

## I. DISPOSITIONS PRELIMINAIRES

### 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

1-1 Les présentes conditions générales régissent toute commande du Service émise par le Client.

1-2 Les présentes Conditions Générales sont accessibles exclusivement sur le Site de Coservit et sont susceptibles d'être modifiées à tout moment par Coservit, qui en informera le cas échéant le Client un mois avant l'entrée en vigueur des CG modifiées. A défaut de dénonciation du Contrat dans le délai d'un (1) mois précité, le Client sera réputé avoir accepté les CG modifiées. Coservit conserve dans son système d'information l'historique des modifications apportées aux CG. Le Client reconnaît et accepte que seule la version des CG conservée et datée par Coservit fera foi en cas de litige, et sera applicable au Contrat.

1-3 Le «Contrat» est constitué des documents contractuels suivants classés par ordre de priorité juridique décroissante :

- Bon de commande
- Conditions générales de Service
- Description du Service

1-4 Le présent Contrat définit les conditions dans lesquelles Coservit fournit au Client le Service afin de permettre à ce dernier de réaliser le maintien en conditions opérationnelles des infrastructures informatiques de ses clients ou pour ses besoins propres.

### 2. DEFINITIONS

Au sens des présentes, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

-«Service » : mise à disposition d'une solution logicielle de supervision dénommée « ServiceNav Monitoring » (ci-après « l'Application ») par le biais d'un accès Internet, et sans installation physique de l'Application chez le Client (« mode SaaS »)et incluant la fourniture d'un boîtier (« Boîtier ») localisé dans le réseau informatique à superviser,

-«Utilisateurs » : personnes physiques sous l'autorité du Client autorisées à utiliser le Service.

-«Documentation » : ensemble des informations d'installation ou d'utilisation accessibles en ligne ou sur support papier lors de l'installation ou de l'utilisation du Service.

-«Réception» : Constat du bon fonctionnement du Service en conformité avec les spécifications définies dans la Documentation correspondant à la Version du Service fournie par Coservit.

-«Bogue» : Défaut de conception ou de réalisation se manifestant par des anomalies de fonctionnement du Service par rapport à la Documentation fournie par Coservit.

- «Contrat» : Ensemble des documents contractuels.

- «Données» : Ensemble des informations, quelle que soit leur nature, et des fichiers informatiques, faisant l'objet d'un traitement par le Client avec le Service, ainsi que les identifiants et mots de passe d'accès du Client, ou des utilisateurs finaux au Service.

« Mise en Production » : possibilité pour le Client d'utiliser le Service de façon opérationnelle, soit à des fins internes, soit pour effectuer ses propres prestations de services de supervision, indépendamment du nombre de serveurs supervisés,

« Prestations » : prestations de développement spécifique pour le compte du Client, ou de migration, mise à niveau de l'Application.

« Assistance » : services d'aide à l'utilisation du Service fournis par COSERVIT au Client, sous forme téléphonique, courriel ou toute autre forme appropriée.

« Maintenance Evolutive » : déploiement des mises à jour et nouvelles versions de l'Application, dans les conditions prévues au présent Contrat.

« Maintenance Corrective » : correction des Anomalies de l'Application.

« Support » : les services de Maintenance Corrective, Maintenance Evolutive et d'Assistance

## II. CONDITIONS GENERALES APPLICABLES AU SERVICE ET AUX PRESTATIONS

### 1. MISE EN GARDE

1-1. Il appartient au Client d'évaluer attentivement et précisément ses besoins, d'apprécier l'adéquation du Service à ses besoins sur la base des informations qu'il a demandées préalablement à l'émission de sa commande.

1-2. Il appartient au Client de s'assurer que les structures de sa société sont susceptibles d'admettre le traitement du Service et qu'il dispose de la compétence nécessaire pour sa mise en œuvre et son utilisation.

### 2. DUREE

2-1 Coservit concède au Client droit d'accès au Service pour la durée du Contrat.

2-2 Le présent Contrat entrera en vigueur à la date visée dans le bon de commande.

2-3 Sauf mention contraire dans le bon de commande, le Contrat est valable pour une durée de douze (12) mois à moins qu'il ne soit résilié de manière anticipée, conformément aux dispositions de l'article 13.

2-4 Le Contrat se renouvellera ensuite par tacite reconduction par période successive d'une année sauf en cas de dénonciation par l'une des parties, adressée par lettre recommandée à l'autre partie au moins trois (3) mois avant la fin de la période contractuelle en cours.

2-5 A l'expiration ou en cas de résiliation du Contrat, Coservit s'engage à restituer au Client l'intégralité des données de configuration contenues dans la base de données du Client dans un délai maximum de sept (7) jours calendaires. A l'expiration ou en cas de résiliation du Contrat, Coservit s'engage à détruire l'intégralité des données et informations attachées à la fourniture du Service dans un délai de sept (7) jours suite à la demande expresse du Client.

### 3. CONDITIONS FINANCIERES ET DE REGLEMENT

3-1 En contrepartie du droit d'utilisation du Service, le Client verse à Coservit une redevance dont le montant et les échéanciers de facturation figurent sur le Bon de commande. Ce montant s'entend hors taxes, la T.V.A. applicable étant celle en vigueur au moment de la facturation.

3-2. En standard, les factures sont émises par Coservit de la façon suivante :

. Service : facturation annuelle, 100 % à la commande

. Prestations : facturation de 30 % à la commande, le solde à la Réception selon les conditions prévues à l'article 6 des présentes conditions générales.

L'abonnement au Service commence, et la première facturation est due, dès lors la Mise en Production du Service. Les facturations suivantes seront émises à la date anniversaire du Contrat, en application de l'article 2-3.

3-3. Coservit se réserve le droit d'augmenter la redevance au début de chaque année civile. Cette augmentation sera notifiée au Client par écrit avec un préavis de soixante (60) jours. En cas de désaccord le Client pourra résilier le présent Contrat, la résiliation étant effective à l'expiration du préavis ci-dessus.

Les factures sont payables à 30 jours nets, date de facture. Tous les paiements sont effectués en euros par virement bancaire.

Toute somme non payée à l'échéance portera automatiquement intérêt à trois fois et demie le taux d'intérêt légal sans formalités ni mise en demeure préalable, sans préjudice de dommages-intérêts auxquels Coservit pourrait prétendre. De surcroît, Coservit se réserve le droit de suspendre l'exécution du Service, et cela jusqu'au parfait paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues. Le non-respect de ces conditions de paiement entraînera la résiliation automatique et immédiate du Contrat. La non-exécution ou la mauvaise exécution du Service alléguée par le Client ne l'autorise en aucun cas à retenir le paiement de tout ou Partie du montant des sommes dues.

Par ailleurs, conformément aux articles L.441-3 et L.441-6 du Code de Commerce, tout retard de paiement entraînera de plein droit, outre les pénalités de retard, l'obligation pour le Client de payer une indemnité forfaitaire minimale de 40 euros pour frais de recouvrement, étant entendu que Coservit se réserve la faculté de réclamer une indemnité complémentaire, sur justificatifs, si les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

#### 4. INSTALLATION - RECEPTION

4-1. Le Client doit s'assurer avant l'installation du Service que l'ensemble du câblage et des communications entre les différents composants du matériel et des logiciels requis pour le bon fonctionnement du Service est opérationnel. Par « installation », on entend la livraison du Boitier et le paramétrage du Service pour les besoins spécifiques du Client.

4.2 La Réception du Service est prononcée après vérification du bon fonctionnement du Service sur la base de la Documentation et avant la production par le Service des premières données d'exploitation. La Réception donnera lieu à la signature d'un procès verbal par COSERVIT et le Client. Le défaut de signature du procès-verbal de réception, ou d'observations motivées de la part du Client dans un délai de 15 jours calendaires à compter de l'envoi\_ du procès-verbal de réception vaudra Réception du Service. La Mise en Production du Service par le Client vaut également Réception du Service.

4.3 Les dispositions ci-dessus sont également applicables à toute prestation de migration, de mise à niveau, ou d'installation d'une nouvelle Version du Service chez le Client.

#### 5. PROPRIETE INTELLECTUELLE

5-1. Coservit déclare détenir tous droits d'auteur sur le Service et et/ou le droit de le distribuer.

5-2. Le Client reconnaît n'avoir aucun droit de propriété intellectuelle sur le Service.

5-3. Le Client s'engage à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement aux droits d'auteur afférents au Service.

5-4. A ce titre, le Client maintiendra toutes les mentions de propriété et de copyright qui figurent sur les éléments constitutifs du Service y compris sur la Documentation.

5-5. Les modèles personnalisés par le Client dans le cadre de l'utilisation du Service ne sont pas susceptibles d'être protégés par un droit de propriété intellectuelle, ce que le client reconnaît expressément.

#### 6. UTILISATION DU SERVICE

6-1 Coservit accorde au Client un droit non exclusif et non cessible d'utilisation du Service pour sa propre activité commerciale, et l'autorise en particulier à utiliser le Service pour vendre des prestations de service (notamment de supervision) à ses propres clients.

6-2. L'utilisation du Service est limitée au droit de mise en œuvre sur le matériel, le nombre de sites et d'équipements tels que précisés dans le Bon de commande.

6-3. Aucune copie de la Documentation ne peut être faite sans l'accord préalable et écrit de Coservit.

6-4 Le Client s'interdit de faire toute adaptation, modification, arrangement de l'Application, notamment en vue de la création et/ou de la diffusion ou commercialisation d'un logiciel dérivé ou similaire

6-5. Le Client s'interdit de désassembler ou décompiler le code objet d'éléments constitutifs du Service ou de l'Application, ou de tenter directement ou indirectement, d'utiliser tout ou partie de ce code objet dans d'autres logiciels, sauf dans les conditions prévues par le Code de la Propriété Intellectuelle dans un but d'interopérabilité.

6-6. Le Client ne peut, directement ou indirectement, distribuer, prêter, mettre à la disposition de tiers le Service, ou céder son droit d'utilisation sur ce dernier, à titre gratuit ou onéreux.

6-7. Coservit se réserve le droit de modifier sans préavis la Documentation associée au Service.

#### 7. CONFIDENTIALITE

7-1. Aucune des parties ne pourra divulguer auprès d'un tiers les informations confidentielles (« Informations Confidentielles ») reçues de l'autre partie. Chacune des parties n'utilisera cette Information Confidentielle que pour l'exécution de la commande et prendra toutes les mesures de sécurité pour prévenir la divulgation non autorisée des Informations Confidentielles.

7-2. Sont considérées comme Informations Confidentielles les informations divulguées par une partie à l'autre, par écrit, lorsqu'un tel document porte la mention « Confidentiel », Cette obligation de confidentialité se poursuivra après la fin du Contrat.

7-3. Ne peuvent être considérées comme Informations Confidentielles des informations :

- communiquées à l'une des parties par des tiers avant que l'autre partie ne les ait divulguées, ou,
- qui seraient du domaine public sans que la partie bénéficiaire n'ait contribué à leur divulgation, ou
- sont conçues indépendamment par la partie bénéficiaire.

#### 8. PROPRIETE DES DONNEES ET ACCES AUX DONNEES PAR COSERVIT

Le Client reste seul propriétaire des Données, et s'engage à procéder à des sauvegardes régulières des Données dans le cadre de l'utilisation du Service.

Coservit pourra, afin d'honorer ses obligations aux termes du Contrat, notamment lors de l'installation du Service, ou à des fins de support, ou encore de développement spécifique, être amené à devoir accéder aux Données et à les extraire et/ou les reproduire, sur un environnement informatique extérieur au Client.

Le Client reconnaît que l'accès aux Données est inhérent à l'exécution par Coservit de ses obligations contractuelles.

Coservit informera le Client uniquement lors de l'extraction et/ou la reproduction de Données sur un environnement ou matériel extérieur, en lui indiquant les raisons de cette extraction ou reproduction, ainsi que la durée prévisible d'utilisation des Données, et leur localisation.

Seul le personnel habilité de Coservit, à savoir le chef de projet désigné au Contrat, le personnel de Support ou de R&D, pourra avoir accès aux Données et, le cas échéant, les extraire ou les reproduire.

En cas de reproduction des Données sur un environnement extérieur, Coservit prendra toutes les mesures pour les anonymiser.

Coservit s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers sauf sur injonction d'un tribunal ou d'une autorité administrative.

Nonobstant ce qui précède, le Client autorise Coservit à copier, extraire, reproduire, utiliser et diffuser les Données à tout tiers, qui serait partie, avec Coservit, à un accord collaboratif de recherche et développement ; et ce aux fins d'exécution par Coservit de ses obligations dans le cadre de cet accord et sous réserve de leur anonymisation préalable. Le Client autorise également Coservit à publier ces Données, dans toute publication scientifique réalisée dans le cadre ou en application dudit accord, sous la réserve que ces Données soient anonymisées avant toute publication, de sorte qu'aucun lien entre les Données publiées et le Client ne puisse être établi.

Coservit s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques pour assurer la sécurité des données du Client. Coservit s'engage également, une fois la prestation ayant nécessité une copie des Données terminée, à détruire toute copie de ces Données en sa possession, et à en informer le Client.

En cas de recours à un sous-traitant pour exécuter tout ou partie ses obligations contractuelles, Coservit s'engage à faire respecter par le sous-traitant des engagements identiques à ceux prévus au présent article.

En revanche, Coservit ne sera pas responsable de l'utilisation ou de la manipulation des Données par un prestataire externe, intervenant dans le cadre d'un contrat de Support conclu avec le Client. Il appartient au Client de s'assurer que son prestataire a pris des engagements suffisants pour protéger ses Données.

Le Client pourra, à ses frais et au maximum une fois par an, faire contrôler par un tiers le respect par Coservit des dispositions du présent article.

En application de l'article 5-5, Coservit pourra librement exploiter les modèles personnalisés par le Client dans le cadre de l'utilisation du Service, ce que le Client accepte expressément.

### 9. SAUVEGARDE DES DONNEES

Coservit assurera une sauvegarde journalière des données de l'Application. Cette sauvegarde est déposée sur un espace de stockage protégé par un identifiant et un mot de passe, accessible uniquement depuis l'infrastructure produisant le Service, et dans le seul but d'y entreposer les sauvegardes.

La période de rétention d'une sauvegarde journalière est de dix (10) jours calendaires pour les Données de Configuration et les Informations. A l'issue de cette période de rétention la sauvegarde journalière ne sera plus disponible pour restauration. La période de rétention d'une sauvegarde journalière est de cinq (5) jours calendaires pour les Données Techniques. A l'issue de cette période de rétention la sauvegarde journalière ne sera plus disponible pour restauration.

Coservit assurera une supervision continue de la sauvegarde, et en cas d'échec, prendra les mesures correctives appropriées.

La restauration de tout ou partie des Données de configuration, des Données Techniques ou des Informations pourra être réalisée par Coservit sur réception d'un bon de commande émis par le Client.

### 10. MISE A DISPOSITION DU BOITIER

Coservit fournira le Boîtier au Client sous forme de matériel (exclusivement sur la France métropolitaine et Corse) ou d'un master de machine virtuelle téléchargeable par le Client, selon l'option retenue par le Client.

Le Client procédera à l'installation, au paramétrage et à la mise en service du Boîtier sur son réseau.

Le Boîtier restera la propriété de Coservit. En conséquence il ne pourra être cédé, loué, mis à disposition d'un tiers ou mis en gage, de quelque manière que ce soit. En tant que dépositaire, le Client supportera tous les risques de perte ou de détérioration du Boîtier. Il prendra toutes les mesures nécessaires pour en assurer la protection et la sécurité.

Jusqu'à sa restitution à Coservit, le Client s'engage à conserver le Boîtier en bon état et en bonne condition de fonctionnement. Le Client s'engage à utiliser le Boîtier conformément aux prescriptions d'emploi fournies par Coservit. Le Client assumera la responsabilité des dommages occasionnés au Boîtier et/ou par le Boîtier soit accidentellement soit par suite d'un usage non conforme aux prescriptions d'emploi de Coservit. Coservit assurera seule la maintenance du Boîtier dans les conditions visées à l'article 15.

Le Client ne pourra transférer le Boîtier sur un autre site sans l'accord préalable écrit de Coservit. Le Boîtier qu'il soit sous forme matérielle ou logicielle devra être restitué à Coservit, au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

### 11. PRESTATIONS ANNEXES

Coservit pourra procéder, sur demande du Client, aux prestations suivantes :

- modifications de paramétrages d'exploitation du Service
- personnalisations de la configuration du Service.

Ces prestations donneront lieu au paiement d'une redevance spécifique indiquée dans le Bon de Commande.

### 12. RESPONSABILITE

12-1. Dans le cadre des présentes, les parties conviennent que Coservit est soumise à une obligation de moyens. En conséquence, sa responsabilité ne pourra être engagée que sur une faute de sa part prouvée par le Client.

La responsabilité de Coservit ne saurait être engagée en cas d'utilisation du Service par un tiers non autorisé ou en cas d'utilisation non conforme à la Documentation ou d'utilisation abusive des fonctionnalités du Service ou en cas d'utilisation non conforme à la réglementation en vigueur.

12-2. Toute utilisation des résultats obtenus grâce à l'utilisation du Service relève de la seule compétence et de la seule responsabilité du Client Il appartient à ce dernier, dans le cadre de son obligation générale de prudence en tant que professionnel, de vérifier lors de chaque utilisation la cohérence et l'exactitude des résultats obtenus.

12-3 Coservit n'est pas responsable des dommages directs et/ou indirects que pourrait subir le Client tels que notamment préjudice commercial, perte de commande, trouble commercial quelconque, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque qui pourraient résulter de la mise en œuvre du Service, de son incapacité à mettre en œuvre le Service ou de l'utilisation des résultats obtenus grâce au Service Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation.

12-4. En cas de mise en jeu de la responsabilité de Coservit et de prononcé d'une condamnation, les parties conviennent que la responsabilité de Coservit ne pourra être supérieure à un montant correspondant au montant de la redevance annuelle d'utilisation du Service versée par le Client à Coservit lors de l'année au cours de laquelle est survenu le fait générateur du dommage.

### 13. RESILIATION

13-1. En cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations, le Contrat pourra être résilié de plein droit aux torts exclusifs du Client huit (8) jours après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception demeurée sans effet, sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels Coservit pourrait prétendre.

13-2. En cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client s'engage à restituer à ses frais à Coservit l'ensemble des éléments constitutifs du Service et de la Documentation, ainsi que toute copie de sauvegarde et toute copie d'éléments constitutifs du Service ou de la documentation qu'il aurait pu effectuer sous une forme quelconque, dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de réception de la lettre recommandée avec accusé de réception de Coservit constatant la résiliation du Contrat. Les sommes versées par le Client à Coservit sont considérées comme acquises et ne peuvent faire l'objet d'aucune réclamation du Client en cas de résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les dispositions des articles 6, 8, 10, 12 et 13 survivront à la résiliation du Contrat.

### 14. FORCE MAJEURE

Aucune des deux Parties ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation des présentes qui seraient dus au fait de l'autre Partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. Le cas de force majeure suspend les obligations nées des présentes pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à soixante (60) jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent Contrat, par l'une ou l'autre des Parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision.

### 15. REFERENCE COMMERCIALE

Le Client accepte que Coservit utilise son nom et l'objet du Contrat à titre de références commerciales, sauf mention contraire apposée dans le Bon de Commande.

### 16. LOI APPLICABLE ET REGLEMENT DES LITIGES

Les présentes conditions sont soumises à la loi française.

EN CAS DE LITIGE, ET APRÈS UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AUX TRIBUNAUX DE GRENOBLE (F-38000), NONOBTANT PLURALITÉ DE DÉFENSEURS OU APPEL EN GARANTIE MÊME POUR LES PROCÉDURES D'URGENCE OU LES PROCÉDURES CONSERVATOIRES, EN RÉFÉRÉ OU PAR REQUÊTE.

## III. CONDITIONS TECHNIQUES DU SERVICE

### 1. FONCTIONNALITES DU SERVICE

Les fonctionnalités du Service sont les suivantes :

- La collecte de données techniques (« Données Techniques ») sur des équipements de technologies de l'information à travers l'exécution de points de contrôle depuis le Boitier ou depuis un Agent Logiciel installé sur ces équipements. Les Données Techniques déterminent la disponibilité, l'état et la performance de l'équipement. Elles collectent également le contenu matériel et logiciel de l'équipement.
- La mise à disposition de modèles de points de contrôle dans l'Application
- La définition de politiques de collecte, de notification à l'Utilisateur et de disponibilité dans l'Application, et leur stockage sous forme de données de configuration (« Données de Configuration »)
- La transmission des Données Techniques depuis leur point de collecte vers l'Application
- Le stockage des Données Techniques dans l'Application
- L'alerte par différents moyens (courriel, SMS, notification sur appareils mobiles) suivant la politique de notification configurée
- La production d'informations de capacité et de disponibilité (« Informations »), le stockage de ces informations et leur mise à disposition dans l'Application

### 2. ACCES AU SERVICE

Le Client a pris connaissance du périmètre technique défini par Coservit et déclare l'accepter comme préalable à la fourniture du Service.

Le Service est fourni au Client, par Internet, sans installation quelconque de l'Application sur son système informatique. L'Application est hébergée sur les serveurs de Coservit ou de ses sous-traitants.

Les Utilisateurs pourront se connecter en tous lieux et à tout moment au système, s'ils sont dotés d'un code utilisateur et d'un mot de passe. Chaque Utilisateur se voit attribuer un identifiant et un mot de passe. Le Client fera son affaire de la gestion de ce mot de passe et de cet identifiant par les Utilisateurs. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Service. Il s'engage à ne permettre l'accès au Service qu'aux membres autorisés de son personnel et de ses Clients.

Le Service nécessite l'accès par le Client à un réseau de télécommunications. Ce service n'est pas compris dans le Service et devra être fourni par un opérateur de télécommunications sous sa responsabilité et sous le choix du Client. Le Client fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs de la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires pour accéder au Service.

L'accès au Service pour les Utilisateurs sera effectif dans le délai précisé dans le bon de commande.



## 3. CONTINUITÉ ET QUALITÉ DU SERVICE

Coservit s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire pour assurer la continuité et une qualité du Service conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

Coservit s'engage à assurer l'accès au Service 7 jours sur 7 et 24H/24, sous les réserves de disponibilité indiquées ci-dessous. Toutefois Coservit se réserve la possibilité de suspendre l'accessibilité au Service pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement dudit Service. Coservit informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention. Coservit mettra en œuvre les moyens nécessaires pour obtenir une disponibilité du Service 99,75% du temps. Cette disponibilité est mesurée sur un an, du Lundi au Vendredi, de 8 heures à 20 heures hors jours fériés légaux en France. Cela correspond à une indisponibilité maximale de 8 heures sur la période, hors perturbation du réseau ou sinistre informatique chez Coservit ou chez son sous-traitant, ou cas de force majeure.

Coservit assure la supervision du Service et est alerté en cas de dysfonctionnement relevé par la supervision.

En cas de dépassement de la durée maximale d'indisponibilité, COSERVIT sera redevable au Client, d'une pénalité calculée sur la base de la redevance annuelle, au prorata du temps d'indisponibilité de l'Application, calculée comme suit :

$P = N \times R / 365$ , ou

P= pénalité

N= nombre de jours d'indisponibilité (toute durée inférieure à 24h est considérée comme un jour)

R= montant de la redevance annuelle

Cette pénalité sera imputée sur la prochaine facturation du Client.

Elle est plafonnée à 30 jours de redevance, et a un caractère libératoire, de sorte que le Client s'interdit tout autre recours ou réclamation en raison de l'indisponibilité subie.

Par ailleurs, le Client reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès, l'interruption du service ordonné par une autorité administrative ou juridictionnelle peuvent entraîner une discontinuité dans l'accès aux Services, indépendante de la volonté et en dehors du contrôle de Coservit.

## 4. SUPPORT

Pendant la durée du présent Contrat, et en contrepartie du paiement de la redevance de Service, Coservit s'engage à fournir les services de Support suivants :

### 4.1 Assistance téléphonique

Coservit s'engage pendant la durée du Contrat à assurer une assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 CET (hors jours fériés ou chômés). Cette assistance est destinée à :

- répondre aux questions techniques relatives à l'utilisation du Service
- identifier et analyser les problèmes rencontrés dans l'utilisation du Service

Les demandes d'assistance peuvent être soumises via Internet 24 heures/24 7 jours/7 sur un site web dédié au Support. L'état de toute demande peut également être obtenu en se connectant sur ce site web.

## 4.2 Maintenance corrective

Toute Anomalie du Service et/ou du Boitier pourra être notifié par le Partenaire par téléphone ou par e-mail. Le Partenaire s'engage à donner toute information détaillée permettant d'identifier le problème rencontré. Après diagnostic préalable, Coservit mettra tout en œuvre pour corriger les Anomalies qui lui seront signalées par le Partenaire. Le cas échéant, si nécessaire, Coservit procédera au remplacement du Boitier dans les trois jours suivant le diagnostic, et assurera la remise en service.

Coservit signalera au Partenaire les indisponibilités du Service par les moyens suivants : affichage d'une page Web informative, informations données aux Utilisateurs s'adressant à l'assistance téléphonique.

Tout dysfonctionnement non imputable au Service ou à l'Application est hors périmètre de la maintenance corrective.

Coservit analyse les Anomalies liés au Service et les catégorise en problèmes bloquants ou non bloquants. Pour une Anomalie bloquante, Coservit s'engage vis-à-vis du Partenaire à :

- Proposer une solution de contournement du problème dans un délai de 3 jours ouvrés dans 80% des cas.
- Proposer une correction du problème dans un délai de 10 jours ouvrés dans 80% des cas.

Pour une Anomalie non bloquante, Coservit s'engage vis-à-vis du Partenaire à :

- Proposer une solution de contournement du problème dans un délai de 10 jours ouvrés dans 80% des cas.
- Proposer une correction dans une nouvelle version dans 80% des cas.

Dans tous les cas Coservit mettra tous les moyens en œuvre pour qu'un collaborateur Coservit intervienne sur le problème dans un délai d'un jour ouvré et communique au Client par tout moyen dans ce délai.

Les Anomalies sont considérées résolues une semaine après livraison d'une solution de correction ou de contournement sauf notification contraire de la part du Client.

## 4.3 Maintenance évolutive

Dans le cadre de l'évolution du Service, Coservit pourra apporter des modifications au Service présentant un impact positif pour les Utilisateurs (fonctions, performance, ergonomie). La maintenance évolutive sera planifiée et fera l'objet d'une communication au Client.

## IV. GESTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans l'hypothèse où les Données transmises aux fins d'utilisation du Service, ou traitées par le Service, comporteraient des éléments à caractère personnel (ci-après « les Données Personnelles »), les dispositions suivantes s'appliqueront.

### 1. Responsabilité des Parties

Le Client assumera seul la qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel hébergées par l'Application ; au sens de la réglementation applicable sur la protection des données personnelles, COSERVIT n'ayant que la qualité de « sous-traitant » de ces données en sa qualité d'éditeur et d'hébergeur de l'Application.

COSERVIT ne sera tenue responsable, en sa qualité de sous-traitant, que des obligations spécifiquement mises à sa charge par le Contrat, ou par la réglementation en vigueur sur le respect des données personnelles ; ou encore s'il a agi en dehors des instructions précises du Client.

COSERVIT ne saurait être tenue responsable des manquements du Client à cette réglementation, et qui ne lui seraient aucunement imputables, en application de l'article 82.3 du RGPD.

En toutes hypothèses, la responsabilité de COSERVIT vis-à-vis du Client, en cas de recours d'un tiers au titre de la responsabilité solidaire instituée par l'article 82.4 du RGPD, est limitée au montant indiqué à l'article « Responsabilité » du présent Contrat.

### 2. Garantie du Client

Pour toutes les Données traitées par l'Application, pouvant être qualifiées de données à caractère personnel (telles que les données du personnel notamment), le Client garantit à COSERVIT qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent aux termes de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés » ainsi qu' au titre du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et en vertu des autres dispositions législatives et réglementaires, françaises et européennes applicables. En conséquence, le Client garantit COSERVIT qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait de leurs données ainsi que des droits qui leur sont concédés (droit d'opposition, droit d'accès et de rectification, droit à la portabilité, droit d'effacement, droit de limitation du traitement).

**Le Client garantit COSERVIT contre tout recours, plainte, ou réclamation émanant d'un Utilisateur ou d'une personne physique, dont les données personnelles seraient hébergées par COSERVIT, ou ses sous-traitants ; ou d'un ayant droit de cette personne ; et lié à l'utilisation ou au traitement de ces Données par le Service. En conséquence, le Client garantit COSERVIT contre toute indemnité ou condamnation pouvant être mise à sa charge du fait d'un recours d'un Utilisateur, présent ou passé, du Service, et reconnaît que la responsabilité de la collecte et du traitement des Données lui incombe exclusivement.**

### 3. Opérations de traitement autorisées

Le Client autorise COSERVIT, en qualité de sous-traitant, à traiter les données personnelles, pour son compte, exclusivement pour les finalités du Service, à savoir :

- l'hébergement d'une application de supervision des données de l'entreprise, incluant des Données Personnelles,
- la réalisation des Prestations de Support ou de développement spécifiques, dans les conditions prévues aux présentes Conditions Générales.

A ce titre, Coservit est autorisée à :

- héberger des Données Personnelles insérées dans l'Application ;
- avoir accès aux Données Personnelles, dans le cadre des opérations de Support ;
- modifier les Données Personnelles, sur instruction préalable du Client,
- sauvegarder, extraire, ou détruire ces Données Personnelles, dans les conditions prévues aux présents Conditions Générales.

Dans le cadre de ces opérations, COSERVIT s'engage à :

- traiter les Données Personnelles uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance
- traiter les Données Personnelles conformément aux instructions documentées du Client..

- garantir la confidentialité des Données Personnelles traitées dans le cadre du Contrat ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles en vertu du présent contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité

### 4. Sous-traitance ultérieure

COSERVIT est autorisé à faire appel à la société OVH (ci-après, le « sous-traitant ultérieur ») pour mener les activités de traitement suivantes : hébergement des Données et de l'Application.

En cas de recrutement d'autres sous-traitants ultérieurs, COSERVIT en informera préalablement et par écrit le Client, en indiquant clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client disposera d'un délai de 15 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. A défaut d'objection émise pendant ce délai, le sous-traitant ultérieur sera réputé agréé par le Client.

COSERVIT s'assurera que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. En toutes hypothèses, COSERVIT demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

### 5. Droits des personnes concernées

Il appartiendra au Client de traiter les demandes des Utilisateurs quant à l'exercice des droits qui leur sont offerts par la réglementation applicable (notamment droit d'opposition, droit d'accès et de rectification, droit à la portabilité, droit d'effacement des données des mineurs, droit de limitation du traitement). Si les personnes concernées venaient à exercer auprès de COSERVIT des demandes d'exercice de leurs droits, celles-ci seront systématiquement renvoyées au Client pour qu'il les traite dans les délais légaux.

### 6. Mesures de sécurisation des Données Personnelles

Par défaut, COSERVIT effectue une sauvegarde quotidienne des Données, de nature à permettre leur restauration. Les sauvegardes sont réalisées dans les conditions prévues à l'article II.9 des présentes Conditions Générales.

Par ailleurs, en fonction de la nature des Données Personnelles du Client, de leur sensibilité, et des risques pour les personnes concernées en cas de violation des données, COSERVIT pourra mettre en œuvre, sur instructions du Client, et sur devis complémentaire, des mesures supplémentaires de sécurité des Données, et en particulier des données à caractère personnel. Ces mesures pourront inclure un chiffrement des Données, leur pseudonymisation, ou encore des audits réguliers de la disponibilité et de la sécurité des Données.

### 7. Violation de Données Personnelles

COSERVIT notifiera au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance et par contact téléphonique, confirmé sans délai par email. Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente, ainsi qu'aux personnes concernées.

### 8. Durée de conservation des Données Personnelles

L'Application permet le paramétrage des durées de conservation et de rétention des données personnelles des Utilisateurs. Par défaut, ces données seront effacées dans les 30 jours de la clôture du Compte Utilisateur.

En toutes hypothèses, il appartiendra au Client de procéder à toutes les déclarations ou études d'impact requises par la loi ou les réglementations européennes, afin de déterminer la durée de conservation de ces données, et d'en informer COSERVIT afin que celle-ci puisse effectuer, si nécessaire, les paramétrages nécessaires sur l'Application.

### 9. Sort des Données Personnelles en cas de cessation du Contrat

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, COSERVIT s'engage à restituer intégralement les Données Personnelles du Client hébergées au titre du Service, sur demande du Client, et dans les conditions prévues ci-dessous. A défaut de requête particulière dans les 30 jours suivant la cessation du Contrat, COSERVIT effacera les Données Personnelles hébergées, et n'en conservera aucune copie ; à l'exception des données techniques ou personnelles dont la conservation est imposée par la législation ou la réglementation applicable, et notamment par le décret n° 2011-219 du 25 février 2011 relatif à la conservation et à la communication des données permettant d'identifier toute personne ayant contribué à la création d'un contenu mis en ligne. Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions de l'article « Résiliation » des présentes Conditions Générales.

### 10. Registre de traitement des Données Personnelles

COSERVIT s'engage à tenir un registre des traitements de données personnelles en sa qualité de sous-traitant, comme prescrit par la réglementation en vigueur, dans lequel figureront l'identité et les coordonnées du Client, en tant que responsable du traitement, ainsi que la nature des opérations de traitement de données effectuées (notamment : hébergement applicatif, Support).

### 11. Délégué à la Protection des Données

Le délégué à la protection des données de la société COSERVIT est Monsieur Florian MATTES, qui peut être contacté à l'adresse [rgpd@coservit.com](mailto:rgpd@coservit.com), 34 avenue de l'Europe 38100 GRENOBLE, 0476705293, pour toute question relative à la gestion des Données Personnelles dans l'Application.

### 12. Devoir d'assistance

COSERVIT fera ses meilleurs efforts pour assister le Client dans ses démarches visant à garantir la conformité des traitements de données personnelles avec la réglementation en vigueur. A ce titre, COSERVIT mettra à la disposition du Client toutes les informations nécessaires en cas de réalisation de tout audit de conformité ou sécurité, ou toute analyse d'impact menée par le Client.

En revanche, les prestations visées au Contrat n'incluent pas la réalisation de démarches propres au Client, telles que la rédaction d'analyses d'impact, ou la déclaration à la CNIL d'une violation de Données, lesquelles donneront lieu, le cas échéant, à facturation d'une prestation distincte.