



Conditions générales de Vente

des produits et services proposés par Efficacy et toute société filiale (liste exhaustive en annexe 3)

(ci-après désigné : le « **Prestataire** »),

INDEX

TITRE I : Dispositions applicables à l'ensemble des produits et services	5
1 Objet.....	5
2 Définitions	5
3 Documents contractuels.....	5
4 Conditions financières	6
5 Propriété intellectuelle.....	6
5.1 Portée du droit d'utilisation	6
5.2 Contrefaçon et garantie de jouissance paisible.....	6
6 Suspension des services.....	6
7 Résiliation pour faute	7
8 Responsabilité	7
9 Force Majeure	7
10 Divisibilité	7
11 Absence de renonciation	7
12 clause d'équilibre	7
13 Protection des données à caractère personnel	7
13.1 Généralités.....	7
13.2 Le Prestataire en tant que sous-traitant.....	8
13.3 Le Prestataire en tant que responsable du traitement.....	8
14 Confidentialité	8
15 Cession	8
16 Règlement des litiges.....	8
17 Loi et attribution de compétence	8
TITRE II : Dispositions propres à chaque type de produit/service	8
18 Projets de mise en œuvre du progiciel	8
18.1 Définition	8
18.2 Méthodologie de mise en œuvre	8
18.3 Obligations des Parties.....	8
18.4 Garantie des Adaptations.....	9
18.5 Facturation.....	9
19 Projets en régie – délégation de personnel ou assistance technique	9
19.1 Définition	9
19.2 Obligations des Parties.....	9
19.3 Conditions financières et de facturation	9
19.4 Modification ou arrêt des prestations.....	9
20 Abonnements.....	9
20.1 Conditions financières et de facturation	9
20.2 Durée et résiliation.....	10
20.3 Descriptif des Abonnements	10
21 Acquisition.....	10
21.1 Livraison	10

21.2	Services complémentaires.....	10
22	Autres prestations	10
22.1	Service Card – Support service Card.....	10
22.2	Formations	10
ANNEXE 1 : Description des services		11
1	Abonnement cloud	11
1.1	Hébergement et accès à la solution	11
1.2	Sauvegardes	11
2	Maintenance corrective.....	11
2.1	Déclaration d’une Anomalie auprès du Support	11
2.2	Accord de niveau de service	11
2.3	Modalités de l’intervention	12
2.4	Important : sécurité de l’intervention	12
2.5	Correction des Anomalies sur les anciennes versions	12
2.6	Exclusions.....	12
3	Abonnement à la Souscription	12
4	Abonnement au service de maintenance corrective	12
5	Mise a disposition des nouvelles versions du progiciel.....	12
6	Abonnement au service de maintenance des paramétrages.....	12
7	Abonnement au service « MISES A JOUR COMPRISES »	12
ANNEXE 2 : traitement de données à caractère personnel par le prestataire en tant que sous_traitant		13
1	Généralités	13
2	Transfert hors union européenne.....	13
3	Notification de violation de Données à caractère personnel.....	13
4	Assistance du prestataire au client	13
5	Sécurité.....	13
6	Sous-Traitance	13
7	Sort des données à caractère personnel a l’issue des services	14
8	contrôle du client	14
9	Obligations du client.....	14
10	responsabilité	14
11	Caractéristiques du traitement.....	14
Annexe 3 : Liste des sociétés du groupe Efficy		15
ANNEXE 3 bis : Conditions additionnelles spécifiques.....		15
1	Lorsque le SIEGE SOCIAL DU CLIENT est situe en France ou A Monaco	15
1.1	Indice de référence	15
1.2	Droit applicable et juridictions compétentes	15
2	Lorsque le SIEGE SOCIAL DU CLIENT est situé aux Pays-Bas	15
1	Lorsque le SIEGE SOCIAL DU CLIENT est situe au Danemark, Norvège, Suede ou Finlande	15
1.1	Indice de référence	15
1.2	Droit applicable et juridictions compétentes	15
2	Dans tous les autres cas.....	15
2.1	Indice de référence	15

2.2 Droit applicable et juridictions compétentes 15

TITRE I : DISPOSITIONS APPLICABLES A L'ENSEMBLE DES PRODUITS ET SERVICES**1 OBJET**

Le Prestataire édite un software dédié aux problématiques de la « Gestion de la Relation client » (le « **Progiciel** ») dont il propose plusieurs modes d'utilisation : Cloud, Souscription ou Acquisition.

Les présentes Conditions Générales de Vente sont conclues entre le Prestataire d'une part, et tout client, ensemble désignées les « **Parties** ».

Elles ont pour objet de définir les droits et obligations des Parties ainsi que les conditions de fourniture des produits et services par le Prestataire. Toute commande effectuée par le client est régie par les présentes.

Le Titre I comprend les dispositions applicables à l'ensemble des produits et services proposés. Le Titre II comprend les dispositions propres à chaque type de produit/service proposé.

Dans le cas où le client aurait commandé, en plus du Progiciel, des logiciels tiers, seul les articles du Titre I (à l'exception de l'article 5) régiront la commercialisation desdits progiciels tiers entre les Parties.

2 DEFINITIONS

Chacun des termes ci-après définis s'entend au sens de la définition qui suit :

Abonnement(s) : désigne les abonnements aux services Cloud, de Souscription, ou de Maintenance, et plus généralement à tous les produits ou services vendus par abonnement par le Prestataire.

Acquisition : désigne le cas dans lequel le client achète des licences d'utilisation du Progiciel.

Adaptations : désigne les paramétrages et développements spécifiques du Progiciel. La réalisation des Adaptations peut être effectuée par le Prestataire ou par tout Intégrateur certifié par ce dernier.

Anomalie standard : désigne un fonctionnement de la Solution non conforme à la Documentation standard.

Anomalie spécifique : désigne un fonctionnement de la Solution non conforme aux Spécifications (anomalie provenant des Paramétrages ou Développements Spécifiques).

Bon de Commande : désigne les devis émis par le Prestataire et signés ou explicitement accepté par le client, ou à défaut, les conditions financières qui figurent dans la Proposition Commerciale signée par le client.

Cloud : désigne l'hébergement de la Solution sur l'infrastructure du Prestataire, la mise à disposition d'un accès à la Solution, ainsi que l'ensemble des services associés décrits à l'annexe 1 article 1. S'oppose au mode *On Premise*.

Conditions Particulières : désigne les articles négociés et approuvés par les Parties et qui s'appliquent en priorité sur les présentes Conditions Générales de Vente.

Documentation standard : désigne la documentation d'installation, d'utilisation, de l'administration, et d'interfaçage du Progiciel ainsi que la documentation technique.

Environnement technique de référence client : désigne l'ensemble des composants matériels et logiciels du système d'information du client interagissant avec la Solution tels que les composants serveurs (sauf si hébergement dans le Cloud) (matériel, serveur de bases de données, serveur d'application, serveur web, messagerie, ...) et les outils du poste utilisateur (matériel, OS, navigateur, bureautique...).

Fonction essentielle : désigne une fonction dont l'usage est significatif (au moins 20% du temps), que son absence perturbe sensiblement le fonctionnement global de l'application (surcharge de travail induite pour les utilisateurs concernés supérieure à 50%) et qu'elle touche un nombre significatif d'utilisateurs (au moins 50%).

Intégrateur : désigne une société tierce à qui le client a confié la réalisation des Adaptations du Progiciel et la correction des Anomalies qui en résulteraient.

Maintenance Corrective : désigne le service qui consiste à corriger les Anomalies et décrit à l'article 2 de l'Annexe 1. Elle porte à *minima* sur les Anomalies standards et, sur option, sur les Anomalies spécifiques. Le périmètre est défini dans la Proposition Commerciale ou au Bon de Commande.

On Premise : désigne le cas dans lequel le client assure l'hébergement et l'exploitation de la Solution. S'oppose au mode Cloud.

Produits : désigne l'ensemble des Progiciels commercialisés par le Prestataire.

Progiciel : désigne les éléments du logiciel « standard » édité par le Prestataire, c'est-à-dire indépendamment des Adaptations.

Proposition Commerciale : désigne l'offre définitive de service du Prestataire telle qu'acceptée par le client. N'inclut pas les brochures commerciales ou tout autre document de présentation générique, ni les offres qui n'ont pas un caractère définitif.

Projet : Désigne l'ensemble des prestations visant à adapter le Progiciel aux besoins exprimés par le client par la réalisation de paramétrages et développements spécifiques.

Service(s) : désigne les services tels que plus entièrement décrits sous l'annexe 1

Solution : désigne le Progiciel et ses adaptations.

Souscription : désigne la souscription par le client d'un droit d'usage des Progiciels pour une période limitée à la durée de l'Abonnement et en mode *On Premise*.

Spécifications : désigne les documents fonctionnels et techniques produits et validés lors des Projets et qui décrivent les Paramétrages et Développements Spécifiques à réaliser afin de fournir la Solution.

Utilisateur : tout individu identifié auprès du client qui dispose du droit d'utiliser les Produits et Services du Prestataire.

3 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent le socle juridique commun applicable à l'ensemble des produits et services proposés par le Prestataire. Toute dérogation aux présentes Conditions générales de Vente sera actée dans des Conditions Particulières.

Les dernières Conditions Générales acceptées remplacent tous les contrats ou accords antérieurs que les Parties pourraient avoir ensemble.

Les documents contractuels qui régissent les relations entre les Parties sont, par ordre de priorité croissante :

- Le cahier des charges / expression des besoins du client
- La / Les Proposition(s) Commerciale(s) du Prestataire
- Les présentes Conditions Générales de Vente et leurs annexes
- Le(s) Bon(s) de Commande
- Les Conditions Particulières (le cas échéant)
- Les documents Projet validés formellement par les Parties.

Les documents contractuels expriment l'intégralité des obligations des Parties.

4 CONDITIONS FINANCIERES

Les montants indiqués dans les Propositions Commerciales ou Bons de Commande sont exprimés hors taxe et seront majorés des taxes en vigueur à la date de facturation.

Les factures sont payables net et sans escompte à 30 jours calendaires date de facture.

Toute réclamation relative à une facture doit parvenir au Prestataire dans les 30 jours calendaires à compter de sa réception sous peine de forclusion.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par le Prestataire de manière particulière, le défaut de paiement à la date d'échéance des factures entraînera de plein droit et sans mise en demeure préalable, nonobstant la clause de résiliation, l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues, quel que soit le mode de règlement prévu, et la facturation d'intérêts de retard calculés au taux de 12%. Les intérêts de retard sont calculés à compter du jour suivant la date d'échéance de la facture et jusqu'au jour auquel le compte du Prestataire sera crédité.

De plus, en cas de retard de paiement, les frais engagés pour le recouvrement donneront lieu à une indemnité forfaitaire de 40 euros. Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, une indemnisation complémentaire pourra être demandée sur justification. Le client sera automatiquement et sans notification préalable, responsable des frais de recouvrement, judiciaires et extra-judiciaires.

Les tarifs sont indexés sur la base de l'indice de référence (voir Annexe 3 bis), chaque année, à la date anniversaire du contrat, avec pour indice de base celui du mois précédant la signature du contrat.

En cas de disparition de l'indice, il sera remplacé par tout nouvel indice mesurant l'évolution des prix des logiciels ou services informatiques sur le territoire considéré.

Sauf mention contraire dans la Proposition Commerciale ou Bon de Commande, les frais de déplacement et de séjour sont facturables au client sur la base de justificatifs.

5 PROPRIETE INTELLECTUELLE

5.1 Portée du droit d'utilisation

Tous les droits de propriété, droits de propriété intellectuelle et autres droits de propriété relatifs aux Produits & Services exécutés par le Prestataire (y compris, mais sans s'y limiter, les Progiciels, les Services Cloud, les Adaptations, les Documentations Standard, les codes sources, les systèmes, les programmes, les bases de données, les rapports, les méthodes, les interventions, les découvertes, le savoir-faire,...), y compris les amendements, les innovations, les améliorations, les modifications, les ajouts, les extensions, les dérivés de ceux-ci, sont et resteront la propriété exclusive du Prestataire.

Les présentes Conditions Générales de Vente n'emportent pas cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au profit du client sous réserve de l'attribution de certains droits par le Prestataire au client qui feront l'objet d'un accord écrit explicite entre les Parties. Toutes les dispositions dérogatoires à cet égard seront réglées dans le contrat conclu entre le Prestataire et le client.

Le Prestataire confère au client, pour les durées définies aux présentes, le droit personnel, non exclusif et non cessible d'utilisation, sous code objet, des Progiciels identifiés sous le Bon de Commande.

Le client ne pourra utiliser le Progiciel que pour son activité propre.

Le client s'interdit de concéder une sous-licence, vendre, transférer, céder, distribuer ou exploiter à des fins commerciales le Progiciel.

Le droit d'utilisation s'entend du droit :

- d'exécuter les fonctionnalités du Progiciel conformément à ce qui est décrit dans les Spécifications ;
- (on Premise) d'installer et d'utiliser les Progiciels sur l'Environnement technique de référence ;
- de réaliser des Adaptations et d'interfacer le Progiciel avec des applications tierces ; et
- d'autoriser des tiers à accéder aux Progiciels de façon ponctuelle .

5.2 Contrefaçon et garantie de jouissance paisible

Le Prestataire garantit être titulaire des droits de propriété intellectuelle ou disposer des autorisations nécessaires pour commercialiser les Progiciels. Le Prestataire garantit au client la jouissance paisible des droits qui lui sont concédés sur les Progiciels qu'il édite.

Le Prestataire garantit le client contre toute action ou revendication sur le fondement de la contrefaçon, de la concurrence déloyale ou du parasitisme, tendant à restreindre ou à interdire l'utilisation du Progiciel objet du contrat, et ce à condition que : 1) le client ait notifié au Prestataire dans un délai raisonnable l'action ou la revendication ; 2) le Prestataire ait été en mesure d'assurer librement et à ses frais la défense de ses propres intérêts ainsi que ceux du client et que, pour ce faire, ce dernier ait collaboré loyalement à ladite défense en fournissant, en temps utile, tous les éléments nécessaires pour mener à bien une telle défense 3) le client accepte que le Prestataire négocie, si bon lui semble, le désistement du demandeur et 4) la contestation porte sur un élément du Progiciel.

En cas d'interdiction d'utilisation de tout ou partie des éléments dont les droits ont été cédés serait prononcée, le Prestataire s'efforcera (à son choix) : soit d'obtenir le droit pour le client de poursuivre l'utilisation de l'élément concerné sans surcoût pour le client ; soit de modifier le Progiciel afin d'éviter la contrefaçon ; soit de fournir une solution de remplacement ; soit (uniquement en cas d'Acquisition) de rembourser au client une partie des sommes déjà payées au titre des Progiciels, en prenant en compte le temps pendant lequel le client a pu utiliser les Progiciels.

Le client reconnaît que toutes ces actions prises séparément constituent une compensation suffisante.

6 SUSPENSION DES SERVICES

A défaut de paiement des factures non contestées, et après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 15 jours calendaires, le Prestataire pourra suspendre les services.

Si le client n'a pas procédé au paiement intégral des sommes restant dues dans les 15 jours calendaires suivants, le Prestataire pourra suspendre de plein droit l'intégralité des services jusqu'au règlement intégral des sommes dues, intérêts de retard compris, cette suspension n'induisant aucune modification du prix défini ni application de quelconques pénalités de la part du client.

En outre, le Prestataire pourra à tout moment suspendre les services si leur utilisation s'avérait illicite, excessive et/ou de nature à mettre en péril la qualité globale de ses prestations (à titre d'exemple et de manière non exhaustive : envoi de mailings, spam, propos ou écrits diffamatoires, violation des droits de la personne, tentative de piratage, tentative d'interception de messages vocaux, ou messages à caractère promotionnels couramment appelés « junk mail », atteinte à l'Ordre public ou aux bonnes mœurs, etc.).

7 RESILIATION POUR FAUTE

Chaque Partie peut résilier les services (Abonnements et Projets), par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de manquement par l'autre Partie aux obligations des présentes et sans qu'il soit remédié à ce manquement dans les 30 jours calendaires après une mise en demeure, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre. Toute prestation réalisée restera due.

Ouvrent droit à une résiliation par le Prestataire : un non-paiement ou retard de paiement du client ; une utilisation des Progiciels qui contreviendrait aux droits de propriété intellectuelle conférés par le Prestataire.

Ouvrent droit à une résiliation par le client un manquement grave et répété du Prestataire ou à une faute intentionnelle dans l'exécution de ses obligations contractuelles.

Si le contrat entre le Prestataire et le client est résilié, avec ou sans application du droit de résiliation décrit dans les présentes Conditions Générales de Vente, le client perd le droit d'exiger du Prestataire le respect de ses obligations au titre du contrat résilié.

8 RESPONSABILITE

Les stipulations ci-dessous répartissent les responsabilités entre le Prestataire et le client ; les prix convenus reflètent cette répartition des responsabilités et la limitation de responsabilité qui en résulte.

Le client se déclare pleinement informé qu'un Progiciel peut présenter des dysfonctionnements techniques ou ne pas pleinement fonctionner sans discontinuité.

Le client n'aura aucun recours contre le Prestataire en cas de modifications mineures apportées aux services et/ou produits si celles-ci sont techniquement nécessaires ou résultent de l'évolution de la technique, de la technologie, de la production et de l'esthétique. Ceci s'applique à condition que ces modifications n'affectent pas les caractéristiques fonctionnelles et extérieures spécifiques et essentielles pour le client. Le Prestataire s'engage à en informer le client par écrit.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de la perte de bénéfices, de revenus consécutive ou non à une interruption des activités du client, de clientèle, les dégâts opérationnels, la perte d'information ou de tout dommage, direct ou indirect subit par le client découlant des services ou des produits sur une base contractuelle ou délictuelle, sauf dans la mesure où ces dommages résultent de la négligence grave, de fraude, d'une faute intentionnelle ou d'une infraction délibérée du Prestataire. Le Prestataire n'est en aucun cas responsable de tout dommage résultant de la qualité de la connexion internet du client ou de tout dysfonctionnement du poste de travail du client, y compris mais sans s'y limiter, du matériel et/ou des logiciels non conformes aux spécifications applicables (y compris les mises à jour). Le Prestataire n'est pas non plus responsable des défauts causés directement ou indirectement par le fait du client ou d'un tiers, que ce soit par erreur ou par négligence, ni des services exécutés par un tiers sans l'accord explicite du Prestataire.

En mode *On Premise*, le client s'engage à effectuer des sauvegardes régulières de ses données (au moins journalières) pour minimiser tout dommage qui serait dû à une perte de données.

En tout état de cause, la responsabilité du Prestataire sera limitée en cas de condamnation à 60% des sommes facturées par le Prestataire et réglées par le client dans les 12 mois précédant l'incident.

Le Prestataire certifie qu'il est assuré auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable pour toutes les responsabilités qu'il pourrait encourir au titre des présentes et s'engage à communiquer au client, sur demande, une attestation, datant de moins de trois mois.

Le client s'engage à indemniser et défendre le Prestataire contre toutes actions, dépenses, dommages, pertes, responsabilités ou frais découlant de ou liés à un manquement du client à ses obligations.

Le non-respect par le client d'une obligation substantielle (y compris le non-respect des instructions (y compris les manuels) du Prestataire ainsi que de toute exigence légale ou autre) décharge le Prestataire de sa responsabilité.

9 FORCE MAJEURE

Les Parties ne pourront être tenues responsables d'un manquement quelconque de leurs obligations contractuelles qui résulterait de la survenance d'un événement de force majeure.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, la Partie touchée informera promptement l'autre. Ses obligations seront suspendues à compter de cette notification et jusqu'à la cessation de cette situation.

Dans la mesure où de telles circonstances se poursuivraient pendant une durée supérieure à un (1) mois, les Parties conviennent d'engager des discussions en vue de tenter de trouver un accord. Si aucun accord ou aucune alternative n'était possible, le contrat pourra alors être dénoncé par la Partie dont les obligations ne sont pas affectées par l'événement de force majeure.

Sont considérés comme des cas de force majeure, sans que ceci ne soit limitatif : la grève, la défaillance du réseau public d'électricité, le blocage des réseaux de télécommunications, les incertitudes propres à l'internet, les actes de piratage informatique qui n'auraient pu être évités par les mesures de sécurités convenues entre les Parties.

10 DIVISIBILITE

La nullité éventuelle d'une des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ou d'une partie d'une disposition n'affecte pas l'applicabilité des autres dispositions et/ou du reste de la disposition. En cas de nullité de l'une des dispositions, le Prestataire et le client négocieront, dans la mesure du possible et selon leur loyauté et leur conviction, pour remplacer la disposition nulle par une disposition équivalente qui correspond à l'esprit général des présentes Conditions Générales de Vente.

11 ABSENCE DE RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas insister sur l'exécution par l'autre Partie de l'une quelconque des dispositions des présentes Conditions Générales de Vente ne pourra être interprété comme une renonciation de cette Partie à faire valoir cette disposition, ce droit ou ce recours.

12 CLAUSE D'ÉQUILIBRE

Les présentes Conditions Générales de Vente sont considérées par les Parties comme étant équilibrées. Les présentes Conditions Générales de Vente seront donc toujours interprétées en tenant compte des circonstances concrètes de la collaboration.

13 PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

13.1 Généralités

Les Parties se conformeront à toutes les lois applicables en matière de protection des données à caractère personnel, y compris, mais sans s'y limiter, au Règlement européen (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD »).

Cela inclut notamment l'obligation d'information des personnes concernées conformément aux articles 12 à 14 du RGPD et de disposer d'une base légale pour le traitement des données à caractère personnel.

Le rôle du Prestataire (responsable du traitement ou sous-traitant) concernant les données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution des Conditions Générales de Vente est précisé soit ci-dessous, soit dans sa politique de confidentialité.

13.2 Le Prestataire en tant que sous-traitant

Lorsque le client fournit des données à caractère personnel au Prestataire dans le cadre de son utilisation du Service souscrit, des Abonnements, de la Solution et/ou des éventuels modules complémentaires, et demande au Prestataire de traiter des données à caractère personnel pour son propre compte dans le seul but de lui fournir le Service souscrit, les Abonnements, la Solution et/ou des éventuels modules complémentaires, le client agira en tant que responsable du traitement dans le cadre du traitement de ces données à caractère personnel, et le Prestataire en tant que sous-traitant (au sens du RGPD).

A cet égard, le Prestataire s'engage à garantir la confidentialité des données à caractère personnel susceptibles d'être traitées dans le cadre des prestations et veiller à ce que les personnes autorisées à traiter ces données à caractère personnel soient liées par une obligation de confidentialité appropriée d'origine légale ou à défaut conventionnelle, et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

Les conditions dans lesquelles les différents traitements sont effectués par le Prestataire en tant que sous-traitant (au sens du RGPD) sont décrites à l'annexe 2 des présentes Conditions Générales de Vente conformément à l'article 28 du RGPD.

13.3 Le Prestataire en tant que responsable du traitement

Dans le cadre des présentes Conditions Générales de Vente, le Prestataire est également susceptible de traiter les données à caractère personnel du client en tant que responsable du traitement. Ces données à caractère personnel peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

- L'administration et la gestion de la relation avec le client ;
- Dans le cadre et au cours des relations contractuelles et précontractuelles avec le client ;
- Lorsque le client nous contacte par e-mail, courrier, téléphone ou via tout autre canal de communication, par exemple afin de répondre à toutes vos questions/demandes ;
- Gestion des réclamations, du service après-vente et des garanties ;
- Réalisation d'actions de prospection commerciale et de marketing ;
- L'élaboration de statistiques commerciales ;
- Lorsque le traitement est nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ;

Dans l'éventualité de recours à la sous-traitance au sens du RGPD, le Prestataire est tenu de désigner un sous-traitant qui respecte le RGPD et prend les mesures techniques et organisationnelles adéquates garantissant le bon traitement des données à caractère personnel.

Le client peut trouver de plus amples informations sur le traitement de ses données à caractère personnel, ainsi que l'exercice des droits (e.g. le droit d'accès, de rectification, de suppression, d'opposition, etc.), dans la « politique de confidentialité » accessible sur le site Internet du Prestataire. Le client peut toujours contacter le DPO par courriel à : privacy@efficy.com.

14 CONFIDENTIALITE

Chaque Partie s'engage à tenir confidentielles les informations relatives à l'autre Partie qu'elle aurait été amenée à connaître dans le cadre de l'exécution des prestations telles que programmes informatiques, informations financières, commerciales et tout document portant une mention de confidentialité et/ou indiqués par écrit comme étant de nature confidentielle.

15 CESSION

Tout ou partie des droits et obligations prévues entre les Parties ne pourra en aucun cas être transféré ou cédé par une Partie à un tiers, sauf si les Parties s'accordent autrement par écrit.

Chaque Partie reste toutefois libre de céder ou transférer en tout ou partie ses droits et obligations au titre des présentes à une société de son groupe sans l'accord préalable de l'autre Partie, sous réserve d'en informer cette dernière.

16 REGLEMENT DES LITIGES

A l'exception des cas d'urgence, les Parties reconnaissent qu'elles feront leurs meilleurs efforts en vue de privilégier la voix amiable dans toute situation de blocage.

En cas de blocage, la Partie ayant intérêt à agir saisira l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception aux fins d'une tentative de règlement amiable.

A défaut d'un règlement amiable sous (1) un mois, la Partie ayant intérêt à agir pourra saisir le tribunal compétent.

17 LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Voir annexe 3 Bis.

TITRE II : DISPOSITIONS PROPRES A CHAQUE TYPE DE PRODUIT/SERVICE

18 PROJETS DE MISE EN ŒUVRE DU PROGIciel

18.1 Définition

Le Prestataire déploie généralement le Projet sur la base d'un cahier des charges fourni par le client pour un budget prévisionnel et un calendrier prévisionnel défini. Le contenu précis du Projet peut éventuellement évoluer au cours de celui sous réserve de l'accord écrit des Parties. Le Prestataire est le maître d'œuvre du Projet.

18.2 Méthodologie de mise en œuvre

Les Projets comportent en général quatre étapes : cadrage (définition des besoins par le client, étude d'adéquation entre ces besoins et les possibilités du Progiiciel standard), développement (réalisation des Adaptations), recette et mise en production. Le démarrage d'une étape ne peut intervenir qu'après validation formelle de l'étape précédente. Le détail des étapes est défini dans la méthodologie Projet ou le PAQ.

18.3 Obligations des Parties

18.3.1 Obligations du client

Le client s'engage à :

- Exprimer précisément et exhaustivement ses besoins à travers un certain nombre de documents de référence, de messages électroniques et de réunions de travail.
- Décrire précisément son environnement et son organisation informatiques, cette description revêtant une importance substantielle.
- Mettre à disposition du Prestataire les moyens (bureau, documentation, moyens de communication, ...) nécessaires au bon accomplissement de la mission dès lors que les prestations de déroulent dans les locaux du client.

- Respecter les délais qui lui sont impartis, notamment pour la validation des livrables documentaires et applicatifs.
- Se concerter sans délai avec le Prestataire dans le but de faire face à toutes situations imprévues ou qui nécessiteraient des arbitrages.
- Participer aux travaux en affectant les ressources internes nécessaires en qualité et quantité.
- Se concerter systématiquement avec le Prestataire et examiner de manière approfondie ses recommandations pour que les choix et arbitrages puissent être optimaux, tant en termes de nombre de jours de charge, que de prix et de durée.
- Privilégier systématiquement les solutions standard offertes par les Progiciels aux Adaptations.
- Traiter les données à charger sur le Progiciel conformément aux instructions données par le Prestataire et tenir celles-ci à disposition du Prestataire conformément au planning du Projet. Ces opérations de préparation et formatage des données sont critiques pour la réalisation de la recette et l'aboutissement du Projet et revêtent une importance substantielle.
- Assurer les tâches de direction générale du Projet, en sa qualité de maître d'ouvrage.

18.3.2 Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à :

- Accompagner le client au long du Projet et lui apporter des préconisations adaptées aux besoins exprimés.
- Mettre en œuvre les moyens techniques et le personnel adéquat, afin d'assurer l'exécution des travaux qui lui sont confiés. Le Prestataire apprécie seul les moyens d'y parvenir.
- Prévenir le client de toute absence notamment pour cause de congés ou de formation de son personnel affecté à la réalisation des travaux dès qu'il en aura eu connaissance.
- Mettre en œuvre les moyens pour respecter les jalons du planning prévisionnel convenu dans la Proposition Commerciale du Prestataire.

18.3.3 Obligations communes

Chaque Partie s'engage à :

- collaborer de bonne foi et à fournir à l'autre Partie toutes les informations utiles, tous documents et données nécessaires à la bonne réalisation des prestations.
- désigner un interlocuteur unique seul habilité à la représenter à l'égard de l'autre Partie et à prendre toute décision concernant le Projet.
- assister aux réunions de suivi du Projet.

18.4 Garantie des Adaptations

Le Prestataire garantit que les Adaptations qu'il a réalisées sont conformes aux Spécifications. Il s'engage à corriger gracieusement toute Anomalie spécifique pendant une période de garantie de 2 mois à compter de mise en production.

18.5 Facturation

Sauf mention contraire dans la Proposition Commerciale ou Bon de Commande, les conditions de facturation sont les suivantes :

- 40% à la signature du Bon de commande.
- solde à la réalisation : chaque dernier jour du mois le Prestataire facture le client sur la base du temps passé par les membres de son personnel, dès lors que le montant facturé à la commande est atteint.

19 PROJETS EN REGIE - DELEGATION DE PERSONNEL OU ASSISTANCE TECHNIQUE

19.1 Définition

Le Prestataire fournit des ressources au client. Le client est le maître d'œuvre des prestations effectuées ainsi que de la méthodologie de gestion de Projet.

19.2 Obligations des Parties

19.2.1 Obligations du client

Le client s'engage à :

- Gérer les ressources mises à sa disposition
- Avertir le Prestataire dans le cas où un problème surviendrait (attitude, manque de compétence, d'engagement,...)

19.2.2 Obligation du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre à disposition les ressources définies selon les disponibilités convenues afin d'assurer l'exécution des prestations qui lui sont confiées.

Dans la mesure du possible, le Prestataire évitera de changer le personnel affecté à l'exécution des prestations. Dans le cas où un remplacement s'avérerait néanmoins nécessaire, il veillera à remplacer l'intervenant par un nouvel intervenant ayant une compétence et une expérience au moins équivalente et ayant l'aval du client.

N'étant pas maître d'œuvre des prestations, le Prestataire est tenu à une obligation de moyens. Il s'engage à fournir au client pendant toute la durée des prestations, en sa qualité de professionnel, tous les conseils et mises en garde nécessaires à la réalisation de l'objectif recherché par le client.

Le Prestataire adressera au client des factures mensuelles à terme échu accompagnées d'un état descriptif détaillé des interventions.

19.3 Conditions financières et de facturation

Le Prestataire facture le client sur la base du temps passé par les membres de son personnel mis à la disposition du client et dont le taux horaire varie en fonction de la qualification conformément au Bon de Commande et/ou à la Proposition Commerciale.

19.4 Modification ou arrêt des prestations

Toute modification de planning ou arrêt des prestations commandées devra être signalé au Prestataire avec un préavis d'une semaine par mois de durée totale de la prestation sans pouvoir excéder 6 semaines. Toute prestation non annulée dans les délais restera due.

20 ABONNEMENTS

20.1 Conditions financières et de facturation

Les Abonnements donnent lieu à une redevance annuelle dont le montant varie en fonction du nombre d'utilisateurs.

Cette redevance est facturée anticipativement pour une période d'un an sauf si précisé autrement dans l'offre commerciale.

Dans le cas où le client souhaiterait diminuer le nombre d'utilisateurs pour un Abonnement donné, il en informera le Prestataire 2 mois avant la date de renouvellement de l'Abonnement. L'approbation du Prestataire est nécessaire pour les clients bénéficiant de remises commerciales sur les tarifs du Progiciel.

Sur le Cloud, l'utilisation du Progiciel à des fins d'archivage au travers d'un user back-up n'est pas autorisée.

En cas d'augmentation du périmètre applicable en cours d'Abonnement (commandes de licences pour des nouveaux produits, augmentation du nombre d'utilisateurs pour le produit existant), une facturation sera émise par le Prestataire, au prorata du temps restant à courir jusqu'au

terme de l'Abonnement. Le changement sera appliqué sur la période suivant la demande.

20.2 Durée et résiliation

Chaque Abonnement prend effet à la date indiquée dans la Proposition Commerciale ou Bon de Commande pour une durée précisée dans la Proposition commerciale ou bon de commande. Il sera renouvelé tacitement pour des périodes successives de durée équivalente.

Par défaut, la durée de chaque Abonnement est d'un an.

Toute Partie qui souhaite résilier un Abonnement devra le notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception et avec un préavis d'au moins 2 mois avant la fin de la période considérée.

20.3 Descriptif des Abonnements

Dans le cadre des Abonnements Cloud et Souscription, le client souscrit au droit d'usage des Progiciels pour la durée de l'Abonnement.

Le descriptif des services fournis dans le cadre des Abonnements figure en Annexe 1.

21 ACQUISITION

L'acquisition de licences confère au client un droit d'utilisation des Progiciels pour toute la durée des droits d'auteur.

21.1 Livraison

Le Prestataire remet au client, dans les 5 jours à compter de la commande, un exemplaire des programmes des Progiciels sous code objet et la Documentation Standard. Les programmes sources ne sont pas communiqués au client.

21.2 Services complémentaires

Le client est averti qu'il doit avoir souscrit à un Abonnement de Maintenance (ou Cloud) s'il souhaite solliciter les services du Prestataire. Ce dernier se réserve le droit de refuser toute intervention si le client n'est pas titulaire d'un de ces Abonnements au moment de la demande d'intervention.

22 AUTRES PRESTATIONS

22.1 Service Card – Support service Card

Le client peut acheter des crédit-temps utilisables pour des interventions non couvertes par les Abonnements souscrits, par l'achat de :

Service Card : crédit de jours que le client peut utiliser pour demander la réalisation d'Adaptations et prestations d'assistance, de conseil, etc... Le client peut pré-acheter des jours par lots de 3, 5 ou 10 jours.

Support Service Card : crédit d'heures que le client peut utiliser pour demander la réalisation d'Adaptations légères. La période de validité des Service Card est d'un an à partir de la date de souscription.

Le client sera facturé à la commande. Lorsque ces crédits-temps sont épuisés, le Prestataire en informera le client, qui pourra passer une nouvelle commande.

22.2 Formations

Le Prestataire délivre trois types de formations.

Formation inter-entreprise : la formation se déroule dans les locaux du Prestataire ou en ligne, via une plateforme administrée par le Prestataire. Des dates de formation sont prévues régulièrement. Le Prestataire remettra le catalogue des formations sur demande du client. L'annulation ou le report d'une inscription à une formation par le client doit être signalé au Prestataire au moins 7 jours calendaires précédents la date de formation. Au-delà de ce délai, la formation est entièrement due par le client envers le Prestataire.

Formation intra-entreprise : la formation se déroule généralement dans les locaux du client, et potentiellement dans tout autre lieu, physique ou

virtuel. L'annulation ou le report d'une inscription à une formation par le client doit être signalé au Prestataire au moins 48h en avance. Au-delà de ce délai, la formation est entièrement due par le client envers le Prestataire.

Formation E-learning : la plateforme internet est mise à disposition du client sous forme d'un abonnement, permettant l'accès à des contenus pédagogiques en libre-service, sous contrôle d'un formateur administrateur de la plateforme.

Les dispositions complémentaires entre les Parties concernant cet article sont incluses dans la proposition commerciale ou le bon de commande

ANNEXE 1 : DESCRIPTION DES SERVICES

La présente Annexe décrit les services fournis par le Prestataire en fonction des Abonnements souscrits.

1 ABONNEMENT CLOUD

L'Abonnement Cloud inclut :

- Un droit d'usage des Progiciels ;
- L'hébergement de la Solution sur l'infrastructure du Prestataire et la mise à disposition d'un accès à la Solution ;
- La réalisation de sauvegardes ;
- Les services de maintenance corrective ;
- La mise à disposition des nouvelles versions du Progiciel .

1.1 Hébergement et accès à la solution

1.1.1 Disponibilité

Le Prestataire s'engage à fournir à tout Utilisateur disposant d'une connexion Internet un accès distant à la Solution installée sur les serveurs du Prestataire.

Le client est toutefois pleinement conscient que l'accès à la Solution ne dépend pas que du Prestataire, qui reste tributaire de ses fournisseurs ou de ceux du client, soit notamment mais non exclusivement les gestionnaires externes du réseau Internet, les éditeurs des logiciels tiers intégrés dans la Solution ou qui leur sont associés, ou les fabricants des serveurs sur lesquels est installée la Solution etc...

Le Prestataire s'engage à assurer une disponibilité de 99,9% par an, hors des temps de mises à jour planifiées nécessaires au bon fonctionnement de la Solution. Le Prestataire informera le client, par tous moyens, des mises à jour planifiées, incluant un message sur la page d'accueil du Progiciel.

Le niveau de service annuel de 99.9% est calculé pour une année donnée en utilisant la formule suivante :

$$\frac{M - I}{M}$$

M : total de minutes dans une année donnée

I : total de minutes d'indisponibilité dans une année donnée

En cas d'inaccessibilité totale ou partielle de la Solution, le Prestataire s'engage à déployer ses meilleurs efforts techniques et humains pour rétablir le service dans les meilleurs délais, le cas échéant en proposant au client une solution alternative et temporaire si l'inaccessibilité ne peut être rétablie sous sa forme initiale dans un délai de 4 heures ouvrables après sa déclaration.

1.1.2 Espace disque

L'espace de stockage qui est disponible pour chaque client n'est pas limité, à condition que ce dernier fasse un usage raisonnable du service et ne stocke que des données et documents directement liés à son activité.

1.2 Sauvegardes

1.2.1 Caractéristiques des sauvegardes

Le Prestataire effectue des copies de sauvegardes des données du client selon un calendrier définit avec son Hébergeur et conforme aux règles de l'art.

1.2.2 Restitution des données

Ces copies de sauvegarde pourront être envoyées au client sur demande et dans un format standard (Oracle: Dump ; SQL server: BKP ; PostgreSQL : Dump). Cet envoi sera facturé 200€ HTVA par envoi.

Le client dispose d'un délai de 30 jours à compter de la date de fin du service pour faire une demande de restitution des données. Le

Prestataire supprimera les données hébergées dans un délai de trois mois à compter de la fin des relations contractuelles.

1.2.3 Fin de contrat d'abonnement Cloud

Le client reconnaît et accepte qu'au terme du contrat, le Prestataire supprime les données, les accès aux services, et l'environnement du client.

2 MAINTENANCE CORRECTIVE

2.1 Déclaration d'une Anomalie auprès du Support

Une Anomalie est :

- bloquante si elle empêche totalement l'utilisation d'une Fonction essentielle de la Solution ;
- gênante si elle nécessite l'utilisation d'un moyen de contournement pour réaliser la fonction ou si elle bloque l'utilisation d'une fonction non essentielle ;
- mineure si aucune fonctionnalité n'est affectée.

Pour les anomalies bloquantes, le client fournit le numéro de mobile du déclarant et de son responsable et s'engage à être disponible 24/7 pendant la durée de résolution de l'anomalie.

Procédure si le client ne dispose pas d'un Intégrateur

Le client contactera le support sur l'adresse mail support@efficy.com et catégorisera l'Anomalie (bloquante, gênante ou mineure), sans préjudice de la possibilité pour le Prestataire de pouvoir modifier cette catégorisation.

L'accès au support est ouvert 5/7 de 8h30 à 18h.

Par exception, l'accès au support du Progiciel webCRM est ouvert 5/7 de 9h à 13h

Sauf dispositions particulières dans la Proposition Commerciale ou Bon de Commande, l'accès au support pour une Version du Progiciel est réservé aux personnels certifiés au moins pour la partie « Administration » sur la version considérée.

Avant de contacter le support, le client s'engage à vérifier que le point qui nécessite support est couvert par son Abonnement, qu'il n'est pas dépendant d'un paramétrage effectué par lui-même et que la réponse à ses questions ne figure pas dans les documentations mises à sa disposition.

Pour chaque demande de support, le client décrira précisément au Prestataire les caractéristiques de l'Anomalie constatée et le moyen de la reproduire.

Le client s'engage à réagir dans les meilleurs délais à toute demande d'information formulée par le support. Les délais précisés au 2.2 seront suspendus jusqu'à ce que le Prestataire ait obtenu toutes les informations demandées.

● **Procédure si le client dispose d'un Intégrateur**

Le client contactera son Intégrateur qui fera office de « guichet unique » et basculera la demande auprès du support du Prestataire si l'Anomalie est due au Progiciel.

2.2 Accord de niveau de service

Le Prestataire s'engage à prendre en charge les déclarations d'Anomalies auprès du support dans les délais suivants.

	Anomalies bloquantes	Anomalies gênantes	Anomalies mineures
--	----------------------	--------------------	--------------------

Délai de prise en charge	1h	4h	8h
Délai de rétablissement	2j	5j	NA

Délai de prise en charge : Délai dans lequel le Prestataire s'engage à mobiliser le personnel pour traiter l'Anomalie.

Délai de rétablissement : Délai dans lequel le Prestataire s'engage à corriger l'Anomalie ou à apporter une solution de contournement. Le délai se termine lorsque le Prestataire remet au client ou à son Intégrateur les éléments à mettre en production ou les informations permettant de rétablir le service.

Ces délais courent à compter du moment où l'Anomalie a été déclarée par le client ou par son Intégrateur dans les conditions définies ci-dessus et à partir du moment où le Prestataire peut accéder à l'environnement reproduisant le problème. Les délais sont également interrompus lorsque le Prestataire est en attente de réponse de la part du client. Les délais s'expriment en jours ouvrés / heures ouvrées sur la période d'ouverture du support définie dans la Proposition Commerciale ou le Bon de Commande.

2.3 Modalités de l'intervention

Les interventions sont effectuées à distance. Dans le cas où le client n'autorise pas l'accès à distance ou que celui-ci ne permet pas de reproduire ou d'analyser l'incident, le Prestataire proposera une intervention sur site. Le temps de transport et les éventuels frais de déplacements et de séjour sont à la charge du client et n'interviennent pas dans le calcul des délais de prise en charge et de rétablissement.

2.4 Important : sécurité de l'intervention

Le client s'assurera qu'il fournit au Prestataire les seuls accès à ses systèmes permettant à ce dernier d'intervenir et aucun autre. Il s'assurera également que ces accès sont révoqués dès l'intervention terminée.

2.5 Correction des Anomalies sur les anciennes versions

Le Prestataire s'engage à assurer la maintenance corrective des versions précédentes pendant 36 mois à compter de la sortie de la version et à condition que l'Anomalie signalée n'ait pas été corrigée sur une version plus récente. Au-delà de ce délai, ou si l'Anomalie a été corrigée dans une version plus récente, la correction de l'Anomalie signalée sera facturée aux tarifs en vigueur au jour de l'intervention et sans engagement de délais.

2.6 Exclusions

Le service de maintenance corrective ne comprend aucune prestation de formation, d'adaptation, d'intégration, d'assistance à l'utilisation du Progiciel, d'assistance à la réalisation d'Adaptations, de conseil ni d'assistance téléphonique autre que celles décrites aux présentes. En outre les Anomalies ne sont pas couvertes si elles résultent :

- d'une utilisation de la Solution non conforme à la Documentation ou aux Spécifications ou aux indications délivrées lors des formations dispensées par le Prestataire
- d'Adaptations ou interfaçages avec un autre programme ou progiciel réalisés par le client ou un tiers ;
- de la modification par le client d'un élément de son Environnement technique de référence, si le Prestataire n'a pas formellement indiqué préalablement que le Progiciel serait compatible avec le nouvel élément.
- Et plus généralement d'une cause externe à la Solution : méthode de fabrication de requêtes (« queries ») ; méthode de fabrication de rapports ; réinstallation du serveur ; configuration de logiciels externes aux Applications (Microsoft Office, Acrobat...); configuration du réseau sur les postes utilisateurs ; configuration des anti-virus sur les postes utilisateurs...

Les prestations générées par de telles demandes donneront lieu à une facturation distincte en régie aux tarifs en vigueur au jour de la demande.

3 ABONNEMENT A LA SOUSCRIPTION

Cet Abonnement inclut :

- Un droit d'usage des Progiciels
- Le service de maintenance corrective décrit à l'article 2 de l'annexe 1 ;
- La mise à disposition des nouvelles versions du Progiciel.

4 ABONNEMENT AU SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE

Cet Abonnement inclut uniquement le service de maintenance corrective décrit à l'article 2 de l'annexe 1.

Il est proposé aux clients qui ont fait l'Acquisition de Progiciels et qui sont en mode *On Premise*.

Il inclut la mise à disposition des nouvelles versions du Progiciel.

5 MISE A DISPOSITION DES NOUVELLES VERSIONS DU PROGICIEL

L'abonnement à la souscription ou l'abonnement Cloud, ainsi que l'abonnement au service de maintenance corrective incluent la possibilité de bénéficier des nouvelles versions du Progiciel gratuitement sans racheter de nouvelles licences.

Ces nouvelles versions sont proposées à minima une fois par an et incluent des améliorations des fonctionnalités et des évolutions techniques. Le Prestataire prendra en compte les évolutions réglementaires en matière de gestion de la relation clients et de données à caractère personnel.

La mise en œuvre d'une nouvelle version fait l'objet d'une tarification spécifique, établie sur demande du client.

6 ABONNEMENT AU SERVICE DE MAINTENANCE DES PARAMETRAGES

L'Abonnement au service de maintenance des paramètres inclut la possibilité de bénéficier d'un service de correction des anomalies étendu aux paramètres réalisés par le Prestataire. Cet abonnement fait l'objet d'une tarification spécifique, établie sur demande du client.

L'abonnement au service de maintenance des paramètres ne s'applique que pour les paramètres réalisés par le Prestataire.

7 ABONNEMENT AU SERVICE « MISES A JOUR COMPRISES »

L'Abonnement au service « mises à jour comprises », appelé également 'Serenity', inclut la possibilité de bénéficier d'un service de mise à jour du Progiciel. Cette prestation inclut les Adaptations existantes ; elle exclut les éventuels tests de vérification du logiciel mis à jour ainsi que les éventuelles formations sur de nouvelles fonctionnalités proposées.

Par ailleurs, et dans tous les cas, toute réalisation de nouvelles adaptations ou modifications d'adaptations existantes, souhaitées par le client à la faveur d'une mise à jour, ferait l'objet d'une estimation de services additionnels à la charge du client.

Cet abonnement fait l'objet d'une tarification spécifique, établie sur demande du client.

L'abonnement au service « mises à jour comprises » ne s'applique que pour les intégrations et paramètres réalisés par le Prestataire.

ANNEXE 2 : TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL PAR LE PRESTATAIRE EN TANT QUE SOUS_TRAITANT

La présente annexe 2 s'applique lorsque le Prestataire agit en tant que Sous-Traitant au sens du RGPD dans le cadre du traitement des données à caractère personnel (ci-après : « DCP ») pour le compte du client. La définition des termes dotés d'une majuscule est celle donnée par les présentes ou par le RGPD. Afin de se conformer à l'article 28 du RGPD, les Parties conviennent expressément que les conditions suivantes s'appliqueront :

1 GENERALITES

Lorsqu'il traite des DCP pour le compte du client, le Prestataire s'engage à :

- Traiter les DCP uniquement dans la seule mesure nécessaire aux fins d'exécution des Services souscrits par le client.
- Traiter les DCP conformément aux instructions documentées du client. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des DCP, il en informe immédiatement le client.
- Tenir par écrit un registre des activités de traitement effectuées pour le compte du client.
- Chaque Partie communiquera à l'autre le nom et les coordonnées de son DPO, si elle en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD.

2 TRANSFERT HORS UNION EUROPEENNE

Si le Prestataire est tenu de procéder à un transfert de DCP vers un pays tiers (i.e. hors espace économique européen) ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il informe le client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public et à l'exception de pays qui assurent un niveau de protection adéquat des DCP suivant une décision d'adéquation de la Commission européenne.

3 NOTIFICATION DE VIOLATION DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Le Prestataire notifie par écrit au client toute violation de DCP et ce, dans les meilleurs délais. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au client de notifier cette violation à l'autorité de contrôle et si nécessaire à la personne concernée.

4 ASSISTANCE DU PRESTATAIRE AU CLIENT

Dans la mesure du possible, le Prestataire doit aider le client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées par le traitement (droits listés au chapitre III du RGPD). Dans le cas où le Prestataire recevrait des demandes des personnes objet du traitement du client, il en informera le client par écrit.

Le client peut solliciter le Prestataire pour l'assister dans la réalisation d'analyses d'impact et la consultation de l'autorité de contrôle qui s'en suivrait.

Le temps passé par le personnel du Prestataire, y compris la réalisation de développements spécifiques, sera facturée aux tarifs en vigueur au moment de l'intervention ou sur devis.

5 SÉCURITÉ

Le Prestataire met en œuvre toutes mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les DCP du client, en prenant en compte l'état des connaissances, les coûts de mise en œuvre, la nature, la portée, le contexte et les finalités du traitement, ainsi que les risques pour les droits et libertés des personnes physiques, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au degré de probabilité et de gravité du risque.

Les moyens mis en œuvre par le Prestataire et destinés à assurer la sécurité et la confidentialité des DCP incluent notamment les mesures suivantes :

- Mesures génériques : Sécurisation des flux (chiffrement des échanges) : protocoles HTTPS, FTPS, IMAPS, POPS ; Politique de mots de passe ; Filtrage IP par firewall (sur demande) ; Plan de reprise d'activité ; Audits de sécurité du système d'information ; Gestion des accès au système d'information ; Sensibilisation du personnel aux thématiques de sécurité et d'hygiène informatique.
- Mesures propres au Cloud : Hébergement en Union Européenne ; datacenters certifiés ISO 27001 ; Application régulière des mises à jour de sécurité des composants système ; Sauvegardes quotidiennes à des fins de restauration en cas de panne

Le Prestataire prendra en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes (i) de protection des données dès la conception et (ii) de protection des données par défaut.

6 SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire peut faire appel à des sous-traitants ultérieurs. Les principaux sous-traitants à la date de signature sont les suivants :

- Hébergement :
 - HISI, 34 boulevard des Italiens 75009 Paris, RCS Paris 518 199 146
 - Net Computer (Cloudbizz), Boulevard de l'Humanité 292, BE-1190 Forest (Belgium) – VAT BE0822883860
 - Ivensa ApS, Klingsejvej 15B, 1, 2720 Vanløse, CVR 40497277 (Danemark)
- Campagnes marketing / Routage d'emails
 - Flexmail NV, Jaarbeurslaan 29, bus 31, 3600 Genk (Belgium) – VAT 0835.786.642
 - MAILJET, 13-13 bis, rue de l'Aubrac 75012 Paris, RCS Paris 524 536 992 00059
 - Webmecanik, 6 avenue de Thônes 74000 Annecy, RCS 488 883 794

Le Prestataire informe préalablement et par écrit le client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information sera diffusée le cas échéant sur la plateforme <https://www.efficacy.com/fr/politique-de-confidentialite/> que le client est invité à consulter régulièrement.

Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant. Le client peut présenter des objections à ces changements dans un délai de quinze (15) jours à compter de l'information donnée par le Prestataire, pourvu que ces objections soient fondées sur un risque avéré au regard de la protection des données à caractère personnel. Au-delà d'une période complémentaire de quinze (15) jours, si aucun accord n'est trouvé entre les Parties, le tribunal compétent pourra être saisi – voir Annexe 3 Bis.

Le Prestataire veille à ce que ses sous-traitants respectent les obligations prévues aux présentes et qu'ils présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées pour se conformer aux règles de confidentialité et de respect de la vie privée concernant les DCP. Le Prestataire demeure pleinement responsable devant le client de l'exécution par ses sous-traitants de ses obligations.

7 SORT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL A L'ISSUE DES SERVICES

Cloud : voir annexe 1 article 1.2.2

Autre: le Prestataire détruira toutes les DCP qui font l'objet d'un traitement à l'issue des Services.

8 CONTROLE DU CLIENT

Le Prestataire met à la disposition du client la documentation nécessaire pour démontrer le respect des obligations prévues aux présentes et pour permettre la réalisation d'audits.

L'audit sera réalisé par un auditeur indépendant, au maximum une (1) fois par an. Il ne devra pas perturber l'activité du Prestataire et durer plus de deux (2) jours consécutifs. Le client devra avertir le Prestataire au moins quinze (15) jours avant la réalisation de l'audit.

Le client prendra en charge l'intégralité des frais d'audit ainsi que le temps passé par le personnel du Prestataire et le temps machine pour les besoins de l'audit.

9 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à ne traiter des DCP que sur la base d'un des fondements listés à l'article 6 du RGPD, à fournir aux personnes concernées les informations prévues par la réglementation en vigueur et à répondre aux demandes des personnes concernées lorsqu'elles exercent l'un des droits qui leurs sont reconnus par la réglementation.

Le client documentera par écrit toute instruction concernant le traitement des DCP par le Prestataire.

10 RESPONSABILITE

La violation du RGPD par le Prestataire sera considérée comme une faute de celui-ci uniquement s'il a agi en dehors des instructions légales du client ou contrairement à celles-ci. Pour le surplus, les dispositions de l'article 8 des Conditions Générales de Vente s'appliqueront dans le cadre de la répartition des responsabilités.

11 CARACTERISTIQUES DU TRAITEMENT

Durée du traitement : Les DCP font l'objet d'un traitement pendant toute la durée des Services (Abonnements et Projets).

Type de DCP traitée : En raison du fait que la Solution CRM est paramétrable pour les besoins du client et que ce dernier est libre de définir les données qu'il y stocke, les DCP traitées peuvent être multiples. Elles incluent en général : nom, prénom, coordonnées de contact (mail, téléphone, adresse...).

Catégories de personnes concernées : Pour les mêmes raisons, ces catégories peuvent être multiples : clients, citoyens, adhérents, partenaires, employés, fournisseurs...

Opérations réalisées sur les DCP : La nature des opérations réalisées dépend des Abonnements et services souscrits, du mode d'utilisation de la Solution et des éventuels modules complémentaires proposés par le Prestataire. Le tableau suivant recense les principales opérations susceptibles d'être réalisées sur les DCP des clients. La liste exhaustive figure et est tenue à jour sur la plateforme <https://www.efficy.com/fr/politique-de-confidentialite/>.

Services	Opérations réalisées sur les données
Projets	Imports
Abonnement Cloud	hébergement, sauvegardes

Délégué à la Protection des Données : Le Prestataire a nommé un Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées sont accessibles sur la plateforme <https://www.efficy.com/fr/politique-de-confidentialite/>.

ANNEXE 3 : LISTE DES SOCIÉTÉS DU GROUPE EFFICY

Efficy, TVA 0875.895.449, Rue Colonel Bourg 122, 1140 Bruxelles, Belgique

Efficy France, TVA 55 420 688 400, 19 rue des Plantes, 75014 Paris, France

Efficy Luxembourg, TVA 26931602, Rue d'Arlon 4, 8399 Windhof, Luxembourg

Efficy Suisse, TVA CHE-109.466.411, Rue de Lausanne 37, CH-1201 Genève, Suisse

Efficy Deutschland, TVA DE312539535, Schumannstrasse 27, 60325 Frankfurt, Allemagne

Efficy Nederland, TVA 809374912B01, De Waterman 2, 5215 MX 's-Hertogenbosch, Pays-Bas

Tasker CRM TVA ESB87010260, Calle Ángel Muñoz, 22, 28043 Madrid, Espagne

webCRM A/S, Business-ID 25189558, Vibenshuset, Lyngbyvej 2 2100 -Copenhagen Ø, Denmark

ANNEXE 3 BIS : CONDITIONS ADDITIONNELLES SPÉCIFIQUES

La présente annexe complète les Conditions Générales de Vente avec des dispositions spécifiques en fonction du lieu d'établissement du client.

1 LORSQUE LE SIÈGE SOCIAL DU CLIENT EST SITUÉ EN FRANCE OU À MONACO**1.1 Indice de référence**

(Article 4 des CGV)

Les tarifs sont indexés sur la base de l'indice SYNTEC suivant la formule :

Prix révisé = $P0 \times I1 / I0$

- P0 = prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé
- I1 = dernier indice publié à la date de révision
- I0 = indice de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision
-

1.2 Droit applicable et juridictions compétentes

(Article 14 des CGV)

Les documents contractuels sont soumis à la Loi française.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de PARIS, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

2 LORSQUE LE SIÈGE SOCIAL DU CLIENT EST SITUÉ AUX PAYS-BAS

(Article 4 des CGV)

Les tarifs sont indexés sur la base de l'indice CPI suivant la formule : Prix révisé = $P0 \times (0.2 + (0.8 \times I1 / I0))$

- P0 = prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé
- I1 = dernier indice publié à la date de révision
- I0 = indice de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision

1 LORSQUE LE SIÈGE SOCIAL DU CLIENT EST SITUÉ AU DANEMARK, NORVÈGE, SUÈDE OU FINLANDE**1.1 Indice de référence**

Les tarifs peuvent évoluer chaque année suivant la formule. Prix révisé = $P0 \times (1 + r)$.

- P0 = prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé

- r = taux d'évolution en % avec un maximum de 4%. Ce taux est défini par le Prestataire

1.2 Droit applicable et juridictions compétentes

Les documents contractuels sont régis par le droit danois.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée aux cours et tribunaux de Copenhague.

2 DANS TOUS LES AUTRES CAS**2.1 Indice de référence**

(Article 4 des CGV)

Les tarifs sont indexés sur la base de l'indice AGORIA suivant la formule : Prix révisé = $P0 \times (0.2 + (0.8 \times I1 / I0))$

- P0 = prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé
- I1 = dernier indice publié à la date de révision
- I0 = indice de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision"

2.2 Droit applicable et juridictions compétentes

(Article 14 des CGV)

Les documents contractuels sont régis par le droit belge, et notamment par la Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales.

En cas de litige, compétence expresse est attribuée aux cours et tribunaux francophones de Bruxelles.