CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – NOUVEAUX TERRITOIRES

Les présentes Conditions Générales de Vente (V1/9/2026) sont établies par la société Nouveaux Territoires et annexées à tout Devis et à tout Bon de Commande portant sur les prestations de la Société, à l'exception des solutions de la gamme Evaluamétris, régies par leurs Conditions Générales de Vente propres.

DISPOSITIONS COMMUNES

1. Préambule

La société Nouveaux Territoires, société par actions simplifiée au capital de 30 000 euros, dont le siège social est situé 36 rue Antoine Maille, 13005 Marseille, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro 448 137 091, enregistrée en qualité d'organisme de formation sous le numéro 93 13 13821 13 (ci-après la « Société »), conçoit, édite, héberge et exploite des solutions logicielles accessibles en mode SaaS destinées aux collectivités territoriales, à leurs groupements, aux organismes de tourisme et aux organismes de classement, commercialisées notamment sous les marques Taxesejour.fr, TATS, DéclaLoc et ClassLoc ; elle héberge et maintient des sites internet et des applications appartenant à ses clients ; elle réalise des prestations de conseil, d'ingénierie, de développement et de création numérique, notamment sous la marque La Fab ; et elle dispense, en qualité d'organisme de formation certifié Qualiopi, des formations professionnelles. Ces marques désignent des gammes de prestations de la Société et ne constituent pas des entités juridiques distinctes. Les présentes Conditions Générales de Vente ont vocation à régir les relations entre la Société et tout Client, professionnel ou personne morale de droit public, à l'exclusion des consommateurs.

2. Définitions

Les termes commençant par une majuscule ont, au singulier comme au pluriel, le sens qui leur est donné ci-après.

- « Acheteur Public » : tout Client ayant la qualité de pouvoir adjudicateur ou d'entité adjudicatrice au sens du Code de la commande publique, ou plus généralement toute personne morale de droit public.
- « Annexes » : l'Annexe 1 (Accord de Traitement des Données Personnelles) et l'Annexe 2 (Niveaux de Service, Support et Maintenance) des CGV, qui en font partie intégrante.
- « Bon de Commande » : le document contractuel établi par la Société et signé par le Client, précisant les Prestations commandées, les quantités, les prix, la durée et les conditions particulières convenues.
- « CGU » : les Conditions Générales d'Utilisation des Plateformes Nouveaux Territoires, acceptées en ligne par chaque Utilisateur.
- « CGV » : les présentes Conditions Générales de Vente et leurs Annexes.
- « Client » : la personne morale de droit privé ou de droit public désignée au Bon de Commande.
- « Compte » : tout compte d'accès à une Plateforme ouvert au nom d'un Utilisateur ou d'un Usager.
- « Conditions Particulières de Service » ou « CPS » : le document établi par la Société pour chaque Solution ou famille de Prestations, qui en décrit le contenu, les modalités de mise en œuvre, les niveaux de support, la durée par défaut, la structure tarifaire et les conditions propres, et qui complète les CGV.
- « Contrat » : l'ensemble contractuel constitué du Bon de Commande, du Devis, des CPS applicables, des CGV et de leurs Annexes, et des CGU.

- « Devis » : le document précontractuel émis par la Société décrivant les Prestations proposées, leurs prix et son délai de validité.
- « Documentation » : la documentation fonctionnelle, les tutoriels et la base de connaissance relatifs aux Solutions, accessibles en ligne.
- « Données du Client » : l'ensemble des données, informations, fichiers et contenus saisis, importés, transmis ou générés dans une Plateforme ou une Solution Hébergée par le Client, ses Utilisateurs et les Usagers, en ce compris les Données Personnelles traitées pour le compte du Client.
- « Données Personnelles » : toute donnée à caractère personnel au sens du règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD »).
- « Formations » : les prestations de formation professionnelle dispensées par la Société en qualité d'organisme de formation certifié Qualiopi.
- « Livrables » : les études, rapports, développements, sites internet, créations graphiques et autres résultats des Prestations de conseil, de développement et de création remis au Client.
- « Mise en Œuvre » : les prestations de paramétrage initial, d'import de données, de configuration et d'ouverture des Comptes nécessaires à l'activation d'une Solution pour le Client.
- « Niveaux de Service » : les engagements de disponibilité, de support, de maintenance, de sauvegarde et de sécurité décrits à l'Annexe 2.
- « Plateforme » : l'infrastructure logicielle hébergée par la Société ou pour son compte, donnant accès à une Solution, y compris ses interfaces, ses applications et ses Téléservices.
- « Politique de Confidentialité » : le document par lequel un responsable de traitement informe les personnes concernées des traitements de Données Personnelles qu'il opère ; la Politique de Confidentialité de la Société est accessible depuis son site et ses Plateformes.
- « Politique de Sécurité du Système d'Information » ou « PSSI » : le document établi par la Société qui décrit l'organisation, les règles et les mesures de sécurité protégeant ses systèmes d'information, ses Plateformes et les Données du Client.
- « Prestations » : l'ensemble des prestations fournies par la Société au titre du Contrat, qu'il s'agisse de Solutions, de Mise en Œuvre, d'accompagnement, de support, d'hébergement et de maintenance, de conseil, de développement, de création ou de Formations.
- « Services Tiers » : les services, données, interfaces et plateformes exploités par des tiers avec lesquels une Solution s'interconnecte ou dont elle exploite les données, tels que les référentiels et fichiers publics, les téléservices nationaux, les solutions de paiement, les dispositifs d'authentification, les systèmes d'information touristique, les logiciels financiers et les plateformes numériques de location.
- « Société » : la société Nouveaux Territoires, telle qu'identifiée à l'article 1.
- « Solution » : toute solution logicielle éditée par la Société et mise à disposition du Client en mode SaaS, telle que décrite dans les CPS applicables.
- « Solution Hébergée » : le site internet ou l'application appartenant au Client, ou dont il détient les droits, dont la Société assure l'hébergement et la maintenance dans les conditions du chapitre relatif à l'hébergement et à la maintenance.
- « Support » : l'assistance fournie par la Société au Client et à ses Utilisateurs dans les conditions de l'Annexe 2 et des CPS.

- « Téléservice » : la partie d'une Plateforme ouverte aux Usagers pour l'accomplissement, auprès du Client, d'une déclaration, d'une demande, d'un paiement ou d'une démarche.
- « Usager » : toute personne physique ou morale, hébergeur, déclarant, demandeur ou intermédiaire, qui accède à un Téléservice pour accomplir une démarche auprès du Client, sans être liée contractuellement à la Société.
- « Utilisateur » : toute personne physique autorisée par le Client à accéder à une Plateforme sous ses identifiants propres, choisie parmi ses agents, ses salariés et ses élus ou parmi les agents et salariés des communes membres, des offices de tourisme et des organismes publics ou parapublics avec lesquels il est en relation pour l'exercice de la compétence outillée par la Solution, à l'exclusion de toute autre personne et notamment de tout prestataire, consultant, cabinet ou société de services, sauf accord préalable et écrit de la Société ou stipulation contraire des CPS.

3. Objet et champ d'application

Les CGV ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles la Société fournit au Client les Prestations et les conditions dans lesquelles le Client y accède, les utilise et les rémunère. Elles constituent le socle unique de la négociation commerciale au sens de l'article L. 441-1 du Code de commerce. Elles s'appliquent à toutes les Prestations de la Société, les conditions propres à chaque Solution ou famille de Prestations étant fixées par les CPS.

Les solutions de la gamme Evaluamétris sont régies par les Conditions Générales de Vente et les Conditions Générales d'Utilisation qui leur sont propres. Lorsqu'un Bon de Commande porte à la fois sur une solution de cette gamme et sur une Prestation régie par les CGV, chaque prestation demeure soumise au jeu de conditions qui lui est propre, sans que les stipulations de l'un puissent être étendues à l'autre.

4. Documents contractuels et hiérarchie

Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissante : du Bon de Commande et des stipulations particulières qu'il contient ; du Devis ; des CPS applicables aux Prestations commandées ; des présentes CGV et de leurs Annexes ; des CGU. En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut pour la stipulation concernée. Le Contrat prévaut sur tout document émis par le Client, notamment ses conditions générales d'achat, son règlement de consultation ou son cahier des charges, sauf acceptation expresse et écrite de la Société. Toute dérogation aux CGV ou aux CPS doit résulter d'une stipulation expresse du Bon de Commande.

5. Commande et entrée en vigueur

La commande est formée par la signature du Bon de Commande par le Client, le cas échéant revêtue de la mention « bon pour accord », avant l'expiration du délai de validité du Devis, fixé à trente (30) jours à compter de son émission sauf mention contraire. La signature du Bon de Commande emporte acceptation sans réserve des CGV, des CPS applicables, des Annexes et, pour les Utilisateurs du Client, des CGU, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance préalablement dans leur version datée jointe au Devis. Le Contrat entre en vigueur à la date de signature du Bon de Commande, sauf stipulation contraire de celui-ci.

6. Durée, reconduction et résiliation

6.1. Durée et reconduction

Les Prestations récurrentes – Solutions, hébergement et maintenance, support et accompagnement – sont conclues pour une durée initiale fixée au Bon de Commande et, à défaut, de trente-six (36) mois, qui court à compter de la date à laquelle la Société notifie au Client la fin de la Mise en Œuvre ou, pour l'hébergement d'une Solution Hébergée, à compter de la mise en ligne. À l'issue de la durée initiale, le Contrat se renouvelle par tacite reconduction par périodes successives de douze (12) mois, sauf résiliation notifiée par l'une

des Parties, dans les conditions de l'article 23, au plus tard trois (3) mois avant la date anniversaire de la période en cours. Les Prestations ponctuelles – Mise en Œuvre, développement, création, conseil, Formations – sont exécutées selon le calendrier du Bon de Commande et prennent fin à leur achèvement.

6.2. Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter d'une mise en demeure notifiée dans les conditions de l'article 23 et visant la présente clause, l'autre Partie peut résilier le Contrat, ou la seule Prestation concernée, de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

6.3. Conséquences de la fin du Contrat

À la date d'effet de la résiliation ou du non-renouvellement, quelle qu'en soit la cause, les accès du Client, des Utilisateurs et des Usagers aux Plateformes sont fermés, les sommes dues au titre des périodes échues et des Prestations exécutées restent acquises à la Société, et la réversibilité des Données du Client s'opère dans les conditions de l'article 15. Les stipulations relatives à la propriété intellectuelle, à la confidentialité, à la responsabilité, aux données personnelles, à la non-sollicitation et au droit applicable survivent à la fin du Contrat pour la durée nécessaire à leur objet.

7. Conditions financières

7.1. Prix

Les prix des Prestations sont ceux stipulés au Bon de Commande, établis à partir de la structure tarifaire des CPS et du Devis. Ils s'entendent hors taxes, la taxe sur la valeur ajoutée étant facturée en sus au taux en vigueur au jour de la facturation, et hors frais de déplacement et de séjour des consultants et formateurs, frais d'impression et d'affranchissement de documents et frais de location de salles ou de matériel, refacturés au réel ou selon le barème indiqué au Devis. Les sommes payées d'avance ne constituent pas des arrhes.

7.2. Facturation

Sauf stipulation contraire du Bon de Commande ou des CPS, la Mise en Œuvre est facturée le jour où la Société notifie au Client la fin du paramétrage ; les redevances d'exploitation, d'hébergement, de support et d'accompagnement sont facturées annuellement et d'avance, la première fois à la date de début de la durée initiale puis à chaque date anniversaire ; les options récurrentes suivent le même rythme ; les Prestations ponctuelles sont facturées selon l'échéancier du Devis et, à défaut, à l'achèvement, l'acompte prévu à l'article 38 étant facturé à la commande ; les Formations sont facturées dans les conditions de l'article 42. Lorsque le prix d'une Solution est établi par référence à un volume – nombre d'hébergements, de communes, d'Utilisateurs ou montant de taxe perçue –, le dépassement du volume souscrit donne lieu à la facturation complémentaire prévue par les CPS ou le Devis, constatée à chaque date anniversaire. Les factures sont adressées par courrier électronique ou déposées sur le portail de facturation prévu à l'article 43 ; elles sont réputées reçues à la date de leur envoi ou de leur dépôt.

7.3. Révision des prix

Les prix des Prestations récurrentes sont révisés à chaque date anniversaire en fonction de la variation de l'indice SYNTEC, selon la formule P1 = P0 × (S1 / S0), dans laquelle P1 désigne le prix révisé, P0 le prix contractuel d'origine ou dernièrement révisé, S1 le dernier indice publié à la date de révision et S0 le dernier indice publié à la date de signature du Bon de Commande ou de la précédente révision. En cas de disparition de l'indice SYNTEC, les Parties se réfèrent à l'indice de substitution publié ou, à défaut, à un indice équivalent choisi d'un commun accord. Les prix des Prestations ponctuelles sont ceux du Devis pendant sa durée de validité.

7.4. Délais de paiement et retard

Sauf stipulation contraire du Bon de Commande, les factures sont payables par virement, à trente (30) jours à compter de leur date d'émission, nettes et sans escompte. Tout retard de paiement emporte de plein droit, sans mise en demeure préalable, l'exigibilité de pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage, ainsi que de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement dont le montant est fixé par décret, conformément aux dispositions du Code de commerce relatives aux délais de paiement en vigueur au jour de l'échéance, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justification. Lorsque le Client est un Acheteur Public, les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire obéissent aux dispositions de l'article 43.

7.5. Suspension pour défaut de paiement

En cas de défaut de paiement persistant quinze (15) jours après une mise en demeure notifiée dans les conditions de l'article 23, la Société peut suspendre l'accès aux Plateformes, l'hébergement de la Solution Hébergée ou l'exécution des Prestations en cours jusqu'à complet paiement, après en avoir informé le Client, sans que cette suspension constitue une résiliation ni ouvre droit à indemnité, et sans préjudice de l'article 6.2. Lorsque le Client est un Acheteur Public assurant un service public au moyen de la Solution, la Société tient compte, dans la mise en œuvre de la suspension, de l'exigence de continuité de ce service et privilégie la restriction des fonctionnalités non essentielles.

8. Obligations du Client

Le Client s'engage à communiquer à la Société des informations exactes, complètes et à jour, tant pour la Mise en Œuvre que pendant l'exécution du Contrat ; à désigner ses Utilisateurs, à gérer leurs habilitations sous sa responsabilité et à faire respecter par eux les CGU ; à garantir la confidentialité des identifiants et à signaler sans délai toute compromission ; à utiliser les Prestations conformément à leur destination, à la Documentation, à la réglementation applicable et aux stipulations du Contrat ; à disposer des matériels, logiciels et connexions nécessaires à l'accès aux Plateformes ; à collaborer de bonne foi avec la Société et à répondre dans les meilleurs délais à ses demandes d'informations ou de validation ; et à s'acquitter des sommes dues aux échéances convenues. Le Client demeure seul responsable de la licéité, de l'exactitude et de la pertinence des Données du Client, des décisions qu'il prend sur le fondement des informations produites par les Solutions et de l'usage qu'il fait des Prestations au regard des compétences et obligations qui lui sont propres.

9. Obligations de la Société

La Société s'engage à fournir les Prestations avec diligence et selon les règles de l'art, dans le cadre d'une obligation de moyens, sauf stipulation expresse d'un résultat déterminé ; à mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires au bon fonctionnement des Plateformes et des Solutions Hébergées ; à assurer l'hébergement, la sauvegarde et la sécurité des Données du Client dans les conditions du Contrat et de l'Annexe 2 ; à assurer le Support dans les conditions de l'Annexe 2 et des CPS ; à informer le Client de tout événement susceptible d'affecter significativement l'exécution du Contrat ; et à restituer les Données du Client dans les conditions de l'article 15.

10. Licence d'utilisation

La Société concède au Client, pour la durée du Contrat, un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accès et d'utilisation des Solutions, de la Documentation et des contenus mis à disposition dans le cadre de l'accompagnement, pour ses besoins propres, ceux de ses Utilisateurs et, s'agissant des Téléservices, ceux des Usagers accomplissant une démarche auprès de lui, dans la limite du périmètre souscrit. Toute autre utilisation est interdite, notamment toute reproduction, adaptation, traduction ou décompilation hors les cas prévus par la loi, toute mise à disposition de tiers, revente, sous-licence ou exploitation en

service bureau, et toute extraction ou réutilisation substantielle du contenu des bases de données de la Société.

L'accès aux Plateformes, à la Documentation, à la base de connaissance, au gestionnaire de demandes, aux espaces de formation en ligne, au Support et à l'accompagnement est réservé aux Utilisateurs, à l'exclusion de toute autre personne. Le Client s'interdit d'y faire accéder, directement ou indirectement, tout tiers – notamment tout prestataire, consultant, cabinet ou société de services agissant pour son compte ou pour celui d'un autre client de la Société –, de lui communiquer les identifiants d'un Utilisateur ou de lui transmettre les contenus, documents et informations obtenus au moyen des Prestations, sauf accord préalable et écrit de la Société. Tout manquement à la présente stipulation constitue un manquement grave au sens de l'article 6.2 et engage la responsabilité du Client, qui répond de l'utilisation faite des Prestations par les personnes auxquelles il a donné accès ; il rend en outre exigible, après mise en demeure restée sans effet pendant quinze (15) jours, une indemnité forfaitaire égale au montant annuel hors taxes de l'exploitation de la Solution concernée, sans préjudice de la résiliation et de la réparation du préjudice distinct résultant de l'atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou à la confidentialité de la Société.

11. Propriété intellectuelle

Les Solutions, les Plateformes, la Documentation, leurs évolutions, les bases de données constituées par la Société, les outils, méthodes et savoir-faire développés antérieurement ou à l'occasion des Prestations, les contenus de Formation, ainsi que les marques et signes distinctifs de la Société demeurent sa propriété exclusive ou celle de ses concédants. Le Contrat n'emporte aucune cession de droits de propriété intellectuelle au profit du Client, hormis la cession prévue à l'article 41 pour les développements spécifiques. La Société garantit le Client contre toute action en contrefaçon fondée sur l'utilisation des Solutions conforme au Contrat, sous réserve d'en être informée sans délai et d'avoir la conduite exclusive de la défense ; en pareil cas, la Société peut, à son choix, modifier ou remplacer l'élément litigieux ou obtenir le droit d'en poursuivre l'usage.

12. Données personnelles

Pour les traitements de Données Personnelles opérés dans les Plateformes et les Solutions Hébergées pour le compte du Client, notamment les données des Usagers, des Utilisateurs et des personnes concernées par les démarches accomplies auprès de lui, le Client agit en qualité de responsable de traitement et la Société en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Ces traitements sont régis par l'Accord de Traitement des Données Personnelles figurant en Annexe 1, complété pour chaque Solution par la fiche de traitement qui y est jointe. Pour les traitements qu'elle opère pour son propre compte, notamment la gestion de la relation commerciale, la facturation, l'administration des Comptes, la journalisation, le Support, la mesure d'audience et l'amélioration de ses services, la Société agit en qualité de responsable de traitement, dans les conditions décrites par sa Politique de Confidentialité.

13. Données du Client et données agrégées

Les Données du Client demeurent sa propriété exclusive. Le Client concède à la Société, pour la durée du Contrat, une licence limitée d'hébergement, de reproduction et de traitement de ces données aux seules fins d'exécution des Prestations. La Société peut constituer et exploiter, pendant et après le Contrat et sans limitation de durée, des données statistiques agrégées et anonymisées de manière irréversible, ne permettant la réidentification ni du Client, ni d'un Usager, ni d'aucune personne concernée, à des fins d'observation, d'amélioration des Solutions, de production d'indicateurs et de comparaisons entre territoires ; ces données agrégées et anonymisées sont la propriété de la Société. Aucune Donnée du Client identifiante n'est communiquée à un autre client de la Société sans l'accord écrit du Client, hors les cas prévus par la loi.

14. Confidentialité

Chaque Partie s'engage à tenir confidentiels les informations et documents de l'autre Partie dont elle a connaissance à l'occasion du Contrat, en ce compris les conditions tarifaires, les caractéristiques techniques des Solutions et les Données du Client, à ne les utiliser que pour les besoins de son exécution et à ne les communiquer qu'à ceux de ses personnels, prestataires et sous-traitants qui ont besoin d'en connaître et sont tenus d'obligations équivalentes. Ne sont pas confidentielles les informations tombées dans le domaine public sans faute, connues antérieurement, reçues d'un tiers de bonne foi ou développées de manière indépendante, ni celles dont la communication est requise par la loi, par une autorité ou par les règles applicables à l'accès aux documents administratifs, sous réserve d'en informer préalablement l'autre Partie dans la mesure permise. Cette obligation survit cinq (5) ans à la fin du Contrat.

15. Réversibilité et restitution des données

À la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, la Société restitue au Client, sur sa demande formulée au plus tard dans les deux (2) mois suivant la date d'effet, l'intégralité des Données du Client – en ce compris les documents édités au moyen des Solutions pour le compte du Client, tels que les avis, reçus, états et courriers, dans leur format d'origine – dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, dans un délai de deux (2) mois à compter de la demande. À l'expiration d'un délai de six (6) mois suivant la date d'effet, ou après restitution, la Société supprime les Données du Client de ses systèmes actifs par anonymisation irréversible, de sorte qu'aucune personne ne puisse plus être identifiée directement ou indirectement, à l'exception des copies contenues dans ses sauvegardes automatisées, conservées jusqu'à leur expiration selon le cycle normal des sauvegardes, sous réserve de ne pas être restaurées et de n'être utilisées qu'à des fins de sécurité informatique, et à l'exception des données dont la conservation est imposée à la Société par la loi, pour la seule durée de cette obligation. La conservation des documents et pièces justificatives que le Client doit archiver en application des règles qui lui sont propres lui incombe, à compter de leur restitution ou de leur extraction au moyen des fonctions d'export. Lorsque les CPS prévoient une période d'accès résiduel postérieure à la fin du Contrat, les délais du présent article courent à compter de l'expiration de cette période. Des prestations d'assistance à la réversibilité complémentaires – formats spécifiques, migration, accompagnement du prestataire successeur – peuvent être convenues au tarif en vigueur.

16. Responsabilité

La responsabilité de la Société ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour les seuls dommages directs et prévisibles. La Société ne répond pas des dommages indirects, en ce compris les pertes de recettes fiscales, de chiffre d'affaires, de bénéfice ou d'exploitation, les pertes de données non imputables à un manquement à ses obligations de sauvegarde, les atteintes à l'image et les préjudices de clientèle, ni des dommages résultant d'une utilisation des Prestations non conforme au Contrat, d'un paramétrage fondé sur des informations inexactes communiquées par le Client, d'une décision prise par le Client sur le fondement des informations produites par une Solution, du fait d'un Usager, d'un Utilisateur ou d'un tiers, ou d'un Service Tiers dans les conditions de l'article 31. La responsabilité totale cumulée de la Société au titre du Contrat est plafonnée, tous dommages confondus, au montant hors taxes effectivement payé par le Client au titre de la Prestation concernée au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur. Ces limitations ne s'appliquent ni aux dommages corporels, ni à la faute lourde ou dolosive, ni aux cas où la loi l'interdit. Les Parties reconnaissent que la répartition des risques ainsi opérée est en relation avec les conditions financières du Contrat.

17. Assurance

La Société déclare être titulaire d'une police d'assurance de responsabilité civile professionnelle couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité au titre du Contrat, souscrite auprès d'une compagnie notoirement solvable, et s'engage à la maintenir pendant toute la durée du Contrat. Une attestation est communiquée au Client sur demande.

Le Client fait son affaire de souscrire toute assurance utile à la couverture des risques qui demeurent à sa charge en application du Contrat.

18. Force majeure

Aucune Partie ne répond d'un manquement causé par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, en ce compris la défaillance de longue durée des réseaux publics d'électricité ou de télécommunications et les attaques informatiques de grande ampleur affectant une partie substantielle des réseaux. La Partie affectée en informe l'autre sans délai et les obligations concernées sont suspendues pendant la durée de l'événement. Si l'empêchement excède soixante (60) jours, chaque Partie peut résilier le Contrat sans indemnité, les Prestations exécutées restant dues.

19. Sous-traitance et cession

La Société peut sous-traiter tout ou partie des Prestations sous sa responsabilité, la sous-traitance de traitements de Données Personnelles demeurant régie par l'Annexe 1. Le Contrat ne peut être cédé par le Client sans l'accord préalable et écrit de la Société, sauf transfert de la compétence au titre de laquelle il a été conclu à une autre personne publique, auquel cas le Client en informe la Société sans délai et la personne publique bénéficiaire du transfert se substitue à lui, dans les conditions précisées, le cas échéant, par les CPS. La Société peut céder le Contrat à toute entité qu'elle contrôle ou qui la contrôle, ou dans le cadre d'une opération sur son fonds ou son capital, sous réserve d'en informer le Client.

20. Non-sollicitation

Chaque Partie s'interdit, pendant la durée du Contrat et les douze (12) mois suivants, de solliciter ou d'embaucher directement tout collaborateur de l'autre Partie ayant participé à son exécution, sauf accord écrit. En cas de manquement, la Partie défaillante versera à l'autre une indemnité égale à douze (12) mois de la rémunération brute du collaborateur concerné. Cette clause ne fait pas obstacle au recrutement d'un agent public par voie de concours ou de mutation selon les règles qui lui sont propres.

21. Référence commerciale

Sauf refus notifié par écrit, le Client autorise la Société à citer sa dénomination et son logo à titre de référence commerciale, à l'exclusion de toute autre information.

22. Imprévision

Chaque Partie déclare accepter d'assumer les risques d'un changement de circonstances imprévisible au sens de l'article 1195 du Code civil et renonce à s'en prévaloir, sous réserve de la révision des prix stipulée à l'article 7.3 et, pour les Acheteurs Publics, des règles d'ordre public qui leur sont applicables.

23. Notifications

Toute notification au titre du Contrat est valablement effectuée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, par tout écrit conférant date certaine, ou par courrier électronique ayant fait l'objet d'un accusé de réception, aux adresses indiquées au Bon de Commande ou notifiées ultérieurement dans les mêmes formes.

24. Signature électronique

Le Bon de Commande et tout document contractuel peuvent être signés par voie électronique, conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil et au règlement (UE) n° 910/2014 du 23 juillet 2014 (eIDAS). Le présent Accord est établi en deux (2) exemplaires originaux, un pour chaque Partie. En cas de signature électronique, chaque Partie recevra un exemplaire signé numériquement ayant même valeur juridique qu'un original.

25. Dispositions diverses

Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties sur son objet et remplace tout accord antérieur portant sur le même objet. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement. Si une stipulation est déclarée nulle ou inopposable, les autres conservent leur plein effet, les Parties s'efforçant de lui substituer une stipulation valable d'effet équivalent. La Société peut mettre à jour les CGV, les CPS et les Annexes pour l'avenir ; la version applicable à un Bon de Commande est celle en vigueur à sa date de signature ; toute version nouvelle est notifiée au Client au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant la date anniversaire et s'applique au Contrat à compter de son renouvellement, le Client pouvant, dans ce délai, refuser la version nouvelle en notifiant la non-reconduction du Contrat. Le Contrat est rédigé en langue française ; en cas de traduction, seule la version française fait foi.

DISPOSITIONS PROPRES AUX SOLUTIONS SAAS

26. Mise en Œuvre du Service

Le Client fournit à la Société, dans les délais convenus, l'ensemble des données, informations et pièces nécessaires au paramétrage de la Solution et à l'ouverture des Comptes, dont la liste figure dans les CPS ou est communiquée lors du lancement. À compter de la réception de ces éléments, la Société procède au paramétrage dans le délai fixé par les CPS et notifie au Client la fin de la Mise en Œuvre, qui marque le point de départ de la durée initiale ; l'activation de la Plateforme intervient à la date convenue avec le Client. Le Client vérifie les conditions d'accès et de fonctionnement de la Solution pendant un délai de trente (30) jours à compter de la notification ; les anomalies signalées dans ce délai sont corrigées par la Société dans les meilleurs délais et, à défaut de signalement, la Solution est réputée conforme, les anomalies ultérieures relevant de la maintenance. La Société ne répond pas d'un glissement de calendrier imputable au retard du Client dans la fourniture des éléments requis ou dans ses validations.

27. Comptes et accès

L'accès aux Plateformes s'effectue au moyen de Comptes nominatifs. La Société initialise les Comptes prévus par les CPS et le Client peut demander l’ajout, la modification ou la suppression des Comptes de ses Utilisateurs selon les habilitations qu'il définit ; les Usagers créent leur Compte sur le Téléservice ou reçoivent un code d'activation dans les conditions des CPS. Les Comptes d'Utilisateurs ne sont ouverts qu'au nom de personnes répondant à la définition de l'Utilisateur ; le Client s'interdit d'ouvrir ou de laisser ouvrir un Compte au nom de toute autre personne, notamment d'un prestataire ou d'un consultant, et de partager les identifiants d'un Utilisateur avec une telle personne. Les identifiants sont strictement personnels ; le Client s'assure de leur confidentialité par ses Utilisateurs, supprime ou fait supprimer sans délai le Compte de toute personne qui n'est plus autorisée, notamment en cas de départ, et répond de toute utilisation effectuée sous les identifiants de ses Utilisateurs jusqu'à ce signalement. La Société peut suspendre un Compte en cas de risque pour la sécurité de la Plateforme, d'utilisation frauduleuse ou de manquement grave aux CGU, après information du Client et, sauf urgence, de l'Utilisateur concerné.

28. Accompagnement

L'accompagnement fourni avec chaque Solution, dont le contenu est fixé par les CPS, comprend des conseils méthodologiques, organisationnels et opérationnels, la tenue de réunions, l'édition de documents et de supports, l'accès à la Documentation et à la base de connaissance et des formations à distance, réservés aux Utilisateurs dans les conditions de l'article 10, destinés à une utilisation optimale de la Solution et à la bonne conduite des procédures qu'elle outille. L'accompagnement relève d'une obligation de moyens. Il consiste en une information réglementaire et un appui méthodologique accessoires à la fourniture de la Solution et ne constitue en aucun cas une consultation juridique ni la rédaction d'actes pour

le compte du Client ; les décisions, actes et procédures relevant des compétences du Client sont adoptés, motivés et signés par lui sous sa seule responsabilité, la Société pouvant en préparer les éléments techniques et les projets dans les conditions des CPS. Lorsque la Société édite un document pour le Client, celui-ci dispose d'un délai de sept (7) jours ouvrés pour demander des rectifications, les modifications demandées au-delà de ce délai étant facturées selon le barème en vigueur.

29. Support, maintenance et niveaux de service

La Société assure le Support, la maintenance corrective et préventive, les sauvegardes et la sécurité des Plateformes dans les conditions et selon les niveaux décrits à l'Annexe 2, les CPS précisant, pour chaque Solution, les niveaux de Support inclus, les canaux de contact, les plages horaires et les options telles que l'astreinte. La maintenance évolutive, les nouvelles fonctionnalités et les développements spécifiques demandés par le Client ne sont pas compris dans les redevances et font l'objet d'un Devis, sauf volume d'heures stipulé au Bon de Commande, les heures non consommées dans le mois n'étant pas reportables. Les prestations de maintenance rendues nécessaires par une cause exclue par l'Annexe 2 sont facturées au tarif en vigueur après accord du Client sur devis.

30. Évolution des Solutions

La Société peut faire évoluer les Solutions, leurs fonctionnalités, leur ergonomie et leur environnement technique, notamment pour tenir compte des évolutions législatives et réglementaires, des Services Tiers et de l'état de l'art, dès lors que ces évolutions n'entraînent pas de régression substantielle des fonctionnalités essentielles souscrites. Les évolutions substantielles sont notifiées au Client et, lorsqu'elles modifient les conditions de traitement des Données Personnelles, la fiche de traitement de l'Annexe 1 est mise à jour dans les conditions qu'elle prévoit. Lorsqu'une évolution législative ou réglementaire rend sans objet une fonctionnalité ou impose une refonte substantielle, la Société en informe le Client et lui propose, selon le cas, une adaptation de la Solution, une modification du périmètre souscrit ou la résiliation de la Prestation concernée sans indemnité de part ni d'autre.

31. Services Tiers et interconnexions

Certaines fonctionnalités reposent sur des Services Tiers, dont la liste figure dans les CPS. La Société ne répond ni de la disponibilité, ni de l'exactitude, ni des modifications de ces Services Tiers, ni des conséquences d'une évolution de leurs conditions d'accès ; elle s'efforce d'en limiter les conséquences pour le Client et l'informe de toute interruption durable dont elle a connaissance. Lorsqu'un Service Tiers requiert une convention, une habilitation ou un abonnement propre au Client – notamment pour les solutions de paiement, l'authentification des Usagers et l'accès aux données des téléservices nationaux –, le Client en fait son affaire et en communique les éléments à la Société. Les données issues des Services Tiers sont intégrées en l'état, le Client demeurant responsable des vérifications et des décisions qu'il fonde sur elles.

32. Conditions d'utilisation des Plateformes et des Téléservices

L'accès des Utilisateurs aux Plateformes est régi par les CGU, acceptées en ligne lors de la création du Compte ou de la première connexion, que le Client s'engage à faire respecter par ses Utilisateurs. Les Téléservices ouverts aux Usagers sont des téléservices du Client, qui en est l'éditeur et en fixe les modalités d'utilisation ; la Société en est l'hébergeur et le prestataire technique. Le Client adopte et publie sur le Téléservice les Conditions Générales d'Utilisation du Téléservice qui s'imposent aux Usagers, ainsi que ses mentions légales et sa Politique de Confidentialité, à partir du modèle annexé aux CPS, qu'il peut adapter ; jusqu'à cette publication, la Société met en ligne le modèle complété des mentions communiquées par le Client. Le Client demeure responsable, à l'égard des Usagers, des démarches accomplies sur le Téléservice, des décisions prises à leur suite et de l'information des personnes concernées.

33. Export des Données
Le Client peut à tout moment extraire les Données du Client au moyen des fonctions d'export de la Solution. Une fois par an, il peut en outre demander à la Société un export intégral des Données du Client pour l'année écoulée, dans un format structuré et selon le niveau de détail qu'il détermine, notamment pour satisfaire à ses obligations de mise à disposition des données publiques ou de production de statistiques ; les exports supplémentaires ou spécifiques font l'objet d'un Devis.

DISPOSITIONS PROPRES À L'HÉBERGEMENT ET À LA MAINTENANCE DE SOLUTIONS DU CLIENT

34. Objet et responsabilité éditoriale
Lorsque le Bon de Commande porte sur l'hébergement et la maintenance d'une Solution Hébergée, la Société assure le stockage de la Solution Hébergée et des Données du Client sur ses serveurs, leur accessibilité par le réseau Internet et les prestations de maintenance décrites à l'article 36, dans les conditions des CPS. Le Client assume seul la responsabilité éditoriale de la Solution Hébergée ; il déclare et garantit que son activité et les contenus qu'il diffuse ou fait diffuser sont licites, qu'il dispose des droits nécessaires sur la Solution Hébergée et ses contenus, et il garantit la Société contre toute action de tiers à ce titre. La Société n'exerce aucun contrôle éditorial sur les contenus, dont elle n'est que l'hébergeur au sens de la loi pour la confiance dans l'économie numérique.

35. Hébergement, sauvegardes et sécurité
La Société héberge la Solution Hébergée dans un centre de données situé sur le territoire français, en assure la disponibilité, la sauvegarde et la sécurité dans les conditions et selon les niveaux décrits à l'Annexe 2, et informe le Client des incidents de sauvegarde. Les sauvegardes sont destinées à permettre la restauration de l'environnement d'hébergement en cas de sinistre et ne se substituent pas aux procédures de sauvegarde propres du Client ; une demande de restauration à une situation antérieure sans incident imputable à la Société fait l'objet d'un Devis. La Société peut modifier les caractéristiques de ses infrastructures et le choix de ses fournisseurs, sous réserve de performances au moins équivalentes.

36. Maintenance de la Solution Hébergée
La maintenance comprend le Support, la maintenance corrective des incidents affectant la Solution Hébergée et la maintenance préventive de l'environnement d'hébergement, dans les conditions de l'Annexe 2 et des CPS ; les mises à jour majeures des technologies utilisées pour la construction de la Solution Hébergée peuvent être facturées selon le barème en vigueur lorsqu'elles requièrent plus d'une demi-journée de travail, après information du Client. La maintenance évolutive et les nouvelles fonctionnalités font l'objet d'un Devis, sauf volume d'heures mensuel stipulé au Bon de Commande, non reportable d'un mois sur l'autre.

37. Fin de l'hébergement
À la fin du Contrat, la Société transfère la Solution Hébergée et les Données du Client sur tout serveur désigné par le Client, dans les conditions et délais de l'article 15, et lui restitue l'ensemble des éléments lui appartenant, en ce compris les copies de sauvegarde, sous la réserve relative aux sauvegardes automatisées stipulée au même article. Le Client n'acquiert aucun droit sur les logiciels, outils et composants de la Société mis en œuvre pour l'hébergement.

DISPOSITIONS PROPRES AUX PRESTATIONS DE CONSEIL, DE DÉVELOPPEMENT, DE CRÉATION ET DE FORMATION

38. Proposition, devis et acompte

Toute prestation de conseil, d'étude, de développement, de création ou de Formation intra-entreprise fait l'objet d'un Devis décrivant son objet, son périmètre, son calendrier, les Livrables attendus et son prix, au forfait ou au temps passé selon le barème indiqué. Sauf stipulation contraire du Devis, un acompte de vingt pour cent (20 %) du prix est facturé à la commande, le solde étant facturé selon l'échéancier du Devis ou, à défaut, à la recette ou à l'achèvement. Les prestations au temps passé sont facturées mensuellement sur relevé.

39. Exécution des Prestations et collaboration

Le Client désigne un interlocuteur habilité à prendre les décisions nécessaires, fournit dans les délais convenus les informations, contenus, accès et validations requis et répond aux demandes de la Société dans les meilleurs délais ; tout retard du Client décale d'autant le calendrier, sans responsabilité de la Société. Les demandes de modification du périmètre font l'objet d'un avenant ou d'un Devis complémentaire. Le personnel de la Société demeure sous son autorité hiérarchique et disciplinaire exclusive et ne peut en aucun cas être assimilé au personnel du Client ; la Société remet au Client, à sa demande et dans les cas prévus par le Code du travail, les attestations et documents relatifs à la régularité de sa situation sociale et fiscale.

40. Recette

Les développements, sites et applications font l'objet d'une recette. La Société notifie au Client la mise à disposition du Livrable en environnement de test ; le Client dispose d'un délai de quinze (15) jours ouvrés pour le vérifier et notifier par écrit ses réserves motivées, la Société corrigeant les anomalies constatées et soumettant le Livrable corrigé à une nouvelle vérification. À défaut de réserves dans ce délai, ou en cas de mise en production ou d'utilisation du Livrable à l'initiative du Client, la recette est réputée prononcée. Les anomalies mineures n'empêchant pas l'utilisation du Livrable ne font pas obstacle à la recette et sont corrigées au titre de la garantie de conformité de trois (3) mois consentie à compter de la recette, hors modifications du périmètre, évolutions des Services Tiers et interventions du Client ou de tiers.

41. Livrables et cession de droits

Les éléments préexistants, outils génériques, bibliothèques, méthodes et savoir-faire de la Société utilisés pour réaliser les Livrables demeurent sa propriété ; elle concède au Client, pour les besoins de l'exploitation des Livrables, un droit d'utilisation non exclusif de ces éléments pour la durée légale de protection. Sous réserve du complet paiement du prix, la Société cède au Client, à titre exclusif, les droits patrimoniaux d'auteur sur les développements spécifiques et créations réalisés pour lui et identifiés comme tels au Devis – droits de reproduction, de représentation, d'adaptation, de traduction et de distribution –, pour la durée légale de protection, pour le monde entier et pour tous modes d'exploitation connus à la date du Devis, en relation avec l'objet pour lequel ils ont été commandés. Les contenus, données, marques et éléments fournis par le Client demeurent sa propriété et il garantit la Société contre toute réclamation de tiers à leur sujet. La Société peut mentionner sa qualité d'auteur ou de réalisateur des Livrables, sauf refus notifié par écrit.

42. Formations

Les Formations sont dispensées selon le programme, les modalités et les volumes indiqués au Devis ou au catalogue, en présentiel, à distance ou en ligne, inter ou intra-entreprises. Chaque action de formation donne lieu à une convention ou à un contrat de formation dans les conditions prévues par le Code du travail, adressé au Client avant le début de la Formation, et à une attestation de participation à son issue. La Société est certifiée Qualiopi au titre des actions de formation ; les Formations peuvent à ce titre être prises en charge par les fonds

publics ou mutualisés de la formation professionnelle, notamment par l'opérateur de compétences du Client, sous réserve des conditions propres à chaque financeur ; il appartient au Client d'effectuer la demande de prise en charge avant le début de la Formation et de communiquer l'accord de financement, la Société ne pratiquant pas la subrogation de paiement : les factures sont adressées au Client, à charge pour lui de solliciter le remboursement auprès de son opérateur, et toute prise en charge partielle ou refusée laisse le solde à sa charge. Les sessions planifiées sont facturées. Le remplacement d'un participant empêché par un participant de même profil est admis sans frais jusqu'à dix (10) jours ouvrés avant la session. Le report ou l'annulation d'une session à l'initiative du Client, notifié plus de trente (30) jours ouvrés avant la session, n'entraîne aucune indemnité ; notifié entre trente (30) et quinze (15) jours ouvrés, il entraîne la facturation de trente pour cent (30 %) du prix de la session ; notifié moins de quinze (15) jours ouvrés avant, il entraîne la facturation de soixante-dix pour cent (70 %) du prix de la session. L'absence d'un participant à une session justifiée par écrit par un motif légitime donne lieu à une reprogrammation unique sans surcoût ; à défaut de justification, la session demeure facturée. La Société peut ajourner une session interentreprises pour effectif insuffisant au plus tard une semaine avant la date prévue, sans indemnité, en proposant une nouvelle date. Les supports et contenus pédagogiques demeurent la propriété de la Société et ne peuvent être utilisés que pour la formation du personnel du Client.

STIPULATIONS PROPRES AUX ACHETEURS PUBLICS

43. Acheteurs Publics

Lorsque le Client est un Acheteur Public, les stipulations du Contrat s'appliquent sous réserve des dispositions impératives du Code de la commande publique, qui prévalent en cas de contradiction, et le Bon de Commande signé tient lieu d'acte d'engagement du marché. Par dérogation à l'article 6.1, le Contrat est conclu pour une durée ferme fixée au Bon de Commande et, à défaut, de douze (12) mois, reconductible expressément par périodes de douze (12) mois dans la limite d'une durée totale de quarante-huit (48) mois, la reconduction étant notifiée par l'Acheteur Public au plus tard trente (30) jours avant l'échéance ; le montant maximal du marché, reconductions et options comprises, est indiqué au Bon de Commande. Les factures sont transmises sous forme électronique par l'intermédiaire du portail public de facturation Chorus Pro, conformément à l'article L. 2192-1 du Code de la commande publique, avec les références communiquées au Bon de Commande. Le délai global de paiement, les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement obéissent aux dispositions applicables à la commande publique, par dérogation à l'article 7.4. L'Acheteur Public conserve son pouvoir de modification et de résiliation unilatérales du marché dans les conditions prévues par le Code de la commande publique ; en cas de résiliation pour motif d'intérêt général, la Société a droit au paiement des Prestations exécutées et à l'indemnisation des frais engagés et des investissements non amortis, dans les conditions prévues par les règles applicables. Toute modification du marché en cours d'exécution intervient par avenant ou par décision de l'Acheteur Public, à l'exclusion de toute modification à l'initiative du titulaire. Lorsque l'Acheteur Public vise un cahier des clauses administratives générales, celui-ci s'applique dans l'ordre de priorité fixé par le Bon de Commande, les stipulations des CGV et des CPS qui y dérogent devant y être expressément énumérées. Par dérogation à l'article 44, les litiges avec un Acheteur Public relèvent de la juridiction administrative compétente lorsque le contrat revêt un caractère administratif.

DROIT APPLICABLE

44. Droit applicable et compétence

Le Contrat est régi par le droit français. En cas de différend, les Parties s'efforcent de parvenir à une résolution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend par la Partie la plus diligente. À défaut d'accord amiable dans ce délai, le litige relève

de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Marseille, y compris en référé, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. À défaut de compétence matérielle du Tribunal de commerce, sont compétentes les juridictions de la même ville relevant de la Cour d'appel d'Aix-en-Provence. Lorsque le Contrat est un contrat administratif, le Tribunal administratif de Marseille est seul compétent.

ANNEXE 1 – ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

A1.1. Objet et rôles

La présente Annexe régit, conformément à l'article 28 du RGPD, les traitements de Données Personnelles que la Société (le « Sous-Traitant ») met en œuvre pour le compte du Client (le « Responsable de Traitement ») dans le cadre de la fourniture des Solutions, de l'hébergement des Solutions Hébergées et des Prestations qui impliquent un accès aux Données du Client. Elle prévaut, pour son objet, sur toute stipulation contraire du corps des CGV et des CPS ; elle demeure applicable pendant toute période d'accès résiduel prévue par les CPS. Les termes qu'elle emploie ont le sens que leur donne l'article 4 du RGPD.

A1.2. Description des traitements

La nature, les finalités, la durée, les catégories de personnes concernées et les catégories de Données Personnelles de chaque traitement sont décrites dans les fiches de traitement de l'article A1.12, qui font partie intégrante de la présente Annexe, la fiche applicable étant celle de la Solution ou de la Prestation commandée. Les opérations réalisées par le Sous-Traitant sont l'hébergement, l'enregistrement, la structuration, la conservation, la consultation, l'extraction, la communication au Responsable de Traitement, l'import, l'export, l'exécution de traitements de masse, la correction sur instruction et la suppression des données. La durée des traitements est celle du Contrat, augmentée, le cas échéant, de la période d'accès résiduel prévue par les CPS et des délais de réversibilité et de suppression prévus à l'article 15 des CGV.

A1.3. Obligations du Sous-Traitant

Le Sous-Traitant s'engage à ne traiter les Données Personnelles que sur instruction documentée du Responsable de Traitement, le Contrat, les CPS, les fiches de traitement et l'usage des fonctionnalités des Plateformes valant instruction, y compris en ce qui concerne les transferts vers un pays tiers, et à informer le Responsable de Traitement si une instruction constitue selon lui une violation de la réglementation ; à garantir la confidentialité des données et à s'assurer que les personnes autorisées à les traiter sont soumises à une obligation de confidentialité et reçoivent une formation appropriée ; à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au regard du risque, décrites à l'article A1.7 ; à prendre en compte les principes de protection des données dès la conception et par défaut dans la conception et l'évolution des Solutions ; à assister le Responsable de Traitement, compte tenu de la nature du traitement, pour donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées, au moyen des fonctionnalités des Plateformes et, à défaut, par une assistance spécifique, toute demande reçue directement par le Sous-Traitant étant transmise sans délai au Responsable de Traitement sans y répondre au fond ; à l'assister pour le respect de ses obligations en matière de sécurité, de notification des violations et, le cas échéant, d'analyse d'impact, compte tenu des informations dont il dispose ; à tenir un registre des catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement ; et à mettre à sa disposition la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations.

A1.4. Obligations du Responsable de Traitement

Le Responsable de Traitement s'engage à ne confier au Sous-Traitant que des Données Personnelles collectées licitement ; à documenter par écrit toute instruction complémentaire ; à délivrer aux personnes concernées, notamment aux Usagers et aux Utilisateurs, l'information requise par les articles 13 et 14 du RGPD, en publiant sa Politique de Confidentialité sur le Téléservice ; à déterminer les durées de conservation applicables aux Données du Client et à en ordonner la suppression ou l'archivage au moyen des fonctionnalités des Plateformes ; à veiller, avant et pendant toute la durée du traitement, au respect de ses propres obligations, notamment en matière de base légale, de proportionnalité des données collectées et de sécurité des accès de ses Utilisateurs ; et à superviser les traitements confiés.

A1.5. Sous-traitance ultérieure

Le Responsable de Traitement autorise de manière générale le recours à des sous-traitants ultérieurs pour l'hébergement, la connectivité, la sauvegarde, la supervision et l'exploitation des Plateformes. La liste des sous-traitants ultérieurs est publiée à l'adresse https://www.nouveauxterritoires.fr/soustraitantrgpd/, indiquant pour chacun sa dénomination, sa fonction et la localisation de ses sites, est publiée par le Sous-Traitant; elle est tenue à jour en permanence, et sa version en vigueur à la date de signature du Bon de Commande est réputée acceptée par le Responsable de Traitement. Tout ajout ou remplacement d'un sous-traitant ultérieur est porté sur la liste et notifié au Responsable de Traitement par courrier électronique au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet ; le Responsable de Traitement peut, dans ce délai, émettre des objections motivées et, à défaut d'accord, résilier la Prestation concernée sans indemnité. Le Sous-Traitant impose à ses sous-traitants ultérieurs des obligations équivalentes à celles de la présente Annexe et demeure pleinement responsable de leur exécution.

A1.6. Localisation et transferts

Les Données Personnelles sont hébergées et sauvegardées sur le territoire français, sur les sites indiqués dans la liste des sous-traitants ultérieurs visée à l'article A1.5. Aucun transfert vers un pays tiers n'est réalisé sans instruction ou autorisation du Responsable de Traitement et sans garanties appropriées au sens du chapitre V du RGPD ; le Sous-Traitant informe le Responsable de Traitement de toute obligation légale de transfert avant le traitement, sauf interdiction légale.

A1.7. Sécurité

Le Sous-Traitant met en œuvre les mesures de sécurité décrites à l'Annexe 2 et dans sa Politique de Sécurité du Système d'Information, notamment le contrôle et la journalisation des accès, l'authentification des Utilisateurs et des Usagers, le chiffrement des flux, la séparation des environnements, les sauvegardes quotidiennes, la supervision permanente et la gestion des vulnérabilités. La Politique de Sécurité du Système d'Information est tenue à la disposition du Responsable de Traitement, qui peut en obtenir communication sur simple demande, dans des conditions préservant la confidentialité des dispositifs de sécurité ; le Plan d'Assurance Sécurité établi pour un Acheteur Public qui l'exige fait partie de cette documentation.

A1.8. Violations de données

Le Sous-Traitant notifie au Responsable de Traitement toute violation de Données Personnelles dans les meilleurs délais et au plus tard quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance, en documentant sa nature, les catégories et le nombre approximatif de personnes et d'enregistrements concernés, ses conséquences probables et les mesures prises ou proposées, et complète cette information au fur et à mesure ; il assiste le Responsable de Traitement pour la notification à l'autorité de contrôle et, le cas échéant, la communication aux personnes concernées.

A1.9. Audits

Le Sous-Traitant met à la disposition du Responsable de Traitement les informations nécessaires pour démontrer le respect de la présente Annexe. Le Responsable de Traitement peut faire réaliser, au maximum une fois par an, à ses frais et moyennant un préavis de trente (30) jours, un audit portant sur les traitements confiés, par lui-même ou par un auditeur indépendant tenu à la confidentialité, dans des conditions préservant la sécurité des Plateformes et la confidentialité des données des autres clients du Sous-Traitant ; les audits exigés par une autorité de contrôle ne sont pas soumis à cette limite.

A1.10. Sort des données

Au terme des Prestations et, le cas échéant, de la période d'accès résiduel prévue par les CPS, les Données Personnelles sont restituées au Responsable de Traitement, s'il en fait la demande dans les conditions et délais de l'article 15 des CGV, puis supprimées par

anonymisation irréversible dans les conditions du même article, l'exception relative aux sauvegardes automatisées s'appliquant sous les mêmes réserves. Le choix du Responsable de Traitement ne porte que sur la restitution ; la suppression par anonymisation intervient dans tous les cas, avec ou sans restitution préalable, à l'expiration des délais de l'article 15 des CGV. Le Sous-Traitant justifie par écrit de la suppression sur demande.

A1.11. Délégué à la protection des données

Le Sous-Traitant a désigné un délégué à la protection des données, joignable à l'adresse dpo@nouveauxterritoires.fr et par courrier à l'adresse du siège social, à l'attention du délégué à la protection des données. Le Responsable de Traitement communique au Sous-Traitant les coordonnées de son propre délégué ou référent.

A1.12. Fiches de traitement (Présentation sur la base du registre)

Fiche A – Taxe de séjour et taxes additionnelles
Finalités : collecte des déclarations et des versements de taxe de séjour et de taxes additionnelles, gestion des comptes des hébergeurs et des intermédiaires, suivi de l'activité touristique et statistiques, contrôle des déclarations, préparation des actes de la collectivité, information des hébergeurs. Personnes concernées : hébergeurs personnes physiques et représentants des hébergeurs personnes morales, intermédiaires et opérateurs numériques, Utilisateurs du Client. Catégories de données : identité et coordonnées, identifiants du compte et journaux de connexion, caractéristiques et adresse des hébergements, numéros d'identification et de déclaration, données déclaratives (nuitées, périodes, montants), données de paiement transmises au prestataire de paiement à l'exclusion de toute conservation des données de carte par le Sous-Traitant, correspondances. Durée : durée du Contrat, dans la limite des durées de conservation fixées par le Responsable de Traitement.

Fiche B – DéclaLoc
Finalités : réception et exploitation des données des déclarations de meublés de tourisme transmises par le téléservice national, instruction des déclarations de chambres d'hôtes, des demandes d'autorisation de changement d'usage et d'autorisation préalable de mise en location, gestion des comptes des déclarants, information des hébergeurs, contrôle et statistiques. Personnes concernées : hébergeurs et déclarants personnes physiques, représentants des personnes morales, Utilisateurs du Client. Catégories de données : identité et coordonnées, identifiants et journaux de connexion, adresse et caractéristiques des locaux, numéros de déclaration, pièces justificatives des demandes dans la limite de celles prévues par les textes, décisions et correspondances. Durée : durée du Contrat, dans la limite des durées de conservation fixées par le Responsable de Traitement.

Fiche C – ClassLoc
Finalités : réception et instruction des demandes de classement de meublés de tourisme, organisation des visites, établissement des rapports et décisions de classement, gestion des comptes des demandeurs et des évaluateurs, encaissement des demandes par le prestataire de paiement, base des hébergements classés. Personnes concernées : demandeurs de classement personnes physiques et représentants des personnes morales, évaluateurs et Utilisateurs du Client. Catégories de données : identité et coordonnées, identifiants et journaux de connexion, adresse et caractéristiques des meublés, rapports et photographies de visite, décisions de classement, données de paiement transmises au prestataire de paiement, correspondances. Durée : durée du Contrat, dans la limite des durées de conservation fixées par le Responsable de Traitement.

Fiche D – Hébergement de solutions du Client
Finalités : stockage, sauvegarde et mise à disposition de la Solution Hébergée et des données qu'elle contient, maintenance et supervision. Personnes concernées : celles dont les données figurent dans la Solution Hébergée, telles que définies par le Responsable de Traitement.

Catégories de données : celles contenues dans la Solution Hébergée, telles que définies par le Responsable de Traitement, et les journaux techniques. Durée : durée du Contrat.

Fiche E – Prestations de développement, de création, de conseil et de formation
Finalités : accès aux données strictement nécessaires à la réalisation des Prestations, tests et recette, gestion des inscriptions et du suivi des Formations. Personnes concernées : personnel du Client, participants aux Formations, personnes dont les données figurent dans les environnements auxquels la Société accède. Catégories de données : identité et coordonnées professionnelles, données de participation et d'évaluation des Formations, données de test. Durée : durée des Prestations, les données de test étant supprimées à la recette et les données de Formation conservées pour la durée requise par la réglementation de la formation professionnelle.

ANNEXE 2 AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – NIVEAUX DE SERVICE, SUPPORT ET MAINTENANCE

Version 1/9/2026. La présente Annexe fait partie intégrante des Conditions Générales de Vente de la société Nouveaux Territoires (V1/9/2026) amaet remplace l'annexe intitulée « Niveaux de services, support et maintenance » jointe aux contrats antérieurs. Les termes commençant par une majuscule ont le sens que leur donnent les Conditions Générales de Vente (les « CGV »), complété par les définitions de l'article 2.

1. Objet et champ d'application

La présente Annexe définit les niveaux de service applicables aux Solutions fournies en mode SaaS et aux Solutions Hébergées, les pénalités dues par la Société lorsque ces niveaux ne sont pas atteints pour des raisons qui lui sont exclusivement imputables, le contenu et les modalités du Support, la procédure de traitement des Incidents et les conditions de la maintenance, des sauvegardes et de la sécurité. Elle s'applique à toute Prestation récurrente, les Conditions Particulières de Service précisant, pour chaque Solution, les niveaux de Support inclus, les canaux de contact et les options souscrites, et le Bon de Commande pouvant y déroger dans les conditions de l'article 4 des CGV. Pour les Solutions Hébergées, les engagements de la présente Annexe s'apprécient au niveau de l'environnement d'hébergement et des logiciels installés par la Société, à l'exclusion des composants, développements et contenus fournis par le Client ou par des tiers.

2. Définitions complémentaires

- « Disponibilité » : le pourcentage du temps, mesuré par trimestre civil, vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre et sept (7) jours sur sept, pendant lequel les Utilisateurs sont effectivement en mesure de se connecter à la Solution et d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités souscrites, déduction faite des périodes d'Indisponibilité exclues en application de l'article 3.4.
- « Heures Ouvrées » : les heures comprises entre 9 heures et 18 heures, heure de Paris, du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés et des jours de fermeture de la Société notifiés au Client au moins un (1) mois à l'avance.
- « Incident » : tout dysfonctionnement, erreur, anomalie ou indisponibilité, reproductible, affectant une Solution ou un environnement d'hébergement, signalé au Support et classé selon les Niveaux de Sévérité de l'article 7.1.
- « Indisponibilité » : la période pendant laquelle la Solution est totalement inaccessible aux Utilisateurs pour une cause imputable à la Société, décomptée à partir de la réception par la Société du signalement du Client ou de la détection par ses outils de supervision, jusqu'au rétablissement de l'accès.
- « Maintenance Planifiée » : toute opération de maintenance, de mise à jour ou d'évolution de la Solution ou de son environnement d'hébergement programmée par la Société dans les conditions de l'article 5.
- « Niveau de Sévérité » : la qualification de la gravité d'un Incident, de 1 à 3, attribuée par le Support dans les conditions de l'article 7.
- « Prise en Compte » : le moment où le Support, après qualification du Niveau de Sévérité, engage les actions de diagnostic et de résolution de l'Incident.
- « Redevance Annuelle » : le montant annuel hors taxes des redevances d'exploitation, d'hébergement, de Support et de maintenance dues par le Client au titre de la Solution concernée, hors options ponctuelles et hors Prestations de Mise en Œuvre.
- « Solution de Contournement » : toute mesure provisoire permettant au Client de poursuivre l'utilisation des fonctionnalités affectées par un Incident, dans l'attente de sa correction définitive.

3. Disponibilité

3.1. Engagement de disponibilité

La Société s'engage, au titre d'une obligation de moyens, à assurer une Disponibilité de la Solution au moins égale à quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99 %) par trimestre civil. La Disponibilité est mesurée par les outils de supervision de la Société, dont les relevés font foi entre les Parties sauf preuve contraire, et le taux constaté sur le trimestre écoulé est communiqué au Client sur demande.

3.2. Signalement

Le Client signale toute Indisponibilité au Support, par téléphone ou par l'ouverture d'une demande dans le gestionnaire de demandes, dans les meilleurs délais et au plus tard dans les huit (8) Heures Ouvrées suivant sa constatation, en indiquant la date et l'heure de survenance et les éléments constatés ; la Société informe le Client, par notification dans la Plateforme ou par courrier électronique, des Indisponibilités qu'elle détecte elle-même lorsqu'elles excèdent une (1) heure.

3.3. Pénalités

Lorsque la durée cumulée des Indisponibilités constatées sur un trimestre civil excède un pour cent (1 %) du temps, la Société est redevable envers le Client, pour la Solution concernée, d'une pénalité égale à un trois cent soixante-cinquième (1/365e) de la Redevance Annuelle par période de huit (8) heures d'Indisponibilité au-delà de ce seuil, dans la limite, toutes pénalités confondues, d'un douzième (1/12e) de la Redevance Annuelle par année contractuelle. Les pénalités sont dues sur demande écrite du Client formulée dans les trois (3) mois suivant la fin du trimestre concerné et sont imputées par avoir sur la facture suivante ou remboursées à la fin du Contrat. Elles constituent, sauf faute lourde ou dolosive de la Société, la seule réparation due au Client au titre des Indisponibilités et s'imputent sur le plafond de responsabilité stipulé à l'article 16 des CGV.

3.4. Exclusions

Ne sont pas prises en compte dans le calcul de la Disponibilité et n'ouvrent droit à aucune pénalité les Indisponibilités résultant d'une Maintenance Planifiée réalisée dans les conditions de l'article 5 ; d'un Incident, d'une défaillance ou d'une indisponibilité des réseaux et services de communication fournis par des opérateurs tiers, qu'il s'agisse de l'opérateur de la Société ou de celui du Client ; d'un manquement du Client à ses obligations, notamment d'un retard dans la fourniture des éléments requis, d'une modification de son système d'information ou d'une utilisation de la Solution non conforme à la Documentation ; d'une cause imputable aux Données du Client, aux matériels, logiciels ou équipements non fournis par la Société ou aux Services Tiers ; d'un cas de force majeure au sens de l'article 18 des CGV ou d'une attaque informatique de grande ampleur affectant une partie substantielle des réseaux ; d'une suspension prononcée dans les conditions des articles 7.5 ou 27 des CGV ; ou, plus généralement, de toute cause indépendante de la volonté de la Société.

4. Performance

La Société s'efforce, au titre d'une obligation de moyens, de fournir un temps de réponse inférieur à deux (2) secondes par transaction pour la majeure partie des fonctionnalités de la Solution dans des conditions normales de fonctionnement, une transaction s'entendant de la réponse du serveur à une demande d'affichage de page, et dimensionne ses équipements et ses liaisons en conséquence. Le temps de réponse dépendant largement du réseau Internet, des systèmes de télécommunications des tiers et des équipements des Utilisateurs, la Société ne le garantit pas ; lorsque le Client constate de manière permanente ou régulière un temps de réponse supérieur à cet objectif, la Société étudie la situation, procède aux adaptations de son environnement qu'elle juge utiles et recommande au Client, le cas échéant, les actions à mettre en œuvre sur son propre système d'information ou son accès à Internet.

5. Maintenance Planifiée

Les opérations de Maintenance Planifiée de la Solution et de son environnement d'hébergement sont réalisées, dans la mesure du possible, entre 22 heures et 4 heures, heure de Paris, ou en dehors des Heures Ouvrées. Lorsqu'une opération est susceptible de rendre la Solution inaccessible pendant plus de deux (2) heures, la Société en informe le Client par courrier électronique adressé à l'interlocuteur désigné au Bon de Commande, ou par notification dans la Plateforme, au moins sept (7) jours avant son déroulement, en indiquant sa durée prévisionnelle, et lui notifie par le même moyen les résultats de l'intervention. Les opérations urgentes rendues nécessaires par la correction d'une vulnérabilité de sécurité ou par la prévention d'un Incident majeur peuvent être réalisées sans respecter ce préavis, le Client en étant informé dans les meilleurs délais. La durée cumulée des Maintenances Planifiées réalisées pendant les Heures Ouvrées n'excède pas huit (8) heures par trimestre, sauf accord du Client.

6. Support

6.1. Contenu et niveaux du Support

Le Support est l'assistance apportée par le personnel de la Société aux Utilisateurs désignés par le Client pour l'utilisation de la Solution et le traitement des Incidents. Il se décline en trois niveaux. Le Support de niveau 1 répond aux questions simples relatives à l'utilisation de la Solution et enregistre et qualifie les Incidents. Le Support de niveau 2 apporte des conseils d'ordre méthodologique, organisationnel ou stratégique sur l'exploitation de la Solution et la conduite des procédures qu'elle outille, dans les limites de l'article 28 des CGV. Le Support de niveau 3 traite les questions complexes nécessitant l'expertise d'un spécialiste de la Société et consiste en un renvoi vers cet expert ; il n'est fourni qu'en option. Les Conditions Particulières de Service précisent, pour chaque Solution, les niveaux inclus, les canaux de contact ouverts, les éventuels quotas d'heures et les options, et le Bon de Commande peut étendre le Support souscrit.

6.2. Accès au Support

Sauf stipulation contraire des Conditions Particulières de Service ou du Bon de Commande, le Support est accessible pendant les Heures Ouvrées par l'ouverture d'une demande dans le gestionnaire de demandes de la Société, à l'adresse [adresse du gestionnaire de demandes à compléter], et par téléphone au 04 84 25 56 58 pour les Solutions dont les Conditions Particulières de Service ouvrent ce canal. L'accès au Support et au gestionnaire de demandes est réservé aux Utilisateurs, à l'exclusion de toute autre personne, dans les conditions de l'article 10 des CGV ; les demandes émanant de personnes non autorisées ne sont pas traitées. L'assistance aux Usagers des Téléservices n'est fournie que lorsqu'elle est souscrite dans les conditions des Conditions Particulières de Service.

6.3. Procédure de traitement des demandes

Toute demande d'assistance ou tout signalement d'Incident donne lieu à l'enregistrement d'une demande identifiée par un numéro, communiqué au Client, qui est utilisé pour toute correspondance ultérieure. Le Support s'efforce d'apporter une réponse dans les meilleurs délais, par téléphone ou par réponse à la demande selon le canal choisi par le Client. Le Client communique les informations permettant de reproduire l'Incident, notamment les messages d'erreur, les captures d'écran, l'identifiant de l'Utilisateur concerné et l'heure de survenance, et se tient, dans la mesure du possible, connecté à la Solution lorsqu'il contacte le Support par téléphone. Lorsque la demande ne peut être résolue immédiatement par le Support, elle est transmise au service technique compétent et traitée dans les délais de l'article 7 selon son Niveau de Sévérité. Le Support sur site, dans les locaux du Client, et les demandes de formation à l'utilisation de la Solution ne relèvent pas du Support et font l'objet d'un Devis.

7. Traitement des Incidents

7.1. Niveaux de Sévérité

Les Incidents sont qualifiés par le Support selon trois Niveaux de Sévérité. L'Incident de Sévérité 1 rend la Solution totalement inaccessible aux Utilisateurs pour une cause imputable à la Société et constitue une Indisponibilité au sens de l'article 3. L'Incident de Sévérité 2 rend inaccessibles ou inopérantes des fonctionnalités essentielles de la Solution, sans Solution de Contournement immédiate, ou provoque une altération des Données du Client. L'Incident de Sévérité 3 affecte certaines fonctionnalités de la Solution, qui demeure opérationnelle, ou dispose d'une Solution de Contournement. La qualification est notifiée au Client avec le numéro de la demande ; en cas de désaccord, les Parties se rapprochent sans délai, la qualification de la Société s'appliquant dans l'intervalle.

7.2. Délais de Prise en Compte et de résolution

À compter de la réception du signalement, la Société qualifie le Niveau de Sévérité dans un délai maximal d'une (1) heure pendant les Heures Ouvrées. Elle engage ensuite les actions de résolution dans les délais de Prise en Compte ci-après et s'efforce, au titre d'une obligation de moyens, de corriger l'Incident ou de fournir une Solution de Contournement dans les délais cibles indiqués. Pour les Incidents de Sévérité 1, les délais courent vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre et sept (7) jours sur sept, un intervenant d'astreinte étant automatiquement alerté par les outils de supervision de la Société en cas d'Indisponibilité ; pour les Incidents de Sévérité 2 et 3, les délais sont décomptés en Heures Ouvrées, le solde d'un délai non consommé à la fin d'une plage d'Heures Ouvrées étant reporté sur la plage suivante.

Sévérité	**Description**	**Prise en Compte**	**Délai cible de résolution ou de contournement**
1	Solution totalement inaccessible pour une cause imputable à la Société	1 heure, 24 h/24 et 7 j/7	Rétablissement dans les meilleurs délais ; Solution de Contournement sous 4 heures
2	Fonctionnalités essentielles inaccessibles ou inopérantes, ou altération des Données du Client	8 Heures Ouvrées	Correction ou Solution de Contournement sous 3 jours ouvrés
3	Fonctionnalités secondaires affectées, Solution opérationnelle	16 Heures Ouvrées	Correction dans une version ultérieure de la Solution

Les Incidents sont résolus dans les meilleurs délais à compter de leur Prise en Compte. Le dépassement d'un délai cible de résolution n'ouvre droit à aucune indemnité autre que les pénalités de l'article 3.3 lorsqu'il s'accompagne d'une Indisponibilité imputable à la Société. La Société informe le Client de l'avancement du traitement des Incidents de Sévérité 1 et 2 et de leur clôture.

7.3. Exclusions du Support et de la maintenance

Le Support et la maintenance corrective ne couvrent pas les demandes relatives à des Incidents étrangers à la Solution ou résultant d'une cause indépendante de la Société, les demandes émanant de personnes autres que les Utilisateurs autorisés, les Incidents causés par les Données du Client, par un matériel, un logiciel ou un équipement non fourni par la Société ou sur lequel elle ne dispose pas des droits nécessaires pour intervenir, par une erreur de manipulation ou une utilisation non conforme à la Documentation, par une défaillance des

réseaux de télécommunications ou par un cas de force majeure ou une attaque informatique de grande ampleur, ni l'assistance à la connexion des Utilisateurs à Internet, dont les performances relèvent du Client. Toute prestation rendue nécessaire par l'un de ces événements est facturée au tarif en vigueur, après accord du Client sur Devis, et la Société peut suspendre ses prestations de maintenance lorsque le Client ne respecte pas ses obligations au titre du Contrat, dans les conditions de l'article 7.5 des CGV.

8. Maintenance corrective, préventive et évolutive

La maintenance corrective comprend le diagnostic et la correction des Incidents affectant la Solution, par correctif, mise à jour ou Solution de Contournement, dans les conditions de l'article 7. La maintenance préventive comprend les mises à jour des systèmes d'exploitation, des logiciels de base et des composants de l'environnement d'hébergement, l'application des correctifs de sécurité dans les meilleurs délais suivant leur publication, la surveillance permanente des processus, de la charge et de l'état des serveurs et la correction des anomalies détectées. La maintenance évolutive comprend les versions successives de la Solution éditées par la Société, qui en fait bénéficier l'ensemble de ses clients dans les conditions de l'article 30 des CGV, en ce compris les adaptations rendues nécessaires par les évolutions législatives et réglementaires ; les développements spécifiques et les nouvelles fonctionnalités demandées par le Client ne sont pas compris dans les redevances et font l'objet d'un Devis dans les conditions de l'article 29 des CGV. La Solution est conçue pour les versions courantes des navigateurs les plus répandus ; la Société informe le Client des versions minimales requises et de leur évolution.

9. Sauvegardes

La Société effectue une sauvegarde quotidienne de la Solution et des Données du Client, entre minuit et 5 heures, heure de Paris, sur un ou plusieurs serveurs distants situés dans des centres de données distincts de celui de production, en France. Elle conserve six (6) copies des données sauvegardées : une copie pour chacun des quatre (4) derniers jours et une copie du premier jour du mois en cours et du mois précédent. Les données de production sont en outre répliquées en continu entre les deux serveurs de production de la Société. Des tests de restauration sont réalisés périodiquement et leurs résultats sont communiqués au Client sur demande. La Société informe le Client de tout incident affectant les sauvegardes.

Les sauvegardes sont destinées à permettre la restauration de la Solution en cas d'événement majeur affectant l'ensemble des clients de la Société et ne se substituent pas aux procédures de secours propres au Client. Lorsque des Données du Client sont supprimées, perdues ou altérées par le fait du Client ou de ses Utilisateurs, leur restauration individuelle n'est pas garantie ; une demande de restauration à une situation antérieure, formulée par l'intermédiaire du gestionnaire de demandes en l'absence d'incident imputable à la Société, fait l'objet d'un Devis. En cas d'incident grave imputable à la Société entraînant la destruction de Données du Client, la Société rétablit la situation à partir de la sauvegarde la plus récente dont elle dispose, l'objectif de perte de données maximale étant de vingt-quatre (24) heures.

10. Sécurité

La Société met en œuvre, pour la protection des Plateformes et des Données du Client, les mesures décrites dans sa Politique de Sécurité du Système d'Information, tenue à la disposition du Client sur demande dans les conditions de l'Annexe 1 des CGV, dont la présente Annexe donne une vue d'ensemble sans en détailler la configuration, qui n'est pas communiquée en dehors des personnes qui en ont la charge. Les Plateformes sont hébergées dans deux centres de données situés à Marseille, sur des serveurs dont la Société est propriétaire, dans des salles sécurisées à accès contrôlé par badge, placées sous surveillance, protégées contre l'incendie et alimentées par une énergie secourue ; le réseau est opéré par un prestataire d'infrastructure disposant de liaisons multi-opérateurs redondantes. Les échanges entre les Utilisateurs, les Usagers et les Plateformes sont chiffrés ; les accès d'administration sont réservés aux personnels habilités de la Société, authentifiés

individuellement et journalisés ; les environnements de production, de préproduction et de développement sont séparés ; les serveurs sont protégés par des pare-feu, des dispositifs de protection contre les codes malveillants et une supervision permanente qui détecte les activités anormales et déclenche les contre-mesures appropriées ; les journaux sont conservés pendant six (6) mois au moins. Les personnels de la Société accédant aux Données du Client sont tenus à une obligation de confidentialité et n'y accèdent que pour les besoins de l'exécution du Contrat, les consultants du Support pouvant, pour diagnostiquer un Incident, consulter les données et s'identifier au nom du Client dans la Solution avec son accord. La Société notifie au Client toute violation de Données Personnelles dans les conditions de l'article A1.8 de l'Annexe 1 des CGV et tout incident de sécurité affectant significativement ses Données dans les meilleurs délais.

11. Continuité et reprise d'activité

L'architecture des Plateformes est déployée sur deux centres de données distincts, avec réplication des données de production et sauvegardes externalisées dans des centres de données tiers, afin de permettre la reprise de l'exploitation en cas de sinistre affectant un site. La Société maintient un plan de reprise d'activité décrivant les scénarios de sinistre, les moyens de reprise et les responsabilités, qu'elle teste périodiquement et dont les conclusions sont communiquées au Client sur demande ; l'objectif de délai de reprise de la Solution en cas de sinistre majeur est de [délai à compléter] et l'objectif de perte de données maximale de vingt-quatre (24) heures.

12. Obligations du Client

Le Client désigne au Bon de Commande l'interlocuteur destinataire des notifications de Maintenance Planifiée et d'Incident, dispose de la connexion à Internet, des équipements et des navigateurs requis par la Documentation, signale les Incidents et les Indisponibilités dans les conditions de la présente Annexe, coopère au diagnostic et à la reproduction des Incidents, veille à l'exactitude des Données du Client et à la bonne utilisation de la Solution par ses Utilisateurs, et informe la Société de toute modification de son système d'information susceptible d'affecter l'accès à la Solution.

13. Révision de l'Annexe

La présente Annexe peut être mise à jour par la Société dans les conditions de l'article 25 des CGV, notamment pour tenir compte de l'évolution de son infrastructure, de ses outils et de l'état de l'art ; toute nouvelle version est notifiée au Client et s'applique à compter du renouvellement du Contrat, sans que les niveaux de service souscrits puissent être réduits en cours de période sans l'accord du Client.