soit des moyens humains et/ou matériels propres, soit des moyens externes y compris de sous-traitance. En cas de sous-traitance par le Fournisseur de tout ou partie des prestations contractuelles, ce dernier reste le seul responsable vis-à-vis du Client quant à la conformité des prestations réalisées. En contrepartie, le Fournisseur reste libre du choix de ses fournisseurs et/ou sous-traitants éventuels, et conserve la faculté d'en changer autant que nécessaire, après avis simple du Client.

Dans tous les cas, le Fournisseur s'engage à prendre toutes dispositions afin que ses services collaborent dans les meilleures conditions, avec les prestataires et/ou sous-traitants éventuels, avec pour objectif principal, la satisfaction du Client.

En cas de sous-traitance par le Fournisseur de tout ou partie des prestations contractuelles, le Fournisseur fait son affaire de l'établissement des commandes ainsi que du règlement des factures correspondantes.

Les membres du Fournisseur chargés des relations avec le Client, s'efforceront de traiter toutes les demandes de prestations incluses au Contrat, en temps réel et en continu, sauf en cas de force majeure. A cet effet, le Fournisseur s'engage à toujours maintenir ses ressources correspondantes, au niveau nécessaire permettant de délivrer les prestations contractuelles aux conditions prévues.

8 - Modalités de fourniture des prestations et de livraison des marchandises

Les prestations ou les marchandises sont livrées conformément aux stipulations particulières du Contrat. Sauf disposition particulière, les frais de port sont à la charge du client et facturés en sus. Le transfert des risques attachés aux marchandises s'opère à la réception par le Client.

Dès la réception, il appartient au Client :

- de vérifier le bon état et la conformité des produits ;
- de recourir, le cas échéant, aux procédures prévues à l'encontre du transporteur par les articles L. 133-3 et suivants du Code de commerce. En application de l'article L. 133-3 du Code de commerce, en cas de perte partielle ou avarie, il appartient au Client (destinataire), dans les trois jours, non compris les jours fériés, qui suivent celui de la réception, de notifier au transporteur, par acte extrajudiciaire ou par lettre recommandée, sa protestation motivée. Copie de cette protestation motivée sera adressée dans le même délai au Fournisseur ;
- de signer le bon de livraison fourni avec le produit livré et de le retourner au plus tard dans les 15 jours suivant la réception du produit. Sans contestation écrite du Client, l'absence de retour du bon de livraison signé dans le délai imparti vaut acceptation.

Les réclamations relatives aux non-conformités doivent être élevées dès la réception et au plus tard cinq jours ouvrés suivant la date de réception. Le Client facilitera le Fournisseur à la constatation de la non-conformité et, le cas échéant, y remédier. Partant, le Client se refusera à intervenir lui-même ou à faire intervenir un tiers à cette fin. Les frais de port ensuite de la constatation de la non-conformité sera à la charge du Fournisseur.

Lorsque les délais sont indiqués, ils restent purement indicatifs à l'égard d'un professionnel d'une part, et saurait donner lieu à indemnisation d'un quelconque préjudice direct ou indirect, en encore d'une retenue par le Client d'autre part. Dans l'hypothèse d'un retard de livraison, le Client renonce à la résolution du contrat sauf à avoir expressément mis en demeure le Fournisseur d'y procéder et que cette dernière soit rester sans résultat après quatre (4) mois.

Dans l'hypothèse d'un retard causé par le Client, l'établissement des factures est réalisé à la date de réception de la marchandise, ajouté, le cas échéant, des frais de magasinages et de manutention supplémentaire.

Dans l'hypothèse d'une livraison partielle, l'établissement des factures est immédiatement réalisé à due concurrence des produits et des prestations livrées. Si les produits ou les prestations forment un tout indivisible dans l'offre commerciale devenu le Contrat, et sans que ces hypothèses ne soient exhaustives notamment des licences ou des prestations forfaitaires, la livraison partielle implique la facturation au Client de ces produits ou prestations indivisibles.

9 - Conditions financières

9.1 - Tarification

Les tarifs des prestations et/ou des produits sont communiqués préalablement à la conclusion du Contrat. Ces derniers s'entendent nets, hors taxe, transport non compris.

Ces prix sont établis sur la base des conditions économiques en vigueur. Si ces conditions venaient à évoluer du fait d'un tiers (droits et taxes, coûts des produits importés, inflation des prix fournisseurs, etc.), entre l'émission du devis ou de la proposition commerciale et son acceptation par le Client, ces prix seront susceptibles d'être modifiés.

À défaut d'accord du Client sur les nouvelles conditions, le devis ou la proposition commerciale sera annulée de plein droit par le Fournisseur.

Les tarifs indiqués dans l'offre tiennent compte de la durée minimale d'engagement. Sans préjudice des conditions particulières, si le Client souhaite résilier de manière anticipée les prestations, le Client devra s'acquitter, au comptant, des sommes dont il aurait dû s'acquitter si cette durée minimale d'engagement avait été respectée, et ce quel que soit la nature de ces sommes (abonnements, loyers, échéances, etc.). Afin de procéder à la résiliation du Contrat, il ne doit substituer aucun retard de paiement de la part du Client au moment de la demande de résiliation.

9.2 - Paiement

9.2.1 - Généralités

Un acompte correspondant à 30 % (trente pour cent) du prix total peut être exigé à l'occasion de la formation du contrat. Le solde du prix est exigible dès la réception de la marchandise, ou, le cas échéant, à chaque réception partielle, ou enfin au fur et à mesure de l'exécution des prestations à réception de la facture correspondante. Aucun escompte sera accepté.

Le Client s'engage à ne jamais bloquer ou différer le règlement d'une ou plusieurs factures, sous prétexte d'incompréhension ou de malentendu.

9.2.2 - Retard de paiement

En cas de retard de paiement, le Fournisseur se réserve le droit, après information au Client, de suspendre toute commande ou prestation de service en cours, sans préjudice de toute autre action juridique.

Tout retard de paiement fait courir, de plein droit, des pénalités calculées sur la base du taux directeur fixé par la Banque centrale européenne majoré de 10 points, à compter de la date d'échéance. En outre, le Client est redevable d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 € et le Fournisseur se réserve le droit de demander le remboursement de tout frais réellement engagé dans le cadre du recouvrement des sommes dues par le Client.

En cas de défaut de paiement à la date limite indiquée sur la facture et après mise en demeure par courrier LRAR ou courrier recommandé électronique qui demeurerait sans effet 30 jours après sa réception, le Fournisseur se réserve de plein droit à procéder à la résolution du contrat. Partant, le Fournisseur pourra procéder, en référé devant la juridiction compétente, à la restitution du matériel, sans préjudice de tous autres dommages directs et indirects, ou intérêts.

9.3 - Révision des prix et ajustement des quantités

Sans préjudice des conditions particulières du Contrat, la redevance est annuellement révisée par application aux prix du Contrat d'un coefficient Cn donné par la formule :

$$Cn = (\text{SYNTEC } (n) / \text{SYNTEC } (o))$$

selon les dispositions suivantes :

- Cn : coefficient de révision.
- Index (n) : valeur de l'index de référence au mois n.
- Index (o) : valeur de l'index de référence au moment de la dernière révision ou de la conclusion du contrat.

Le mois " n " retenu pour le calcul de chaque révision périodique est celui qui précède le mois au cours duquel commence la nouvelle période d'application de la formule. Les prix ainsi révisés sont invariables durant cette période. La nouvelle période débute au mois de la conclusion du Contrat.

La révision définitive des prix s'opère sur la base de la dernière valeur d'index publiée au moment de l'application de la formule. Aucune variation provisoire ne sera effectuée.

Le Fournisseur se réserve d'appliquer, à tout moment pendant la durée contractuelle dudit Contrat, une augmentation du tarif lorsque cette hausse de prix est imposée par ses propres fournisseurs ou des coûts d'exploitation du Data Center du Fournisseur, ce que le Client accepte expressément par ces conditions générales de vente. Une information préalable explique cette augmentation.

S'agissant des services évolutifs, le Client accepte expressément d'être facturé en fonction de la consommation réelles du service utilisé dans la limite minimum des quantités souscrites au moment de la conclusion du Contrat, sans qu'un avenant ne soit nécessaire.

10 - Propriété intellectuelle

Les licences d'exploitation des logiciels conçus et distribués par le Fournisseur sont accordées au Client à titre non-exclusif, personnelle et non transmissible, conformément au Code de la propriété intellectuelle.

Chacune des parties conserve la propriété intellectuelle et/ou industrielle de toutes les documentations, procédé, concept, savoir-faire ou technique, dont elle est détentrice préalablement et ensuite de la conclusion du Contrat.

11 - Réserve de propriété

La chose vendue au Client demeurera la propriété du Fournisseur jusqu'au complet paiement du prix. Aussi, et à compter du paiement effectué au profit du Fournisseur par le prêteur, ce dernier sera subrogé dans le bénéfice de la réserve de propriété. Toutefois, la livraison transfèrera au client les risques de perte et la garde de la chose.

12 - Garanties

Les produits vendus par le Fournisseur bénéficient de la part de leur fabricant de la garantie légale contre les vices cachés conformément aux articles 1641 et suivants du Code civil. Nulle intervention au titre de cette garantie ne saura la proroger dans sa durée. Le fabricant se réserve le droit soit de réaliser un échange du produit, soit de le réparer. Le bénéfice de cette garantie a pour condition l'examen préalable du produit défectueux par le service après-vente du Fournisseur, dont son accord est indispensable préalablement à tout remplacement.

En actionnant la garantie, le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnité d'immobilisation du bien.

Les dommages et les désordres résultant de défauts et dommages provoqués par l'usure naturelle, de négligence, de défauts d'entretien, de force majeure, d'incendie, de dégâts des eaux, de grève, d'utilisations anormales du produit notamment au regard des prérequis définis par le fabricant ou le Fournisseur, ou encore de modifications du produit non prévues par ce dernier sont exclus du bénéfice de la présente garantie.

13 - Confidentialité

Le Fournisseur s'engage à garantir la totale confidentialité des informations appartenant au Client, auxquelles son personnel pourrait avoir accès dans le cadre de l'exécution des présentes.

Chacune des parties s'oblige à tenir secrète toutes les informations indiquées comme « confidentielles » qu'elle recevra de l'autre partie, notamment à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre partie à un tiers quelconque, autre que les personnes ayant besoin de les connaître pour l'exécution des prestations.

L'obligation de confidentialité demeure en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour le Client, et ce pour une période minimum de trois (3) années après le terme des relations contractuelles.

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de l'aspect légal ou non des informations sauvegardées dans la plateforme d'hébergement. Si le Fournisseur a la connaissance du caractère manifestement illicite ou qui lui sont signalés comme tels, il procédera au retrait des contenus sans information préalable du Client et ne pourra être tenu responsable d'un quelconque préjudice direct, indirect ou accessoire.

14 - Non sollicitation du personnel

Chaque partie s'interdit de solliciter, d'engager à son service ou de faire travailler, directement ou indirectement, tout salarié ou collaborateur présent ou futur de l'autre partie pendant toute l'exécution du présent contrat et pendant douze (12) mois à compter de sa terminaison sauf accord préalable écrit de cette dernière.

En cas de non-respect de cette interdiction, une somme égale au double du montant du salaire brut annuel du collaborateur sera versée au créancier, à titre de pénalité.

15 - Protection des données à caractère personnel

Les Parties s'engagent à respecter la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 « informatique, fichiers et libertés » telle que modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 transposant la Directive 95/46/CE, ainsi qu'à compter du 25 mai 2018, les dispositions définies au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, dit règlement européen « data protection » et toute la réglementation subséquente (ci-après la « Loi »).

Ce faisant, les Parties reconnaissent qu'elles agissent, chacune et séparément, en qualité de Responsable de Traitement pour leurs propres activités de traitement de Données à caractère personnel pour les besoins de l'exécution du Contrat. À ce titre, les Parties s'engagent à respecter leurs obligations respectives en vertu de la Réglementation relative à la Protection des Données, pour leurs activités de Traitement de Données à caractère personnel dont elles ont chacune respectivement déterminé les finalités et les moyens.

Lorsque le Fournisseur est amené à traiter des données à caractère personnel pour les besoins de l'exécution du contrat, notamment les coordonnées des salariés et leur fonction, les coordonnées bancaires du Client, il agit en tant que responsable du traitement.

En revanche, lorsque le Fournisseur est amené à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client, il agit en tant que sous-traitant.

15.1 - Conditions applicables lorsque le Fournisseur et le Client sont responsables de traitement

La réalisation des obligations telles que prévues au Contrat ou la préparation de celles-ci nécessite que chaque Partie, le Fournisseur et le Client, se communiquent entre elles des données à caractère personnel, que chacune des Parties traitera pour son propre compte.

Ces données se limitent aux nom, prénom, fonction, adresse électronique des représentants de chaque Partie (ainsi que la copie d'une pièce d'identité et numéro(s) de téléphone du signataire en sa qualité de personne dûment habilitée pour engager dans le cadre des présentes, le Client). Ces données seront utilisées par les Parties pour les finalités suivantes :

- La mise en place et la gestion du Contrat en ce compris l'exécution par le Fournisseur du Contrat,
- La gestion des demandes du Client de nouveaux produits et services,
- Le règlement, le recouvrement de créances ainsi que la gestion des incidents de paiement.

Le client accepte sans réserve que les données à caractère personnel, ayant pour seules finalités citées ci-dessus, soient traités par la filiale CORAMI du Fournisseur installée au Maroc. En revanche, le Fournisseur garantit l'hébergement des données dans l'EEE.

Par conséquent, chaque Partie s'engage à :

- Ce que chaque personne agissant sous sa responsabilité et traitant les Données à caractère personnel pour les besoins du Contrat se conforme au RGPD et respecte notamment les principes de loyauté, transparence et proportionnalité ;
- Restreindre l'accès et la communication des données à caractère personnel aux seules personnes qui ont strictement besoin de les connaître pour les besoins du Contrat ;
- Ne divulguer, conformément au principe de minimisation, que les données à caractère personnel des personnes concernées dont la communication est nécessaire pour les besoins du Contrat ;
- Obtenir les consentements nécessaires, lorsqu'ils sont requis, au partage des données à caractère personnel entre les Parties, afin de permettre l'exécution du Contrat ;
- Informer ses salariés des conditions de Traitement de leurs données à caractère personnel pour les besoins du Contrat, y compris leurs droits,

soit de manière directe, quand chaque Partie est en relation avec la Personne concernée, soit de manière indirecte avec l'assistance de l'autre Partie ;

- Répondre à toute demande d'exercice de ses droits, aux plaintes ou questions concernant les Traitements de Données à caractère personnel dont les Parties sont chacune responsable pour les besoins de l'exécution du Contrat ;
- Réaliser, le cas échéant, une analyse d'impact si le Traitement des Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat est susceptible de présenter un risque élevé pour les Personnes concernées et à documenter cette analyse d'impact ;
- Prendre toutes les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires (y compris pour sécuriser les transferts de données entre les Parties et limiter la durée de conservation des Données à caractère personnel pour une période limitée à la finalité des Traitements) afin d'empêcher toute destruction, perte, altération, divulgation non autorisée de Données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou accès non autorisé à de telles Données à caractère personnel ;
- Notifier à l'autre Partie toute violation de données personnelles dans les quarante-huit (48) heures de la survenance d'une telle violation dont elle aurait connaissance. Par violation de données personnelles, il convient d'entendre toute violation entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisées des données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données
- tenir un registre des Traitements résultant des obligations dont chaque Partie est Responsable de Traitement. Les Parties conviennent qu'elles demeurent responsables chacune du Traitement dont elles ont la charge et qu'elles répondront de tous dommages subis par une Personne concernée du fait de leurs manquements respectifs.
- les Parties conviennent qu'en cas de litige l'Autorité Compétente et les juridictions compétentes seront celle situées dans le lieu où sont établies les entités responsables de traitement ou les personnes concernées.

15.2 - Conditions Applicables lorsque le Fournisseur intervient en qualité de Sous-traitant du Client

Dans la mesure où le Fournisseur traite les Données à caractère personnel pour le compte du Client, il :

- s'engage à traiter les données à caractère personnel pour le compte du Client uniquement pour les seules finalités prévues au Contrat et conformément aux instructions écrites du Client que celui-ci s'engage à documenter ;
- s'interdit de traiter, transférer, modifier, amender ou altérer les Données à caractère personnel, de divulguer ou permettre la divulgation des Données à caractère personnel à un quelconque tiers autrement que dans le respect des instructions écrites du Client (que ce soit aux termes de l'Accord ou autrement) ;
- garantit la confidentialité des Données à caractère personnel du Client et s'interdit de publier, dévoiler ou divulguer toute Donnée à Caractère Personnel à des tiers (y compris à la Personne Concernée), à moins qu'il ait reçu instruction écrite en ce sens de la part du Client.

Le Fournisseur met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque, et prendra toutes les mesures exigées en vertu de l'Article 32 du RGPD.

15.3 - Exercice des droits des personnes

Le Fournisseur informe le Client sans délai dans le cas où il recevrait une demande d'une personne concernée en vertu de la réglementation relative à la protection des données concernant des Données à caractère personnel, notamment s'il s'agit d'une demande d'une Personne Concernée dans le cadre de l'exercice de ses droits en vertu du RGPD.

Le Fournisseur accepte de coopérer à la demande du Client afin de lui permettre de satisfaire à son obligation de répondre à la Personne Concernée qui exercerait de tels droits et/ou de répondre à toute analyse, enquête, notification ou investigation en vertu de la Réglementation relative à la Protection des Données en ce qui concerne les Données à caractère personnel. Cette coopération pourra donner lieu à des frais distincts à la charge du Client si elle nécessite une prestation supérieure à deux (2) jours.

15.4 - Violation des données à caractères personnel

Le Fournisseur notifie au Client, sans délai et en tout état de cause au maximum dans les 48 heures, toute Violation de Données à caractère personnel dont il aurait connaissance ou dont il suspecterait l'existence, et fournit au Client les informations suffisantes pour permettre à ce dernier de satisfaire à son obligation de notifier une Violation des Données à caractère personnel en vertu de la Réglementation relative à la Protection des Données.

Cette notification doit à tout le moins :

- Décrire la nature de la Violation des Données à caractère personnel, les catégories et le nombre de Personnes Concernées par la violation, et les catégories et le nombre de Données à caractère personnel concernés ;
- Communiquer le nom et les coordonnées du point de contact pertinent du Fournisseur, auprès duquel des informations peuvent être obtenues ;
- Décrire les conséquences probables de la Violation des Données à caractère personnel ;
- Décrire les mesures prises ou proposées pour remédier à la Violation des Données à caractère personnel.

En cas de Violation des Données à caractère personnel, le Fournisseur s'interdit d'en informer des tiers sans avoir préalablement obtenu le consentement écrit du Client, sauf à ce que cette notification soit exigée par la réglementation de l'Union Européenne.

Le Fournisseur déclare s'assurer contre le risque de perte ou de violation des données qu'il est amené à traiter dans le cadre des présentes en mettant en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- les serveurs hébergeant les données qu'il traite dans le cadre des présentes sont situés dans des locaux situés en France répondant aux différentes contraintes thermiques et hygrométriques ;
- l'accès aux locaux est limité et se fait au moyen de badges et codes d'accès ;
- un système de télésurveillance est mis en place en plus d'un ensemble de procédures d'alertes et de gardiennage ;
- un système de pare-feu est mis en place en amont permettant de contrôler l'accès aux différents serveurs avec tenu d'un journal des événements anormaux permettant d'informer le superviseur du système de sécurité.

15.5 - Sort des données et exercice des droits

Sous réserve de conditions résultant d'un plan de sortie qui serait applicable, le Fournisseur accepte de cesser tout Traitement, dans les meilleurs délais raisonnables et en toute hypothèse dans les trente (30) jours de la résiliation ou de l'expiration du Contrat (ou, si la date est antérieure, du service auquel il se rapporte) puis, dès que possible par la suite, à restituer ou effacer de manière sécurisée de ses systèmes toutes les Données à caractère personnel et copies de celles-ci ou des informations qu'elles contiennent et fournir un certificat attestant que cela a bien été fait, à l'exception toutefois des Données à caractère personnel nécessitant d'être conservées au titre d'obligations légales et/ou à des fins de préservation d'éléments de preuve au regard des délais légaux de prescription.

Il est rappelé que toute personne concernée peut demander d'accéder, rectifier, d'effacer et en cas de motif légitime s'opposer au traitement de ses données personnelles. Elle peut par ailleurs demander la limitation et la portabilité de ses données dans les conditions prévues au RGPD.

Les personnes concernées disposent également d'un droit de définir les directives relatives au sort de leurs données après décès. S'agissant des traitements réalisés par le Fournisseur, ces demandes peuvent être adressées par courriel à l'adresse suivante : dpo@groupe-fmi.fr.

16 - Audit à l'initiative du Client

Les parties conviennent que le Client, après en avoir informé par écrit le Fournisseur, avec un préavis de 30 jours, pourra faire procéder, à ses propres frais, à un audit des conditions d'exploitations du système d'informations et, plus généralement, du respect par le Fournisseur des obligations à sa charge.

A ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent du Fournisseur, et validé par ce dernier, et qui devra signer un engagement de confidentialité. Le Fournisseur s'engage à collaborer de bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit. Un exemplaire du rapport rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie et examiné conjointement en Comité de Pilotage.

17 - Réversibilité

Le Fournisseur s'engage à proposer la mise en œuvre d'un plan de réversibilité du processus d'exploitation des prestations objets du contrat afin de permettre au Client ou à un prestataire tiers, librement choisi par le Client, de reprendre les Prestations et la gestion du parc informatique dans des conditions optimales.

Le coût des prestations afférentes à l'exécution du plan de réversibilité n'est pas inclus dans le coût des prestations définies aux présentes et donneront lieu, sauf dispositions particulières dérogatoires, à une facturation forfaitaire complémentaire fixée à 20 % du montant total du service annuel HT, avec un forfait minimum de 1 500 € HT. Les éventuels supports de données, licences ou accessoires pourront s'ajouter à la phase de réversibilité dont l'acceptation préalable (par devis) sera requise.

18 - Restitution du matériel en fin de contrat

Pour quelque raison que ce soit et en fin des relations contractuelles, le Client et le Fournisseur opèreront, dans un délai maximum de quinze (15) jours, la restitution tous les équipements, matériels, logiciels, documents, fichiers, données (sans préjudice de l'article 13.5 des présentes), sauf s'il en est disposé autrement par écrit entre les deux Parties au moment de la restitution, notamment par l'émission d'un devis de cession du matériel.

Dans un principe de loyauté des relations contractuelles et de confidentialité, chaque Partie s'engage à ne garder aucune copie des éléments appartenant à l'autre Partie après la fin du Contrat, sauf accord écrit.

Tous les matériels non restitués (routeur, switch, câbles, téléphone etc..) propriétés du Fournisseur et de son sous-traitant, seront facturés au client à leurs valeurs initiales. Le Client supporte la charge financière et logistique de cette restitution.

19 - Responsabilité

Chaque partie s'entende à assumer la responsabilité résultante de leurs propres fautes, erreurs, négligences ou omissions, y compris en cas de sous-traitance. A ce titre, Il appartient notamment au Client de se prémunir contre les risques de perte de données, fichiers et programmes et d'atteinte à leur intégrité en procédant à des sauvegardes régulières et en utilisant des progiciels antivirus régulièrement mis à jour. De convention expresse, le Prestataire ne pourra voir engager sa responsabilité en cas de dommages à ces éléments. Cependant, la responsabilité du Fournisseur ne pourra être recherchée pour un retard ou l'inexécution, même partielle, des prestations résultant de conflits sociaux, force majeure, cas fortuit ou faute du Client.

Par ailleurs, en cas d'exécution retardée et/ou d'inexécution partielle ou totale de la prestation objet du Contrat, il est expressément convenu entre le client et le Fournisseur que seul le préjudice direct, personnel et certain est indemnisable, à l'exclusion de tout dommage indirect, accessoire ou incidents subits par le client, tel que, sans que cette liste soit limitative, le préjudice d'exploitation, la perte de bénéfice ou tout préjudice commercial ainsi que plus généralement tout gain manqué, la perte de programmes ou de données, la perte de clientèle ou d'image de marque, la perte de chance.

La Force Majeure s'entend de tout événement imprévisible et irrésistible tant dans sa survenance (inévitabilité) que dans ses effets (insurmontables), ci-après « cas de Force Majeure ». En cas de force majeure, le Fournisseur s'engage à faire son possible pour surmonter les difficultés conséquentes à la force majeure, sans qu'il

puisse lui être opposé un quelconque manquement à ses obligations contractuelles.

Conformément à l'article 1218 du Code Civil, si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue lorsque le cas de Force Majeure n'excède pas plus d'un mois. Lorsque le cas de Force Majeure excède un mois le Client et le fournisseur se rencontreront pour déterminer ensemble les mesures appropriées à cette situation. La partie la plus diligente le notifiera à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

A défaut d'accord entre le Client et le fournisseur dans un délai d'un mois à compter de la date de réception de la notification ou si l'empêchement est définitif, la partie la plus diligente pourra mettre fin aux relations commerciales par lettre recommandée avec accusé de réception avec effet immédiat à compter de la réception de ladite lettre. En cas de Force Majeure, le Client ne pourra prétendre à aucun dédommagement.

En tout état de cause et si une juridiction compétente retenait la responsabilité du Fournisseur par une décision de justice devenue définitive, le Client ne pourrait prétendre, toute cause confondue, à un total d'indemnité et de dommages et intérêts supérieur à la somme de cent pour cent (100 %) de la valeur annuelle des services uniquement du Contrat. Ceci constitue un équilibre économique entendu entre les parties au regard des prestations livrées par ledit Contrat. Cette responsabilité ne pourra pas être recherchée au-delà d'une (1) année après la survenance du fait générateur, ce que le Client accepte expressément.

20 - Cession du contrat

Le Fournisseur peut céder, sous-traiter ou transférer ses droits ou obligations en tout ou partie à un tiers. A ce titre, le cédant est libéré des dettes nées de l'exécution du contrat. Le Client ne peut céder, sous-traiter ou transférer ses droits qu'avec l'accord écrit du Fournisseur.

21 - Assurances

Le Fournisseur déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels et immatériels consécutifs à l'exécution de ses prestations par son personnel ou ses collaborateurs. Le Fournisseur est également assuré aux coûts induits par les cyber-attaques. Le Client déclare avoir souscrit une assurance adaptée au risque informatique qu'il souhaite couvrir, notamment en cas de cyber-attaque.

22 - Références

Sans préjudice des dispositions de l'article 12 des présentes, le Fournisseur se réserve le droit d'utiliser et de mentionner dans ses brochures commerciales, ses publicités et présentations, la référence du projet qui sera réalisé pour le Client. Elle pourra éditer une fiche spécifique de présentation sommaire du logiciel réalisé et la diffuser dans le cadre de son activité commerciale.

23 - Loi applicable – Juridictions

Les relations contractuelles entre le Fournisseur et le Client sont régies par la loi française. Toute difficulté née de l'exécution, de l'interprétation ou de la cessation des présentes CGV et des Contrats qui en découlent, ou plus généralement de la relation commerciale entre le Fournisseur et le Client, non résolue à l'amiable, sera soumise aux juridictions compétentes de la ville de Lyon, ou du ressort de la juridiction administrative du Client public.