

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE SERVICES BL.SYSTEM CARE

### ARTICLE 1 – OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire réalise pour le Client, qui l'accepte, des prestations de services dédiés au bon fonctionnement de ses équipements, services qu'il a déterminés en fonction de ses besoins et de la nature de ses Equipements.

Le Prestataire propose dans le cadre de son offre « BL.SYSTEM CARE », l'accès aux Services en ligne et prestations ci-après.

1) Une solution de supervision BL.SYSTEM CARE Supervision de type SaaS (Software As A Service) reposant sur un ensemble de services qui surveillent le bon fonctionnement des équipements entrant dans le cadre du présent Contrat. Ce service a pour objectif de réaliser un tableau de bord du fonctionnement des équipements, de détecter puis de confirmer une alerte selon des seuils définis par des règles. Dans ce cadre, le Client a accès à un ensemble d'outils d'administration en ligne qui lui permet de contrôler individuellement des paramètres de surveillance et de configurer les paramètres de ses alertes. Cette solution intègre la téléassistance dans le cadre du Support technique.

Dans ce cadre, le Client a accès à une interface Web lui permettant de disposer en temps réel des informations disponibles et d'alertes selon le paramétrage défini en fonction des Services en ligne mis en œuvre. Il bénéficie d'un suivi opérationnel global de l'activité de ses équipements entrant dans le cadre du présent Contrat.

2) En option, une solution de sauvegarde automatique de Données ayant pour principales fonctionnalités de collecter les Données de l'utilisateur, de les compresser, de les crypter, de les envoyer via internet vers les serveurs de stockage du Prestataire. Le Service permet de disposer d'un système de sauvegarde et de restauration de fichiers en ligne. Le Client peut sauvegarder ses fichiers sur un espace de sauvegarde mis à sa disposition sur le Serveur et procéder quand il le souhaite à une restauration complète ou juste d'un fichier, sur un ordinateur, à partir des Données stockées. Les fichiers sont accessibles depuis tout ordinateur connecté à internet. Le débit de connexion dépend de la qualité de la connexion internet du Client.

3) En option, une solution de sécurité antivirus pour tous les environnements informatiques avec le logiciel Bit Defender ayant pour principale fonctionnalité de protéger les ordinateurs fixes et portables sous MS Windows ou Macintosh, les serveurs physiques ou virtuels, ainsi que de bloquer ou autoriser l'accès à certains sites Web.

4) En option, un service de support proactif permettant d'être alerté en cas de dysfonctionnements des Equipements et/ou des applications Berger-Levrault.

### ARTICLE 2 – DÉFINITIONS

Les Parties conviennent que chacun des termes figurant dans les présentes conditions générales aura le sens défini ci-après :

<b>PARTIE(S)</b>	Désigne(nt) le Client et le Prestataire, ci-après désignés collectivement « Parties » et individuellement « Partie ».
<b>CONTRAT</b>	Désigne collectivement les présentes conditions générales et les conditions particulières de la Solution.
<b>CONDITIONS PARTICULIÈRES</b>	À la souscription du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par la Confirmation de Commande et le Contrat de Services. La Confirmation de Commande, établie sur la base de la commande du Client, comporte les noms, adresse et qualité du Client, le nombre d'Utilisateurs de référence, la nature et le prix des Services souscrits ainsi que la date d'effet du Contrat et les modalités de facturation. Lors de la reconduction du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par le Contrat de Services et le Tarif de Base Annexe (TBA).
<b>PRÉREQUIS TECHNIQUES</b>	Désignent la liste des matériels et dispositifs adaptés à l'utilisation des Applications devant être mis en œuvre et respectés par le Client. Il s'agit des postes de travail équipés d'un

	système d'exploitation Windows Professionnel à partir de la version 10 édités par ©MICROSOFT, les postes de travail Macintosh équipé d'un système d'exploitation MAC OS édités par ©APPLE , les solutions de virtualisation (Machines Virtuelles), incluant les hyperviseurs vSphere ©VMware en version ESXi 5.0 et supérieure et Hyper-V ©MICROSOFT, les systèmes d'exploitation Windows Serveur à partir de la version 2008, édités par ©Microsoft et désignés ci-après « système d'exploitation réseau », installés sur le ou les serveurs du Client. Le Client est informé que Microsoft a mis un terme au support et à la mise à jour de Windows XP Professionnel le 8 avril 2014, Windows 2003 Serveur le 14 juillet 2015 et qu'il cessera le support et la mise à jour pour Windows 7 Professionnel et Windows 2008 Serveur le 14 janvier 2020.
<b>SERVICES EN LIGNE</b>	Désignent les Services proposés en mode SaaS par le biais d'un portail accessible via internet et fournis par le Prestataire dans les conditions du présent Contrat.
<b>DONNÉES</b>	Désignent tous contenus, informations, documents et d'une manière générale toutes Données du Client.
<b>SAUVEGARDE</b>	Désigne l'opération qui consiste à mettre en sécurité les Données contenues dans les Equipements du Client sur le Serveur.
<b>RESTAURATION ou RESTITUTION</b>	Désigne l'opération qui consiste à retrouver les Données perdues ou détruites et les restituer au Client sur un support adapté ou à les restaurer sur ses équipements.
<b>SERVEUR</b>	Désigne la plate-forme matérielle sécurisée, administrée et maintenue par le Prestataire dans son centre d'hébergement, sur laquelle le Client pourra transférer ses Données via internet, à fin de sauvegarde. Le Serveur est connecté au réseau internet et restera physiquement installé, pendant toute la durée du Contrat, dans le centre d'hébergement sécurisé du Prestataire, qui fournit les moyens techniques et les prestations de maintenance destinés à assurer la disponibilité permanente du Serveur et la sécurité des Données. Le Serveur comporte les équipements et logiciels nécessaires pour permettre au Client de s'y connecter à distance, afin d'effectuer les opérations de sauvegarde ou de récupération de Données, au moyen des Services en ligne, en utilisant les identifiants et mots de passe confidentiels qui lui sont fournis par le Prestataire lors de la conclusion du Contrat.
<b>ÉQUIPEMENTS</b>	Désignent les postes de travail équipés d'un système d'exploitation Windows Professionnel à partir de la version 10 édité par ©MICROSOFT, les postes de travail Macintosh équipé d'un système d'exploitation MAC OS édité par ©APPLE , les solutions de virtualisation (Machines Virtuelles), incluant les hyperviseurs vSphere ©VMware en version ESXi 5.0 et supérieure et Hyper-V ©MICROSOFT, les systèmes d'exploitation Windows Serveur à partir de la version 2012, édités par ©Microsoft ainsi que les équipements identifiés sur la Confirmation de Commande. Toute évolution apportée par le Client devra être préalablement validée par le Prestataire pour le maintien des prestations objet du présent Contrat et formalisée par un avenant au présent Contrat pour tenir compte des modifications apportées à la Solution.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire une information suffisante sur la configuration nécessaire des Équipements entrant dans le cadre du présent Contrat.
--

### ARTICLE 3 – ACCÈS AUX SERVICES EN LIGNE

#### 3.1. BL.SYSTEM CARE SECURITY

Pendant la durée du présent Contrat, le Client dispose de droits d'utilisation du logiciel BitDefender® ayant pour principale fonctionnalité de disposer de la dernière version mise à disposition du moteur d'analyse et des signatures virales afin de protéger l'Infrastructure. Ce service intégré dans l'environnement BL.SYSTEM CARE appelé tableau de bord, permet un pilotage et une supervision de l'état de vulnérabilité du parc informatique. Conformément aux termes de sa licence, le Client bénéficie des mises à jour de ce logiciel disponibles en téléchargement via internet, sous réserve de la disponibilité du réseau internet, que le Client s'oblige à installer ou télécharger de manière à ce qu'il dispose toujours sur les Équipements, de la dernière version mise à disposition du moteur d'analyse et des signatures virales. Le Prestataire rappelle au Client qu'un logiciel antivirus vise à limiter les risques d'infection par un virus informatique et ce seulement après l'installation du logiciel et de ses mises à jour conformément à leur documentation. Les virus peuvent être cachés dans des programmes disponibles sur disquettes ou CD, dans les attachements e-mails ou dans les programmes ou applications téléchargés à partir du Web ou tout autre accessoire susceptible d'être en liaison avec le Matériel (clé USB...). Si le virus n'a pas de charge évidente, l'utilisateur sans logiciel antivirus peut ne pas savoir que son ordinateur est infecté. Tout virus détecté par le logiciel anti-virus sera supprimé. Le Prestataire ne donne cependant aucune garantie, expresse ou implicite, de quelque nature que ce soit, sur la capacité du logiciel anti-virus, en particulier, à détecter les nouveaux virus de quelque nature ou origine que ce soit. Le Prestataire rappelle qu'aucun dispositif de sécurité informatique (antivirus, firewall, etc.) ne procure une protection absolue contre les virus et autres intrusions. Le logiciel BitDefender® n'ayant pas d'effet sur les éventuels virus ayant infecté les Équipements avant son installation, si un virus est déjà présent lors de l'installation, il est possible que le logiciel ne détecte pas et/ou n'élimine pas ce virus, ce qui laissera perdurer les dysfonctionnements réels ou potentiels liés à ce virus, et/ou l'installation du logiciel ne soit pas possible, et/ou le logiciel ne fonctionne pas correctement. Ainsi, avant l'installation du logiciel anti-virus, il est fortement conseillé de vérifier, ou faire vérifier, qu'aucun virus n'est présent sur les Équipements où doit être installé le logiciel. Le Prestataire et/ou l'éditeur du logiciel anti-virus ne peuvent être tenu(s) pour responsable(s) des dysfonctionnements liés à la présence d'un virus avant l'installation du logiciel.

#### 3.2. BL.SYSTEM CARE BACKUP

Ce service en ligne permet de disposer d'un système de sauvegarde et de restauration de fichiers en ligne selon la périodicité définie par le Client. Chaque Client dispose d'un espace de sauvegarde sur le Serveur mis à sa disposition par le Prestataire et de la faculté de procéder quand il le souhaite à une restauration complète de ses fichiers, à partir des Données stockées sur le Serveur. La supervision de sauvegardes est réalisée à partir de BL.SYSTEM CARE. Le Client peut mettre en œuvre une sauvegarde régulière de la totalité des Données figurant au moment de la sauvegarde sur les Équipements du Client. Il s'agit d'une sauvegarde globale, sans sélection des Données sauvegardées. En cas d'incident, la restauration porte sur l'intégralité des Données des Équipements du Client au moment où la sauvegarde a été réalisée. Le Client choisit lui-même et sous sa seule responsabilité les Données à sauvegarder. Il peut dans ce cadre mettre en œuvre une sauvegarde individualisée qui permet une restitution ou une restauration sélective d'une ou plusieurs Données sauvegardées sans avoir besoin de procéder à une restauration complète des Équipements. Le Client est informé qu'en cas d'incident, seules les Données figurant sur les Équipements sélectionnés pourront être restaurées ou restituées. Il appartient au Client de veiller scrupuleusement à ce que la liste des Données sauvegardées soit parfaitement conforme aux Données sensibles qu'il souhaite sécuriser et donc sauvegarder. Le Client doit veiller à la protection et au bon fonctionnement de ses Équipements et des connexions permettant la sauvegarde. Le Prestataire décline toute responsabilité si la sauvegarde est empêchée par la détérioration

ou le dysfonctionnement des Équipements du Client ou tout élément extérieur indépendant de sa volonté (sinistre, panne électrique, connexion impossible etc.) et ce, pendant toute la durée du dysfonctionnement ou de l'incident. Les sauvegardes sont opérées tous les jours selon les horaires définis par le Prestataire dans BL.SYSTEM CARE en accord avec le Client lors de l'installation de la Solution. Le Client s'oblige à contacter le Prestataire pour toutes modifications relatives aux paramètres des sauvegardes définies dans BL.SYSTEM CARE. Il doit à tout moment veiller à ce que les Équipements soient en parfait état de fonctionnement au moment de la sauvegarde. Le Client est informé dans le tableau de bord BL.SYSTEM CARE de tout échec de Sauvegarde.

Le Client s'engage à ce que les Données sauvegardées soient conformes aux normes en vigueur, licites et qu'elles respectent le droit des tiers. Le Prestataire n'est pas responsable de la nature et du contenu des Données sauvegardées qui relèvent de la seule responsabilité du Client. Les Données étant automatiquement cryptées, le Prestataire n'a strictement aucun moyen de lire ou de prendre connaissance du contenu des Données sauvegardées. Le Client s'engage à garantir le Prestataire des conséquences (dommages, frais de procédure etc.) de tout recours d'un tiers, de tout litige ou de toute procédure, civile ou pénale engagée contre le Prestataire et tirée de la nature ou du contenu des Données sauvegardées. Conformément aux dispositions en vigueur, le Prestataire pourra mettre les Données sauvegardées à la disposition de toute autorité judiciaire compétente et autorisée et pourra, sur réquisition ou décision de justice, supprimer l'accès aux Données ou procéder à leur destruction. Tous les frais engagés dans ce cadre par le Prestataire sont alors facturés au Client. Le Client est le seul responsable, au sens des dispositions de la loi informatique et liberté du 6 janvier 1978, des fichiers informatiques sauvegardés et déclare faire son affaire personnelle de ses obligations à cet égard.

**Restauration ou restitution des Données :** la restitution des Données est à l'initiative du Client et sous son entière responsabilité. Le Client a la possibilité de solliciter l'assistance du Prestataire dans ce cadre. Les Données restituées ou restaurées seront celles enregistrées lors de la dernière sauvegarde réalisée avant la demande de restauration du Client. Les Données enregistrées par le Client sur son Serveur entre la dernière sauvegarde et l'incident ne pourront être restituées ou restaurées, ce que le Client reconnaît sans aucun recours contre le Prestataire.

### ARTICLE 4 – ACCÈS AU SUPPORT BL.SYSTEM CARE HELPDESK

Le Client bénéficiera, à compter de la date de mise à disposition des Services en ligne, d'une garantie de bon fonctionnement pendant toute la durée du présent Contrat. Seuls seront couverts par cette garantie de bon fonctionnement les dysfonctionnements liés à des problèmes techniques en relation directe avec les obligations mises à la charge du Prestataire en vertu du présent Contrat et dont seul le Prestataire serait responsable.

Une équipe technique spécialisée mise en place par le Prestataire intervient sur la Solution en fonction des demandes d'intervention formulées par le Client, soit par téléphone pendant les heures ouvrées, soit par courriel via son Espace Clients dédié (<https://www.espaceClients.berger-levrault.fr>). Le délai moyen de prise en charge téléphonique ou par téléassistance garanti est de 4 heures ouvrées. On entend par heures ouvrées, du lundi au jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00, jours fériés exclus. Sauf cas de force majeure ou impossibilité technique qui sera précisée au Client, l'équipe technique du Prestataire assure dans des conditions optimales et avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique, par téléphone ou téléassistance, la résolution des incidents signalés par le Client. Le Client devra fournir au Prestataire tous les documents, renseignements et autres éléments existants nécessaires à la bonne compréhension du dysfonctionnement rencontré ou de la prestation à réaliser. Les Parties s'obligent à collaborer et à s'informer mutuellement afin de mettre en place, dans les meilleurs délais, la solution la mieux adaptée. Si lors de son intervention téléphonique ou par téléassistance, le Prestataire constate que les dysfonctionnements ou incidents signalés par le Client ont pour origine une panne de matériel, il informe aussitôt le Client de la procédure à suivre pour solliciter la maintenance du matériel par le constructeur. Pour permettre l'intervention par téléassistance, le Prestataire met à disposition du Client, pendant la durée du présent Contrat, un service de téléassistance (à partir des

outils de téléassistance et technologies sélectionnés par le Prestataire pour le chiffrement des échanges via internet). Dans ce cadre, le Prestataire pourra, à partir de la liaison internet du Client, intervenir dans la Solution du Client pour effectuer un diagnostic et réaliser les manipulations nécessaires pour tenter de résoudre les dysfonctionnements rencontrés entrant dans le cadre des prestations objet du présent Contrat. La téléassistance nécessite l'installation d'une connexion à internet et d'un moyen de communication adapté ainsi que le respect des préconisations matérielles indiquées par le Prestataire. Pour le bénéfice de ce service, le Client doit être en mesure de fournir sur le lieu d'intervention une ligne internet utilisable par le Prestataire dans le cadre de la téléassistance. Les connexions à internet dans le cadre de la téléassistance sont à la charge du Client.

**Limites du support :** le support exclut toute intervention pour un dysfonctionnement ou un incident non directement imputable aux Services en ligne ou imputable à un virus informatique, toute fourniture de versions nouvelles des progiciels et systèmes utilisés, toute installation de solutions ou progiciels, ainsi que toute formation complémentaire et toutes interventions sur site y compris celles qui seraient rendues nécessaires à la résolution du dysfonctionnement signalé par le Client. Il est expressément convenu que les prestations de support ne seront pas assurées dans les cas limitativement définis ci-dessous :

- détérioration des Services en ligne provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes, choc, surtension, foudre, inondation, incendie et, d'une manière générale, de toutes causes autres que celles résultant d'une utilisation normale et conforme à la notice d'utilisation ;
- mauvais fonctionnement résultant de modifications des spécifications techniques des Services en ligne, d'intervention sur ces dernières de quelque nature que ce soit par une personne non agréée par le Prestataire ;
- variation ou coupure de courant électrique, dérangement ou pannes des lignes téléphoniques, interférences et brouillages de toutes sortes d'origine radio électrique ou électrique ;
- modification des spécifications des Services en ligne ou utilisation non conforme à leurs spécifications techniques ;
- et, d'une façon générale, toute détérioration ou dysfonctionnement provenant d'une cause relevant de la force majeure.

#### **ARTICLE 5 – ACCÈS AU SUPPORT BL.SYSTEM CARE EQUIPEMENTS PROACTIF**

Le Client bénéficie d'un accompagnement spécifique des équipes de support du Prestataire. Dans ce cadre, le Client est systématiquement informé par mail et/ou téléphone des dépassements des seuils d'alerte qu'il aura définis avec le Prestataire pour les Equipements ou de leurs dysfonctionnements. Ce service est limité aux composants des Equipements suivants : sauvegarde locale, équipements spécifiques du pack BL.system care (disque dur USB, NAS et switch), mise à jour de l'antivirus BL.system care Security (si option souscrite), mise à jour de sécurité Windows, espace disque, état du disque dur (composant SMART), sauvegarde en ligne BL.system care Backup (si option souscrite). En cas de dépassement de seuils, le Prestataire contacte le Client pour procéder à l'analyse de la problématique et mettre en œuvre en accord avec le Client les mesures correctrices adéquates. En cas de dysfonctionnement détecté au niveau des Equipements, le Prestataire met en œuvre concomitamment à l'alerte du Client, les opérations d'analyse et de corrections nécessaires qui seront réalisées selon les modalités définies avec le Client. Toute intervention dans ce cadre fait l'objet d'un compte-rendu mis à disposition du Client dans son espace Clients.

#### **ARTICLE 6 – ACCÈS AU SUPPORT BL.SYSTEM CARE APPLICATIONS PROACTIF**

Ce service est accessible pour les Equipements sur lesquels sont mis en œuvre des Solutions éditées par Berger-Levrault pour l'usage desquelles le Client a souscrit un Contrat de services. Dans ce cadre, le Prestataire procède à une vérification continue du bon fonctionnement des prérequis techniques des Solutions Berger-Levrault et notamment, la disponibilité de l'accès internet, le fonctionnement du Serveur lié aux Applications, le téléchargement conforme des nouvelles versions des Applications Berger-Levrault, le fonctionnement du Serveur de base de Données fonctionnel et du moteur. Si le Prestataire détecte un dysfonctionnement, il

informe le Client par mail et/ou téléphone pour réaliser les vérifications et corrections qui s'imposent. Toute intervention dans ce cadre fait l'objet d'un compte-rendu mis à disposition du Client dans son espace Clients.

#### **ARTICLE 7 – ENGAGEMENTS DU CLIENT**

Il appartient au Client d'analyser les caractéristiques fonctionnelles et techniques des Services en ligne proposés dans le cadre du présent Contrat, d'en vérifier l'adéquation avec ses propres besoins, puis de mettre en place les moyens informatiques permettant d'accéder aux Services en ligne et de contrôler l'accès des tiers au matériel informatique.

Conditions spécifiques impératives de bon déroulement du processus de transfert des Données sauvegardées grâce au Service :

- accès Télécom et électrique opérationnel ;
- routeur sous tension connecté au réseau d'entreprise et au réseau Télécom ;
- machines à sauvegarder sous tension connectées au réseau local d'entreprise et opérationnelles ;
- programmes applicatifs fermés afin de permettre la sauvegarde des fichiers concernés.

Le Client désigne et assure la responsabilité des personnes qui auront accès au Service. Ces personnes devront s'identifier avec un nom d'utilisateur et un mot de passe. Ces identifiants sont personnels et confidentiels, le Client étant seul responsable de leur utilisation.

Le Client doit utiliser le Service dans le respect de la loi et des règlements. En conséquence, il est strictement interdit au Client d'utiliser l'espace de stockage mis à sa disposition par le présent Contrat pour stocker, quelle qu'en soit sa forme, des fichiers dont le contenu serait en infraction avec la loi et les règlements applicables, le Prestataire disposant à ce titre de tous recours contre le Client.

#### **ARTICLE 8 – PROPRIÉTÉ ET OBLIGATIONS EN DÉCOULANT POUR LE CLIENT**

Le Client utilise les Services en ligne pour son usage personnel exclusif. À compter de la date d'installation avec succès de ces derniers, le Client est responsable de leur utilisation. En conséquence de quoi, le Client s'engage à ne pas les copier, ni les transférer, à ne pas les désassembler, ni les modifier de quelque manière que ce soit, ni les traduire, ni les packager sous quelque forme que ce soit, à n'accorder aucune licence ou location et à ne pas le fusionner avec d'autres logiciels. Le Client reconnaît les droits de propriété intellectuelle du Prestataire et de son éditeur sur les Services en ligne. Pendant toute la durée du Contrat, le Prestataire concède au Client un droit d'utilisation des Services en ligne pour en permettre l'utilisation dans les conditions prévues au Contrat. Au terme du Contrat, quel qu'en soit le fait générateur, le Client s'engage à désinstaller de son ordinateur les Services en ligne et à l'attester par écrit, à première demande du Prestataire.

#### **ARTICLE 9 – ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE**

##### **OUVERTURE DU SERVICE ET FOURNITURE DES SERVICES EN LIGNE.**

Le Prestataire s'engage à ouvrir au Client un accès sur le Serveur au moyen des identifiants et mots de passe qu'il lui fournit à cet effet, à raison d'un identifiant / mot de passe par utilisateur autorisé, permettant au Client de bénéficier des Services en ligne objet du présent Contrat. Le Prestataire s'engage à fournir au Client les Services en ligne que celui-ci devra utiliser pour accéder au Serveur et effectuer ses opérations de sauvegarde et de récupération de Données.

**ESPACE DISQUE.** Le Prestataire s'engage à affecter au Client, sur le Serveur, un quota d'espace disque dédié à la sauvegarde des Données, dont le volume est défini aux Conditions Particulières.

**CONFIDENTIALITÉ.** Le Prestataire s'engage à garder strictement confidentiels l'existence et le contenu de fichiers et des Données du Client stocké sur le Serveur et s'interdit d'en prendre connaissance. Les Données sont stockées dans des centres en France entièrement sécurisés et redondants offrant toutes les garanties de sécurité (plate-forme protégée 24h / 24 et 7j / 7 par vidéosurveillance, accès limité au personnel autorisé, protection contre les incendies...).

**ACCESSIBILITÉ.** Le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client l'accès à ses serveurs 24h / 24 et 7j / 7 avec une disponibilité accrue de 99 % sous réserve des éventuelles pannes et

interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du réseau et du Serveur choisis par le Prestataire et sauf cas de force majeure. Si le Prestataire est amené à interrompre l'accès au Serveur, il s'efforcera d'en informer le Client dans les meilleurs délais.

**SÉCURITÉ.** Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, conformes à l'état de l'art et de la technique, pour protéger la sécurité des fichiers et des Données du Client qui sont sauvegardés de façon régulière par le biais du Service. Il est précisé qu'en aucun cas le Client ne pourra accéder physiquement au Serveur. Le Prestataire s'engage également à empêcher tout accès aux Données par des tiers, notamment par les autres Clients du Prestataire. Le Client déclare à cet égard avoir connaissance que le Serveur ne lui est pas réservé et que ce Serveur est utilisé pour fournir les mêmes Services que ceux décrits dans le présent Contrat à d'autres Clients du Prestataire. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les règles de l'art et de la technique destinées à empêcher les accès informatiques non autorisés au Serveur. Le Client déclare être informé que cette obligation est limitée du fait des failles de sécurité que tout réseau informatique est susceptible de comporter même lorsqu'il est en tous points conforme à l'état de l'art et de la technique. Le Prestataire s'interdit lui-même d'accéder aux Données, si ce n'est pour les stricts besoins de l'exécution de ses obligations au titre du présent Contrat, notamment dans le cadre de la maintenance. Toutefois, ces sécurités ne sauraient dispenser le Client de disposer des logiciels (notamment antivirus) nécessaires et de procéder à l'analyse et au traitement de ses Données et ce régulièrement. Les équipements de production du Service sont implantés dans un centre d'hébergement situé en France à Villeneuve-sur-Loir, dans lesquels le Prestataire possède ses propres espaces de stockage.

## ARTICLE 10 – DISPOSITIONS RELATIVES AUX DONNÉES

**10.1. Traitement des Données :** les Données du Client (ci-après les Données) sont stockées sur les serveurs du Prestataire ou des Prestataires qu'il a sélectionnés pour la qualité de leur service et régulièrement sauvegardés sur ces serveurs. Le Prestataire s'oblige à prendre toutes les précautions d'usage pour assurer la protection matérielle des Données du Client et la sécurité informatique de ces dernières contre tout accès par des tiers étrangers non autorisés. Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques. Ces modifications devront toutefois permettre d'offrir des performances au moins équivalentes à celles fournies au moment de la signature du présent Contrat. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité quant aux Données qui sont diffusées par l'intermédiaire de la Solution, le Prestataire n'exerçant aucun contrôle a priori et/ou a posteriori sur les Données. Conformément à l'Article 37 du règlement européen sur la protection des Données, le Prestataire a désigné un délégué à la protection des Données qui peut être sollicité à l'adresse : dpo@berger-levrault.com.

**10.2. Données à caractère personnel :** si les Données transmises par le Client aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des Données à caractère personnel au sens de la réglementation française et européenne en vigueur relative au traitement et à la protection des Données à caractère personnel et notamment le règlement européen 2016/679 (la « Règlementation »), le Client, en tant que responsable de traitement, garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent concernant les traitements qu'il met en œuvre et qu'il sous-traite en application des présentes, en application de la Règlementation, notamment :

- qu'il a procédé à toute déclaration CNIL appropriée et/ou qu'il a mis en œuvre un registre des traitements ;
- que les Données à caractère personnel ont été collectées loyalement et de manière adéquate par rapport à la finalité du traitement ;
- qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait de leurs Données à caractère personnel.

Dans le cadre de l'objet du Contrat, le Prestataire ne saurait être tenu de veiller à cette mise en conformité effective du Client au regard de la Règlementation concernant les traitements mis en œuvre par le Client. Le Client est seul responsable des Données à caractère personnel qu'il collecte et qui sont hébergées par le Prestataire. À ce titre, le Client assume seul les responsabilités qui lui incombent en matière de recueil du consentement, tant en termes d'un éventuel partage des Données à caractère personnel avec

des tiers dûment habilités par lui que d'hébergement par le Prestataire de ces Données à caractère personnel, ainsi qu'en termes d'information au sens de la Règlementation. À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les Données à caractère personnel seraient reproduites et hébergées via les Services applicatifs. Le Client reconnaît que le Prestataire est étranger à tout litige pouvant survenir entre le Client et l'Utilisateur, notamment par l'intermédiaire de la Solution et s'engage à indemniser le Prestataire de toute condamnation de ce chef. Le Prestataire, s'il a la qualité de sous-traitant au sens de la Règlementation, garantit qu'il mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que les traitements, réalisés pour le compte du Client, répondent aux exigences de la Règlementation susvisée.

Il est expressément convenu dans ce cadre que le Prestataire :

- ne pourra traiter les Données à caractère personnel que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les transferts vers les pays tiers. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des Données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des Données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement ;

- devra veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel ;

- devra prendre les mesures de sécurité requises en application de la Règlementation ;

- devra respecter les conditions de recrutement d'un autre sous-traitant ;

- devra tenir compte de la nature du traitement, aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées les saisissent en vue d'exercer leurs droits ;

- aider le Client à garantir le respect des obligations de sécurité ;

- selon le choix du Client, supprimer toutes les Données à caractère personnel ou les renvoyer au Client au terme de la prestation et détruire les copies existantes sauf disposition légale contraire ;

- mettre à la disposition du Client les informations permettant de démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits.

**10.3. Exploitation et sauvegarde des Données :** le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité et de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet dans le cadre et aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence, le Prestataire est déchargé de toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu de la Solution. Le Prestataire est responsable des sauvegardes réalisées pour le compte du Client des Données hébergées sur ses serveurs. En cas de défaillance grave du système du Prestataire, le Client accepte de repartir de la dernière sauvegarde du Prestataire qui serait disponible sans engager la responsabilité du Prestataire.

**10.4. Sécurité des Données :** chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. Sous réserve de l'article « responsabilités », le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans la Solution. Il s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des Données du Client. Les Données contenues dans la Solution sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du Code pénal), il en va de même pour toutes les Données du Client dont le Prestataire prend connaissance à l'occasion de l'exécution du présent Contrat. Conformément à la Règlementation, le Prestataire s'engage à ce que les Données à caractère personnel soient 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). Si le Prestataire intervient en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement européen 2016/679, les engagements du Prestataire, à ce titre, sont limités aux moyens qu'il est à même de mettre en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des Données. Cette obligation ne sera que de moyens Le Prestataire s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses Données Personnelles réalisés dans le cadre du Contrat. En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées. Le Prestataire notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des Données Personnelles entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles Données Personnelles. Le Prestataire fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des Données Personnelles et dans la mesure du possible les informations suivantes : (i) les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ; (ii) les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données à caractère personnel concernés ; (iii) la description des conséquences probables de la violation de Données à caractère personnel ; (iv) la description des mesures prises ou que le Prestataire propose de prendre pour remédier à la violation de Données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le Prestataire. En cas de non-respect des dispositions précitées, le Client pourra prononcer la résiliation du Contrat après mise en demeure du Prestataire en application de l'article 11.

**10.5 Audit de sécurité :** Le Prestataire met à la disposition du Client sur l'Espace Clients tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations du Prestataire en qualité de sous-traitant au titre du Contrat. Tout audit qui serait réalisé par un Client, devra être préalablement signalé par LRAR au Prestataire, avec un délai de 60 jours avant sa date de réalisation. Le Prestataire devra valider avant tout commencement, les modalités techniques d'un tel audit, afin de réduire tout impact sur la Solution. Le Client supportera toutes dépenses directes et indirectes liées à cet audit.

## ARTICLE 11 – DURÉE ET RENOUVELLEMENT

Le présent Contrat entre en vigueur à la date et pour la durée précisées aux Conditions Particulières. Le Contrat est automatiquement reconduit à sa date d'anniversaire, chaque reconduction portant sur une nouvelle période de 12 mois à défaut de résiliation ou de dénonciation dans les conditions ci-dessous prévues. En tout état de cause, le Contrat ne pourra pas être reconduit au-delà d'une durée de 60 mois suivant sa date d'effet. Sauf modification convenue entre le Client et le Prestataire 2 mois avant la date d'échéance de la période annuelle en cours, les prestations sont reconduites pour la Solution pour l'année suivante. Le Prestataire peut arrêter l'offre de certains Services en ligne moyennant une notification préalable. Le Client peut renoncer au bénéfice de ce Contrat sous réserve d'en aviser le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception 2 mois avant la date d'échéance de la période annuelle en cours. Toute renonciation intervenant après l'expiration de ce délai de prévenance entraînera la poursuite dudit Contrat pour l'année suivante et l'exigibilité des sommes dues au titre du Contrat reconduit. Chacune des Parties peut résilier le présent Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, si l'autre Partie ne respecte pas l'une de ses obligations après envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 1 mois. En outre, le Prestataire se réserve le droit de dénoncer le Contrat ou tout ou partie des Services qu'il prévoit, tout en respectant un préavis de 2 mois avant la date d'échéance de la période annuelle en cours. Toute résiliation intervenant avant la fin de la durée du Contrat entraînera le règlement de la totalité du prix du Contrat, soit toutes redevances annuelles dues au titre du présent Contrat et le non-

remboursement des sommes facturées et réglées dans le cadre du présent Contrat.

À la fin du Contrat ou en cas de résiliation anticipée du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client disposera d'un délai de 3 mois à compter de la date de prise d'effet de la résiliation ou de la cessation pour sauvegarder par ses propres moyens et ressources la totalité des fichiers et Données stockés par l'intermédiaire du Service. Toutes autres fonctionnalités du Service seront par contre bloquées à compter de la date de cessation effective du Contrat. Après l'expiration du délai ci-dessus, le Prestataire ne conservera aucune trace des fichiers et Données du Client.

## ARTICLE 12 – CONDITIONS FINANCIÈRES

L'usage des Services en ligne et les prestations objet du présent Contrat sont consentis en contrepartie du règlement d'une redevance annuelle déterminée aux Conditions Particulières. Le prix inclut le ou les Service(s) commandé(s) par le Client dans le cadre du présent Contrat et pour la période contractuelle. Pendant la durée du présent Contrat, le prix du Contrat sera automatiquement augmenté chaque année, au 1er janvier :

- d'un montant minimum de 1% du prix originel ou résultant de la révision précédente,
- ou par application de la formule ci-après, si la variation de l'indice est supérieure à 1% :  $P = (P_1 \times S) / S_1$

P = prix révisé, appliqué au 1er janvier de l'année N.

S = indice Syntec du mois de mai de l'année précédant la date d'effet de la révision au moment de la révision (mai de l'année N-1).

P 1 = prix originel ou résultant de la révision précédente appliqué pour l'année N-1.

S 1 = indice Syntec du mois de mai de l'année de fixation du prix originel ou résultant de la révision précédente (mai de l'année N-2).

Année N : année d'application du tarif révisé.

Syntec : Chambre Syndicale des Sociétés d'Études et de Conseils.

Le prix ainsi révisé, au 1er janvier suivant la date d'effet du Contrat ou la date de la révision précédente\*, ne pourra excéder 3% par an.

\*Il est précisé que lorsque le Contrat est signé en cours d'année et sauf dérogation expresse, le prix de celui-ci est révisé dès le 1er janvier de l'année suivante.

Les services non inclus dans le présent Contrat qui seraient commandés par le Client seront facturés dès leur réalisation. Les frais d'accès et de mise en service de chacun des services souscrits sont facturés une fois dans le cadre de ce Contrat à la date d'effet. Sauf dispositions dérogatoires mentionnées aux Conditions Particulières (Tarif de Base Annexe), les factures sont émises chaque année, terme à échoir, la première à la date d'effet du Contrat et les suivantes chaque début de période annuelle pendant toute la durée du Contrat et en tenant compte, le cas échéant, des Conditions Particulières définies en regard de la prise en charge de l'assistance à l'utilisation par un organisme désigné par le Prestataire. Elles sont payables pour leur montant net et sans escompte, à réception, dans un délai de 30 jours. Ce délai est fixé à 50 jours pour les établissements publics de santé. Le Client ne peut effectuer aucune compensation ni aucune rétention sur les créances du Prestataire. Toute somme non payée à l'expiration du délai de paiement par un Client ayant la qualité de personne publique ouvre droit au profit du Prestataire au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros fixés par les articles R2192-31 à R2192-36 du Code de la commande publique. Pour un Client ayant la qualité de personne privée, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, toute somme non payée à son échéance donne lieu au paiement de pénalités égales à une fois et demie le taux d'intérêt légal calculé par mensualité et, à réception de la facture correspondante, d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire. Dans le cas où une facture ne serait pas réglée à son échéance, le Prestataire sera habilité, après mise en demeure restée infructueuse, à suspendre l'accès aux Services applicatifs et à la Solution jusqu'au complet règlement des sommes dues. En cas de persistance de cet état au-delà du délai fixé ci-dessus, le Prestataire est en droit de résilier le Contrat sans préjudice des sommes restant dues au titre dudit Contrat. Toute résiliation intervenant avant la fin du Contrat entraînera le règlement de la totalité du prix du Contrat et le non-remboursement des sommes facturées et réglées dans le cadre du présent Contrat.

**ARTICLE 13 – RESPONSABILITÉ**

Chacune des Parties assume l'entière responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée :

- si le Client n'a pas respecté les prérequis et plus généralement ses obligations telles que découlant des présentes ;
- en cas d'altération des Données antérieurement à leur sauvegarde, d'intrusion d'un tiers dans le système informatique du Client ou de toute faute ou négligence du Client ou de l'un de ses préposés altérant les Données ou rendant impossible l'exécution de sa mission par le Prestataire ;

- en cas de dysfonctionnement des matériels installés chez le Client ou de rupture de la connexion internet entre le Prestataire et le Client ou de modification par le Client, sans avis préalable au Prestataire de son environnement informatique ou de ses matériels listés ci avant dans les prérequis ;

- en cas de force majeure, étant précisé que tout évènement imprévisible ou irrésistible, même s'il n'est pas extérieur, sera considéré comme un cas de force majeure.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire en cas de perte ou d'altération de Données sauvegardées ou restaurées sera limitée au montant total des sommes versées par le Client au Prestataire au titre du présent Contrat.

Il est ici rappelé que le Client doit faire couvrir, à ses frais, les risques liés à une éventuelle altération, destruction ou perte de ses Données auprès de toute compagnie d'assurance notoirement solvable, risque qu'il devra appréhender et évaluer sous sa propre et entière responsabilité sans recours aucun contre le Prestataire.

Le Prestataire ne peut en aucun cas être responsable d'une quelconque inadéquation entre le Service et les besoins, exprimés ou non, du Client. Il appartient à celui-ci de prendre connaissance, directement ou par l'intermédiaire de tout Prestataire de son choix, des caractéristiques fonctionnelles et techniques du Service.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée dans les cas suivants :

- détérioration du logiciel provenant directement ou indirectement d'accidents de toutes sortes : choc, surtension, foudre, inondation, incendie, etc. ;
- modification des caractéristiques de l'environnement du logiciel ;
- modification du logiciel par un tiers ;
- variation ou coupure de courant électrique, dérangement ou pannes des lignes téléphoniques, interférence de toutes sortes d'origine radio électrique ou électrique.

En outre, le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu responsable de dommages indirects, tels que notamment pertes de profits et de Clientèle, pertes de revenus ou de renommée, perte d'usage et/ou autres dommages non prévisibles et ce, même si le Prestataire était informé de la possibilité de survenance de tels dommages. Le Client ne pourra en aucun cas engager la responsabilité du Prestataire plus de 6 mois après la survenance du dommage.

**ARTICLE 14 – CONFIDENTIALITE**

Le Prestataire s'oblige à conserver toute confidentialité sur les informations auxquelles il aurait accédé dans le cadre de la réalisation des prestations objet du présent Contrat pour le compte du Client. Le Client s'engage à conserver confidentiels les informations, outils et documents émanant du Prestataire, quelle que soit leur nature, économique, technique, juridique, auxquels il aurait pu avoir accès ou usage au cours de l'exécution du Contrat. Le Client s'oblige à faire respecter ces dispositions par son personnel et tout préposé. Cette clause de confidentialité continuera de lier les parties pendant une période de 24 mois à compter du terme définitif du Contrat.

**ARTICLE 15 – DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

Le présent Contrat exprime l'intégralité des obligations et de l'accord entre les Parties et se substitue à tous autres accords, écrits ou oraux, concernant son objet. Par conséquent, à chaque nouveau service, solution, progiciel ou module souscrit entrant dans le cadre de l'article 1, le Client reçoit un nouveau Contrat qui annule et remplace le Contrat en cours. Toute renonciation ou modification de l'une quelconque de ces dispositions ne pourra prendre effet qu'après avoir fait l'objet d'un avenant dûment signé par les Parties. En cas de nullité d'une disposition du Contrat, les

autres dispositions resteront en vigueur. Les Parties s'entendront alors pour adopter une nouvelle disposition qui se substituera à la disposition concernée. En cas de force majeure, les obligations du Contrat seront suspendues pendant la durée de la suspension due à cette cause. De façon expresse, sont seuls considérés comme cas de force majeure ceux habituellement retenus par la jurisprudence. Le Client agit en son nom propre et pour son propre compte en qualité d'entrepreneur indépendant. Il n'a ni le pouvoir ni l'autorisation d'engager le Prestataire ou le partenaire de quelque façon que ce soit. Aucune des dispositions du Contrat ne pourra être interprétée comme créant, entre le Client et le Prestataire, un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employeur. Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment la teneur du présent Contrat. Toutefois, les modifications des termes et conditions du Contrat ne seront opposables au Client que dans le cas d'un renouvellement de l'abonnement et dans la mesure où le Client aura reçu par lettre ou par courriel une copie du nouveau Contrat au moins 2 mois avant le renouvellement de l'abonnement. Le Prestataire se réserve la possibilité de céder tout ou partie de ses obligations à tout tiers de son choix. Le Contrat est régi par la loi française.

**ANNEXE TARIFAIRE**

Le coût du Go de sauvegarde supplémentaire est le suivant :

- **Extension de stockage 1Go :** **21 €**  
Ce tarif est indiqué en euros hors taxe, TVA en sus.