



CONDITIONS GENERALES DE LICENCE / MAINTENANCE ZENLOCASSUR

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

« Anomalie » désigne tout dysfonctionnement, incompatibilité, panne ou blocage, reproductible, hors paramétrage, empêchant l'Utilisation normale (c'est-à-dire conforme aux caractéristiques techniques des Progiciels et Services décrites dans le Descriptif des prestations publié sur le Site Internet de ZENLOCASSUR) de tout ou partie des Progiciels.

« Anomalie de niveau de sévérité critique » désigne une défaillance majeure du Progiciel ou un impact critique sur les opérations du Client.

« Anomalie de niveau de sévérité haut » désigne une restriction d'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités importantes du Progiciel ou un impact important sur les opérations du Client.

« Anomalie de niveau de sévérité moyen » désigne une restriction d'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Progiciel, mais pour laquelle une situation de contournement existe, ou des restrictions fonctionnelles n'ayant pas un impact critique ou important sur les opérations du Client.

« Anomalie de niveau de sévérité bas » désigne une Anomalie qui ne restreint pas de façon substantielle l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Progiciel ou un problème mineur et non significatif pour les opérations du Client pouvant être facilement contourné.

« Commande » : devis ou bon de commande faisant référence au présent Contrat, définissant les Progiciels et Services souscrits par le Client.

« Client » désigne la société définie sur la Commande.

« Contrat » désigne, par ordre décroissant de priorité (i) la commande, (ii) les présentes conditions générales, (iii) les conditions particulières applicables et leurs annexes. En cas de contradiction entre deux documents, celui de rang supérieur dans la hiérarchie contractuelle prévaut. Le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties à la date de leur signature. Il annule et remplace tout accord, lettre, offre ou autre document écrit ou oral antérieur ayant le même objet.

« Descriptif des prestations » désigne le document publié sur le Site Internet de ZENLOCASSUR décrivant les caractéristiques techniques des Progiciels et des Services.

« Documentation » désigne tous les documents et manuels établis par ZENLOCASSUR se rapportant aux Progiciels de ZENLOCASSUR destinés à être Utilisés par le Client desdits Progiciels, quel que soit leur support (écrit, sonore, magnétique, numérique, etc.)

« Information Confidentielle » désigne les Informations d'une Partie (ci-après la « Partie Divulgateur ») non accessibles au public, divulguées à l'autre Partie (ci-après la « Partie Réceptrice ») qui sont identifiées comme étant confidentielles ou qui peuvent raisonnablement être comprises comme étant confidentielles et/ou propriétaires. Les Informations Confidentielles de ZENLOCASSUR incluent, sans limitation, les Informations relatives aux Progiciels, à toute documentation et à tous les programmes fournis avec ceux-ci, tous les algorithmes, méthodes, techniques, codes (sources et objet) et procédés divulgués ou utilisés dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, ainsi que l'ensemble des Informations afférentes au Client, listes de prix, techniques de commercialisation et procédures de ZENLOCASSUR. Les Informations Confidentielles n'incluent pas les Informations (i) que

la Partie Divulgateur divulgue régulièrement à des tiers sans restriction en matière de divulgation, (ii) que la Partie Réceptrice obtient d'un tiers, sans restriction en matière de divulgation et sans violation d'une obligation de non-divulgation ou ; (iii) qui sont développées, de façon indépendante, par la Partie Réceptrice sans qu'elle n'ait eu accès à des Informations Confidentielles.

« Services » désigne le catalogue de services comprenant les Progiciels et figurant sur le Site Internet de ZENLOCASSUR au jour de la souscription du Client, régulièrement mis à jour par ZENLOCASSUR.

« Progiciels » désigne tout ou partie des programmes informatiques édités par ZENLOCASSUR. Les Progiciels sont décrits sur le Site internet de ZENLOCASSUR.

« Site Internet de ZENLOCASSUR » désigne le portail institutionnel de la société ZENLOCASSUR, accessible à l'adresse www.zenlocassur.com et sur lequel figure, en particulier, la description des Services.

« Utilisateur » désigne toute personne placée sous la responsabilité du Client (salariés, personnel, sous-traitants, préposés, prestataire technique dûment habilité, ou toute autre personne accédant aux Progiciels au nom ou grâce au Client) et bénéficiant, de manière directe ou indirecte, d'un accès à tout ou partie des Progiciels et/ou des Services ou qui Utilise, de manière directe ou indirecte, tout ou partie des Progiciels et/ou des Services en application du Contrat.

« Utilisation » désigne tout moyen, direct ou indirect, pour activer les fonctions de traitement du Progiciel, charger, exécuter, accéder, utiliser le Progiciel ou afficher, extraire, accéder, utiliser des informations ou données résultant du Progiciel, ainsi que tout traitement, transmission, diffusion ou représentation par le Client d'informations ou données via les Progiciels et/ou les Services (qu'il s'agisse d'un accès direct ou indirect).

« Version majeure » désigne tout développement qui modifie le Progiciel de manière substantielle au niveau de ses fonctionnalités et de son architecture ; une nouvelle Version majeure se caractérise par le changement du préfixe d'identification (par exemple : l'ancienne version majeure 1.0 est suivie de la version majeure 2.0).

« Version mineure » désigne un développement logiciel mineur qui soit, améliore les fonctionnalités et/ou les performances, soit corrige les erreurs ou bogues trouvées sur le Progiciel ; une nouvelle Version mineure se caractérise par le changement du premier suffixe d'identification (par exemple : l'ancienne Version mineure 1.0 est suivie de la Version mineure 1.1).

ARTICLE 2. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La licence accordée par ZENLOCASSUR concède au Client le droit d'usage du Progiciel dans les conditions (et notamment de durée) définies au Contrat. ZENLOCASSUR est titulaire des droits ou dispose des autorisations nécessaires afin de proposer en licence les Progiciels.

Il est rappelé que ZENLOCASSUR est titulaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux Progiciels et à la Documentation qui l'accompagne ainsi qu'à toutes leurs mises à jour, versions anciennes, actuelles et futures, et de tous les développements qu'il effectuera.

Le Client ne peut utiliser les fonctions opérationnelles des Progiciels auxquelles il a accès que conformément à ses besoins.



Sauf accord contraire préalable écrit de ZENLOCASSUR, le Client ne pourra en aucun cas mettre les Progiciels, à disposition d'un tiers (autres que ses prestataires intervenant uniquement en son nom et pour son compte. Lesdits Prestataires ne doivent pas être des concurrents de ZENOCASSUR) et s'interdit strictement toute autre utilisation, notamment, sans que cette liste soit limitative, toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation.

A ce titre, ZENLOCASSUR n'accorde au Client qu'un droit d'usage personnel, ponctuel, incessible et non exclusif des Progiciels, ce qui exclut, formellement la possibilité de :

- reproduire de façon permanente ou provisoire les Progiciels mis à disposition, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris à l'occasion du chargement, de l'affichage, ou de l'exécution des Progiciels ;
- de traduire, adapter, d'arranger ou de modifier les Progiciels, de les exporter, de les fusionner avec d'autres applications informatiques ;
- d'effectuer une quelconque copie de tout ou partie des Progiciels ;
- de modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, arranger et plus généralement modifier tout ou partie des Progiciels.

Il est strictement interdit au Client de faire bénéficier un tiers de tout ou Partie des Progiciels et/ou services fournis par ZENLOCASSUR.

La documentation, les manuels et tous documents s'y rapportant concernant le(s) Progiciel(s) concédé(s) sont la propriété exclusive de ZENLOCASSUR. Toute reproduction ou divulgation à des tiers de tout ou partie de cette documentation est interdite.

Les dénominations des Progiciels sont des marques protégées et enregistrées par ZENLOCASSUR.

Le site sur lequel est accessible le Progiciel et l'ensemble des éléments qui le composent (contenu, images, logos, textes, programmes, scripts, processus, etc.) sont la propriété exclusive de ZENLOCASSUR.

Le Contrat n'entraîne aucun transfert des droits de propriété intellectuelle sur les logiciels, méthodes, outils de développement, documents, fichiers, bases de données, données, programmes généraux et/ou spécifiques, propriété de ZENLOCASSUR ou sur lesquels ZENLOCASSUR aurait obtenu une licence et qui auraient été rendus accessibles au Client dans le cadre du Contrat.

L'utilisation des Progiciels est limitée à la volumétrie visée dans les présentes conditions ou dans la Commande correspondante. Chaque accès correspond à un Utilisateur unique. La notion d'Utilisateur constitue une unité de mesure permettant de quantifier et contrôler l'accès aux Progiciels. En conséquence, même si les Progiciels sont installés sur plusieurs serveurs ou ordinateurs, et même si chaque Utilisateur dispose d'un accès simultané à plusieurs instances du Progiciel en même temps, le Client doit obtenir une autorisation unique et distincte d'accès au Progiciel pour chaque Utilisateur accédant au Progiciel, de quelque manière que ce soit, directement ou indirectement (par exemple via un programme de multiplexage, appareil, dispositif ou serveur applicatif) et par tout moyen. Chaque accès au Progiciel accordé à un Utilisateur est unique, propre et personnel à cet Utilisateur et ne doit pas être partagé, ni prêté à une autre personne, sauf en cas de transfert permanent par ZENLOCASSUR dudit accès à un autre Utilisateur.

Il est également convenu que toute Utilisation du Progiciel entraîne automatiquement une facturation correspondant à cette Utilisation.

Le Client a pu poser l'ensemble des questions et solliciter les documents et informations déterminantes nécessaires afin de lui permettre de prendre sa décision de souscrire aux Progiciels et services proposés par ZENLOCASSUR.

Le Client reconnaît qu'il lui appartient de s'assurer de l'adéquation de chacun des Progiciels à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies dans la documentation figurant sur le Site Internet de ZENLOCASSUR et de demander tout renseignement utile.

Le Client a reçu l'ensemble des documents constitutifs du Contrat et a pu en prendre connaissance et en apprécier les termes et la portée, à sa discrétion avec l'aide de conseils externes.

ARTICLE 3. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la souscription aux Progiciels, des prérequis techniques qui lui ont été fournis par. Le Client s'engage, en particulier (i) à respecter :

- les droits des tiers, notamment les droits de la personnalité, les droits de propriété intellectuelle ou industrielle, tels que droits d'auteur, droits sur les brevets, dessins et modèles et droit des marques, et
- (ii) à respecter les prescriptions légales et réglementaires applicables relatives à la protection des données à caractère personnel.

De même, le Client s'engage à ne transmettre par l'intermédiaire des Progiciels aucun courrier électronique non sollicités, notamment des chaînes de courrier ou des messages publicitaires, ni aucun contenu comprenant des virus informatiques ou tout autre code, dossier ou programme conçus pour interrompre, détruire ou limiter la fonctionnalité de tout logiciel, ordinateur ou outil de télécommunication, sans que cette énumération ne soit limitative.

Le Client s'engage à ne pas commercialiser des produits similaires aux Progiciels ou des solutions utilisant le même modèle conceptuel de données que les Progiciels et susceptibles de concurrencer ZENLOCASSUR.

Le Client s'engage à signaler sans délai tout Incident concernant les Progiciels.

En vue d'assurer une collaboration étroite entre les Parties, le Client désigne en son sein un responsable chargé d'assurer la communication avec ZENLOCASSUR.

Le Client s'engage également à se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales qui lui sont communiquées par le ZENLOCASSUR pour la bonne Utilisation des Progiciels.

Enfin, le Client veillera à ce que ses Utilisateurs soient formés au fonctionnement des Progiciels, et le Client s'engage donc à souscrire aux formations nécessaires auprès de ZENLOCASSUR.

En outre, le Client garantit ZENLOCASSUR contre toute action en revendication de tiers, liée au contenu des informations transmises, diffusées, reproduites notamment celles résultant d'une atteinte aux droits de la personnalité, à un droit de propriété lié à un brevet, à une marque, à des dessins et modèles, à des droits d'auteur ou celles résultant d'un acte de concurrence déloyale ou parasitaire ou d'une atteinte à l'ordre public, aux règles déontologiques régissant Internet, aux bonnes mœurs, au respect de la vie privée (droit à l'image, secret de la correspondance...) ou aux dispositions du Code Pénal.



Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus pourra entraîner la résiliation du Contrat.

La cessation des activités du Client, pour quelque cause que ce soit, ainsi que le transfert de ses activités à un tiers entraînant un changement du titulaire de la licence, a pour conséquence la résiliation du Contrat, sauf accord des Parties pour qu'il soit procédé au transfert de la licence du cédant au profit du tiers cessionnaire. Dans ce cas le Client restituera aussitôt à ZENLOCASSUR tous documents qui lui auront été remis dans le cadre du contrat de licence, ainsi que toutes copies de ces documents.

ZENLOCASSUR se réserve le droit de contrôler, ou faire contrôler, à tout moment le périmètre effectif d'Utilisation du ou des Progiciel(s). ZENLOCASSUR informera le Client d'une telle démarche moyennant un préavis de quinze (15) jours ouvrés, sauf circonstances justifiant une intervention urgente.

S'il apparaissait que le périmètre déclaré n'était pas conforme au périmètre constaté, ZENLOCASSUR facturera directement les compléments de licence et les frais de contrôle.

ARTICLE 4. GARANTIE - RESPONSABILITE

ZENLOCASSUR garantit la conformité du/des Progiciel(s) à sa documentation pendant une période de quatre-vingt-dix (90) jours après sa disponibilité d'accès au Client.

ZENLOCASSUR ne garantit pas :

- les conséquences du choix du Progiciel pour lequel l'Utilisateur final aura opté en fonction de ses besoins d'utilisation ;
- que les fonctions du Progiciel permettront d'atteindre les objectifs que le Client s'est fixé, ni qu'elles s'exécuteront dans les combinaisons d'utilisation que le Client pourrait choisir ;
- les résultats obtenus grâce à l'Utilisation du Progiciel dans le cas de l'introduction de données erronées ou dans le cas d'une Utilisation non conforme à la documentation remise par ZENLOCASSUR,
- l'absence de défauts ou erreurs ;
- les conséquences des modifications des traitements standards du Progiciel via des outils de paramétrage, sans que cette liste soit exhaustive.

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie. En outre, et en cas de faute prouvée de ZENLOCASSUR, ZENLOCASSUR ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'Utilisation des Progiciels et/ou des Services.

ZENLOCASSUR n'est en aucun cas responsable des dommages indirects résultant de l'Utilisation du Progiciel et/ou des Services et de l'impossibilité d'utiliser ce(s) dernier(s), même s'il a eu connaissance de la possibilité de tels dommages. Il est expressément rappelé que tout préjudice tel que perte de bénéfices, d'activité commerciale, de revenu, de chiffre d'affaires, de clientèle, d'économies escomptées, d'opportunité commerciale, d'économies, de coûts de remplacement de logiciels, de services ou technologies, des pertes de données ou des pertes d'usage de celles-ci, d'atteinte à la réputation, d'économies non réalisées, trouble quelconque ou toute action dirigée contre le CLIENT par un tiers, même si l'autre Partie a été dûment informée de la possibilité de survenance de tels dommages, constituent un dommage indirect et, par conséquent, n'ouvrent pas droit à réparation.

ZENLOCASSUR n'est pas responsable des interruptions du réseau Internet, le Client choisissant seul l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau Internet. ZENLOCASSUR attire, à cet effet, l'attention du Client sur l'importance du choix du fournisseur d'accès à Internet et sur les options de secours que le prestataire technique choisi par le Client peut garantir ou non.

De même, ZENLOCASSUR est déchargée de toute responsabilité relativement à la mise en place de sécurité informatique (antivirus, firewall...) nécessaire à la protection des postes de travail des Utilisateurs ou du Client et des conséquences en résultant (lenteurs éventuelles des Progiciels et/ou des Services).

Par ailleurs, le Client est seul et entier responsable de l'Utilisation qu'il fait du ou des Progiciels et/ou des Services, à l'exclusion de toute responsabilité de ZENLOCASSUR. Les conséquences dommageables résultant, par suite, des données transférées au travers des Progiciels et/ou des Services ne relèvent donc pas de la responsabilité de ZENLOCASSUR.

La responsabilité de ZENLOCASSUR est, en tout état de cause, conventionnellement limitée au titre du Contrat, en cas de survenance de pertes ou dommages quels qu'ils soient, tous dommages confondus, au montant de la redevance de licence du Progiciel et/ ou des Services effectivement payés par le Client dans les douze (12) mois précédant la demande d'indemnisation. La présente limitation de responsabilité fait partie intégrante de l'accord entre le Client et ZENLOCASSUR et a été, un des éléments essentiels pris en compte lors de la détermination du montant des redevances dues aux termes du Contrat.

Cette limitation d'indemnisation opposable aux Parties pourra être également invoquée par ZENLOCASSUR et/ou l'Hébergeur, ce que les Parties acceptent expressément.

Cette clause survivra à la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, y compris en cas de résolution judiciaire.

ARTICLE 5. DUREE

Sauf disposition contraire de la Commande, le Contrat prend effet à la date de signature de la Commande, pour une durée initiale de douze (12) mois.

A l'issue de la durée initiale, et sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec avis de réception adressée deux (2) mois avant l'arrivée du terme en cause, les Conditions sont tacitement reconduites pour des périodes successives d'une durée égale à celle initialement choisie par le Client, lesquelles pourront ensuite faire l'objet d'une résiliation par l'une ou l'autre des Parties avec un préavis proportionnel à la durée totale du Contrat : au moins deux (2) mois avant la date de son échéance pour une période contractuelle de deux (2) ans, trois (3) mois avant la date de son échéance pour une période contractuelle de trois (3) ans, etc. En aucun cas le préavis de résiliation ne pourra être supérieur à douze (12) mois et ce, même si la durée du Contrat a dépassé une période de douze (12) années.

La date de notification à prendre en compte est la date de réception ou de première présentation de la lettre recommandée, la date mentionnée par les services de la Poste faisant foi.

ARTICLE 6. REDEVANCE – CONDITIONS FINANCIERES

Les redevances de licence des Progiciels, et de services en mode cloud le cas échéant, sont facturées au Client conformément aux dispositions de la Commande correspondante.



Dans l'hypothèse où le Client augmenterait la volumétrie, au-delà de ce qui est prévu, ou modifierait les caractéristiques du matériel sur lequel il utilise le(s) Progiciel(s) ou transférerait le(s) Progiciel(s) sur un autre site, une augmentation correspondante du montant des redevances de licence deviendra de ce fait immédiatement exigible, conformément aux tarifs de ZENLOCASSUR alors en vigueur.

Sont exclues de la redevance de licence de Progiciels, et donnent lieu à facturation séparée, toute autre prestation n'entrant pas dans le périmètre des présentes Conditions. Sauf mention contraire dans la Commande concernée ou dans les offres de ZENLOCASSUR visées au Descriptif de prestations publié sur le Site Internet de ZENLOCASSUR, sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes :

- les prestations de formation, de consulting et de monitorat ;
- les prestations de Maintenance des Progiciels non prévues dans le Descriptif des prestations, de développements spécifiques ou d'évolutions ;
- tout service complémentaire défini dans le Descriptif de prestations publié sur le Site Internet de ZENLOCASSUR ;
- et, plus généralement, toute prestation n'entrant pas dans le cadre des Services.

Les services non expressément inclus dans les présentes Conditions feront l'objet de prestations additionnelles. Les Parties fixeront d'un commun accord le déroulement concernant l'exécution et les coûts de telles prestations supplémentaires, sur la base d'un devis préalablement proposé au Client pour acceptation. Les Parties formaliseront ensuite l'accord intervenu dans un avenant aux Conditions.

Chaque année, la redevance est révisée à la date anniversaire du Contrat en fonction de la variation de l'indice SYNTEC (indice mesurant l'évolution des salaires dans la profession informatique), selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1 / S0) \text{ où}$$

P1 = prix révisé P0 = prix d'origine

S0 = indice SYNTEC retenu lors de la dernière révision (ou indice d'origine lors de la première révision)

S1 = dernier indice Syntec publié à la date de la révision

Si pour une raison conjoncturelle, S1 est inférieur à S0, le rapport S1/S0 sera considéré comme égal à 1.

En cas de disparition de l'indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de droit commun, pour définir un indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

Toute modification dans les Services est susceptible d'entraîner une révision du prix des Services de ZENLOCASSUR.

ZENLOCASSUR pourra, à sa discrétion, dans l'attente du règlement des sommes dues par le Client, suspendre les services, en cas de retard de paiement au-delà de soixante (60) jours de la part du Client, à l'exclusion de toute responsabilité de ZENLOCASSUR à cet égard.

ARTICLE 7. RESILIATION

7.1 RESILIATION DE PLEIN DROIT

ZENLOCASSUR se réserve le droit de résilier, pour l'avenir, de plein droit le présent Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception dans les cas suivants :

- non-respect par le Client des conditions d'Utilisation du ou des Progiciel(s) et des Services et/ou d'atteinte aux droits de ZENLOCASSUR et/ou, le cas échéant, de l'éditeur des progiciels tiers ;
- non-respect du nombre d'Utilisateurs strictement limité concédé par ZENLOCASSUR au titre des Progiciels et des Services ;
- règlement judiciaire ou liquidation des biens du Client, dans les limites des dispositions légales applicables ;
- non-paiement des redevances dans les délais convenus ;
- divulgation à des tiers d'éléments constitutifs du Progiciel.

La résiliation prendra effet huit (8) jours après la première présentation de la lettre recommandée.

Cette résiliation interviendra sans préjudice du droit pour ZENLOCASSUR de réclamer des dommages et intérêts ou d'exercer tous autres droits ou recours.

7.2 RESILIATION POUR MANQUEMENT

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de trente (30) jours ouvrés à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception, adressée par l'autre Partie, notifiant le manquement en cause, cette dernière pourra résilier la Commande et/ou le présent Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, nonobstant tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Tout retard de paiement est considéré comme un manquement grave.

Le fait par l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans le présent Contrat ou la Commande, ou de ne pas se prévaloir d'un droit, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation ou au droit en cause.

Afin d'éviter toute ambiguïté, il est précisé qu'aucune des Parties ne peut, en quelques circonstances que ce soit, prononcer la résolution unilatérale avec effet rétroactif du Contrat, seules les modalités de résiliation pour l'avenir visées ci-dessus étant autorisées.

En cas de manquement contractuel, par dérogation à l'article 1222 du Code Civil, le créancier ne pourra faire exécuter lui-même l'obligation sans accord préalable et exprès du débiteur défaillant ou demander au débiteur le remboursement de toute somme engagée à cette fin.

Par dérogation aux dispositions du Code Civil, les Parties conviennent que la résiliation du Contrat ne peut avoir pour conséquence les effets d'une résiliation avec effet rétroactif ; la résolution des Conditions ne pourra être prononcée que par une décision judiciaire.

7.3 EFFETS DE LA RESILIATION

Si le Client décide de résilier de manière anticipée le présent Contrat et/ou la Commande, il s'engage à payer respectivement à ZENLOCASSUR, une indemnité égale au montant total des redevances restant dues pour la durée d'engagement restant à courir au titre de la Commande et/ou du Contrat.

ARTICLE 8. FIN DU CONTRAT

A l'expiration du Contrat, pour quelque cause qu'elle intervienne, le Client a l'obligation de :



- cesser immédiatement toute Utilisation du(es) Progiciel(s) et des Services ;
- restituer à ZENLOCASSUR le Progiciel, les copies éventuelles, la Documentation, les manuels et tous documents s'y rapportant ;
- régler toutes les redevances et sommes dues au titre des factures impayées et émises jusqu'à la date effective de la résiliation et ce, dans les trente (30) jours à compter de la fin du Contrat.

ARTICLE 9. CONTREFAÇON

En cas de tentative de saisie ou toute forme de contestation des droits de ZENLOCASSUR, le Client devra en aviser immédiatement et par écrit ZENLOCASSUR et élever toute protestation contre la saisie et prendre toute mesure pour faire connaître les droits de propriété en cause.

Il est précisé que ZENLOCASSUR reste seul responsable de la direction et de la défense d'une telle action et de toute négociation, transaction ou compromis pouvant intervenir dans le cadre de cette action.

Le Client s'engage à assister diligemment ZENLOCASSUR et à lui communiquer toute information nécessaire à la bonne exécution du présent article.

ZENLOCASSUR décline toute responsabilité pour toute action pour violation d'un droit de propriété intellectuelle, quel qu'il soit, qui trouverait son origine :

- soit dans l'utilisation d'une version antérieure ou modifiée d'un Progiciel lorsque ladite contrefaçon, violation ou action aurait été évitée en utilisant la version à jour et non modifiée d'un Progiciel fourni par ZENLOCASSUR au Client ;
- soit dans l'assemblage ou l'Utilisation de tout Progiciel ou Service fourni dans le cadre du Contrat avec un logiciel ou tout matériel informatique ou autre, non fourni par ZENLOCASSUR, lorsque ladite contrefaçon, violation ou action aurait été évitée en utilisant le Progiciel ou le Service seul et de manière indépendante.

Dans le cas où une interdiction de jouir des droits concédés sur un ou plusieurs Progiciels serait prononcée en conséquence d'une action en contrefaçon ou résulterait d'une transaction signée avec le demandeur à l'action en contrefaçon, ZENLOCASSUR s'efforcera, à son choix et à ses frais, soit :

- à obtenir le droit pour le Client de poursuivre l'Utilisation ;
- à remplacer l'élément contrefaisant par un élément équivalent ne faisant pas l'objet d'une action en contrefaçon ;
- à modifier l'élément contrefaisant de façon à éviter ladite contrefaçon.

Cette clause fixe les limites de la responsabilité de ZENLOCASSUR en matière de garantie de jouissance paisible.

ARTICLE 10. DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Chaque Partie s'engage à se conformer à ses obligations en application de la Législation DCP, telle que définie à l'Annexe « RGPD », et s'interdisent de commettre tout acte de nature à mettre l'autre Partie en position de violation desdites législations protectrices des DCP.

ZENLOCASSUR, s'engage à respecter les dispositions de l'Annexe « RGPD ».

Il est entendu entre les Parties que l'intégralité des engagements pris par ZENLOCASSUR au titre de l'Annexe « RGPD » est soumise aux conditions et limitations de responsabilité prévues au Contrat.

Il est précisé entre les Parties que, si des exigences spécifiques résultant du traitement de DCP accroissent la charge de travail de ZENLOCASSUR, les Parties conviendront d'un avenant pour envisager les conditions, notamment financières, de cette extension.

Les données à caractère personnel du Client sont traitées par ZENLOCASSUR, responsable de traitement. Les coordonnées du responsable de traitement sont les suivantes : 14 rue du X septembre, L-2550 Luxembourg, Luxembourg.

Les données sont traitées à des fins de gestion de la relation commerciale, notamment : la gestion de la relation client, des contrats, et des comptes clients ; la gestion des devis ; la gestion de la facturation ; la gestion et le suivi des commandes ; la gestion des souscriptions et abonnements aux services ; la gestion et le traitement des demandes reçues ; la gestion et le traitement des réclamations ; la gestion de l'exécution du service ou de la fourniture du bien ; et la gestion de l'assistance.

Sous réserve que le Client n'y soit pas opposé, ces données peuvent également être utilisées pour lui envoyer de la prospection commerciale de la part de ZENLOCASSUR.

Ce traitement repose sur l'exécution du contrat.

Pour la prospection commerciale, le traitement se fonde sur notre intérêt légitime à vous communiquer des produits ou services en lien avec votre activité professionnelle.

Ces données sont accessibles par le personnel habilité de ZENLOCASSUR notamment la Direction générale, ainsi que le personnel habilité de nos prestataires commerciaux, techniques et informatiques. Elles sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle. Les données du Client peuvent également être conservées pour la gestion des activités commerciales, y compris pour celles relatives à la prospection commerciale, pour une durée de 3 ans à compter du dernier contact que le Client a eu avec ZENLOCASSUR (par exemple, un achat ou la date d'expiration d'une garantie). Après l'exécution du contrat, les données du Client peuvent également être conservées en archivage intermédiaire, pour répondre à des obligations comptables ou fiscales ou à des fins probatoires en cas de contentieux, dans la limite du délai de prescription applicable.

Les données du Client ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union européenne.

Conformément à la réglementation en vigueur en matière de protection des données, le Client dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité.

S'agissant de la prospection commerciale, le Client peut s'y opposer à tout moment. Lors de toute sollicitation, ZENLOCASSUR s'engage à toujours vous proposer un moyen simple afin de ne plus recevoir de prospection de notre part.

ZENLOCASSUR est également susceptible d'agir en qualité de sous-traitant pour les données personnelles traitées par le Client dans le cadre de son utilisation des services de ZENLOCASSUR. Ces traitements réalisés par ZENLOCASSUR en qualité de sous-traitant sont encadrés par des Clauses de sous-traitance de protection des données. Lorsque ZENLOCASSUR agit en qualité de sous-traitant, lesdites Clauses de sous-traitance sont annexées aux présentes Conditions générales. Le cas échéant, l'acceptation des présentes Conditions générales vaut donc également l'acceptation desdites Clauses de de sous-traitance.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de ces données, le Client peut contacter notre service en charge de la



protection des données à privacy@zenlocassur.com ou à l'adresse postale suivante : 14 rue du X septembre, L-2550 Luxembourg, Luxembourg

S'il estime, après nous avoir contactés, que ces droits RGPD ne sont pas respectés, il peut adresser une réclamation auprès de la CNPD, directement sur son site : <https://cnpd.public.lu>, ou par voie postale à : Commission nationale pour la protection des données, Service des réclamations, 15 Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux.

ARTICLE 11. ASSURANCES

ZENLOCASSUR a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité.

ZENLOCASSUR invite le Client à souscrire une assurance « perte d'exploitation », de façon à pouvoir être garanti des risques inhérents à l'Utilisation des Progiciels et des Services et, à défaut, le Client assumera seul toutes les conséquences d'un défaut d'assurance.

ARTICLE 12. SURVIE DES OBLIGATIONS

La fin du Contrat, pour quelle que cause que ce soit, laissera subsister les obligations des Parties en matière de propriété intellectuelle, de confidentialité, de données personnelles, de contrefaçon et de responsabilité le cas échéant dans les délais indiqués du Contrat.

ARTICLE 13. FORCE MAJEURE

La responsabilité de chaque Partie sera dérogée au cas où il lui deviendrait impossible d'exécuter une partie ou la totalité de ses obligations en raison de la survenance d'événements possédant le caractère de la force majeure au sens de l'article 1218 du Code Civil,

La Partie qui invoque la force majeure doit le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception en indiquant à cette occasion les motifs de l'impossibilité.

Les Parties conviennent ensuite de se réunir dans les plus brefs délais pour définir, dans la mesure du possible, les mesures intégrant la gestion de cet événement dans l'exécution du Contrat. Les Parties formaliseront lesdites mesures par écrit.

Après envoi de ladite notification, l'exécution des obligations de la Partie défaillante sera alors légitimement suspendue à compter rétroactivement de la date de survenance de l'événement de force majeure en cause.

La fin de l'événement de force majeure est également communiquée par lettre recommandée avec accusé de réception par la Partie qui s'en prévaut.

Toutefois, au-delà d'un délai de trente (30) jours d'interruption pour cause de force majeure, chaque Partie peut choisir de mettre fin au Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée à l'autre Partie.

La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts.

ARTICLE 14. LOI APPLICABLE ET TRIBUNAL COMPETENT

Le Contrat est régi par le droit luxembourgeois.

En cas de contestation relative à l'exécution de cette location ou des droits et obligations qui en découlent, seules les juridictions de la ville de Luxembourg seront compétentes pour en connaître.

ARTICLE 13. REFERENCE COMMERCIALE

ZENLOCASSUR est autorisée à faire état, à titre de référence et à l'attention de ses prospects ou de sa clientèle, du nom et du logo du Client.

ARTICLE 14. INDEPENDANCE DES CLAUSES

Si l'une quelconque des clauses du Contrat devait être frappée de nullité ou déclarée inapplicable pour quelque cause que ce soit, les autres clauses resteraient néanmoins en vigueur et les Parties se rapprocheraient pour arrêter, de bonne foi, les amendements nécessaires afin que chacune d'elles se trouve dans une situation économique comparable à celle qui aurait résulté de l'application de la clause frappée de nullité.

ARTICLE 15. CESSION

La cession du Contrat par le Client devra faire l'objet de l'accord exprès, écrit et préalable de ZENLOCASSUR. ZENLOCASSUR se réserve le droit de céder l'ensemble de ses droits et obligations au titre du Contrat.

ARTICLE 16. INTERPRETATIONS

Les titres qui figurent dans le Contrat ne peuvent, en aucune façon être interprétées comme définissant, modifiant, limitant ou élargissant le domaine ou l'étendue des stipulations du Contrat.

ARTICLE 17. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à conserver confidentielles les Informations Confidentielles de l'autre Partie, de quelque nature qu'elles soient, auxquelles elle a pu avoir accès à l'occasion de l'exécution du Contrat, sauf autorisation de divulgation préalable et expresse de la Partie concernée, et à exploiter les Informations Confidentielles dans le seul cadre du Contrat.

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles, les informations :

- tombées dans le domaine public au moment où elles sont portées à la connaissance de l'autre Partie ;
- déjà connues de l'autre Partie avant leur transmission, sous réserve que cette dernière en apporte la preuve par des documents écrits portant date certaine ;
- communiquées à l'autre Partie par un tiers non lié par une obligation de confidentialité.

En cas de cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, à la demande de l'une des Parties moyennant un préavis de quinze (15) jours, l'autre Partie doit, soit retourner tous les originaux, copies, reproductions et résumés des Informations Confidentielles, soit en certifier la destruction et/ou l'effacement de tous les supports.

Aucune des dispositions du présent article n'est réputée avoir fait l'objet d'une renonciation à raison d'un acte ou d'un acquiescement de la part de l'une des Parties, de ses mandataires ou de ses préposés. Une telle renonciation ne peut intervenir qu'aux termes d'un document écrit et signé par un représentant dûment habilité de la Partie concernée. Une renonciation à une quelconque disposition du présent article ne vaut pas renonciation à une ou plusieurs autres dispositions ou à la même disposition en une autre occasion.

Les engagements souscrits dans le cadre du Contrat survivent à l'expiration de celles-ci pendant une durée de deux (2) ans.

ARTICLE 18. COMPUTATION DES DELAIS



Les délais prévus au présent Contrat sont exprimés et seront systématiquement décomptés en jours ouvrés.

ARTICLE 19. SURVIE DES OBLIGATIONS

La fin du présent Contrat, pour quelle que cause que ce soit, laissera subsister les obligations des Parties en matière de propriété intellectuelle, de confidentialité, de données personnelles et de responsabilité le cas échéant dans les délais indiqués au présent Contrat.

ARTICLE 20. DIVERS

20.1 Aucun document ne pourra engendrer d'obligations au titre du présent Contrat s'il n'est l'objet d'un avenant signé par les deux Parties.

20.2 Toute disposition complétant ou modifiant le présent Contrat devra faire l'objet d'un avenant écrit, daté et signé des deux Parties.

20.3 De convention expresse, les systèmes d'enregistrement, de contrôle ou de supervision de ZENLOCASSUR mis en œuvre dans le cadre des prestations délivrées au titre du Contrat seront considérés comme valant preuve de la date, de la durée, des conditions d'accès et d'Utilisation des Services et des Progiciels par le Client, et ce notamment pour le calcul de la redevance des Services et des Progiciels consommés.

ARTICLE 21. SIGNATURE ELECTRONIQUE

Les Parties s'engagent à signer électroniquement le présent Contrat conformément aux dispositions des Lois et Règlements relatifs à la signature électronique, par l'intermédiaire d'un prestataire qui assurera la sécurité et l'intégrité de la version numérique du présent Contrat conformément aux Lois et Règlements relatifs à la signature électronique.

Chaque Partie s'engage à prendre toutes les mesures appropriées afin que la signature électronique du présent Contrat soit apposée par son représentant ou toute autre personne dûment autorisée aux fins des présentes.

Chaque Partie reconnaît et s'engage par les présentes à ce que la signature du présent Contrat via le procédé électronique susmentionné s'effectue en pleine connaissance de la technologie mise en œuvre, de ses conditions d'utilisation et des Lois et Règlements relatifs à la signature électronique et, par conséquent, renonce irrévocablement et inconditionnellement à son droit d'intenter toute action en justice et/ou réclamation, découlant directement ou indirectement de la fiabilité dudit procédé de signature électronique et/ou des preuves de son intention de conclure le présent Contrat à cet égard.



ANNEXE SERVICES DE MAINTENANCE

Article 1 - Services de maintenance

Sous réserve de paiement des Services de maintenance, ZENLOCASSUR réalise les prestations suivantes, conformément à la Commande.

À compter de la date de début d'exploitation en mode production, ZENLOCASSUR s'engage à fournir les efforts commercialement raisonnables afin de répondre aux requêtes de support de ses Progiciels conformément aux niveaux de service décrits ci-dessous en fonction de la sévérité de chaque Anomalie.

Les Services de support standard des Progiciels de ZENLOCASSUR incluent le support et le suivi aux requêtes et questions des Administrateurs et la gestion des Anomalies conformément aux modalités décrites ci-dessous.

La maintenance corrective

La Maintenance Corrective consiste en la mise à niveau du Progiciel, afin de corriger les Anomalies. La prestation de maintenance corrective comprend :

- l'analyse des Anomalies afin d'en déterminer les causes,
- la correction des Anomalies Bloquantes, et Non-bloquantes découvertes sur tout ou partie du Progiciel,
- la fourniture des Versions mineures qui comportent en outre la correction des Anomalies détectées au niveau précédent.
- la fourniture des améliorations ou des nouvelles versions du Progiciel, y compris les Versions majeures.

Modalités de la maintenance corrective : En cas d'Anomalie Bloquante, ou Non-Bloquante détectées par le Client, ce dernier en informera ZENLOCASSUR par téléphone ou courrier électronique.

Procédure de signalement des anomalies :

Création par le Client d'une demande d'intervention dans un outil dédié accessible via Internet,

Enregistrement/validation de la demande par ZENLOCASSUR (et envoi d'un accusé de réception/enregistrement au Client).

A compter de l'enregistrement de la demande d'intervention par ZENLOCASSUR, celui-ci interviendra afin de remettre le Progiciel en service, soit par :

- la correction d'Anomalie Bloquante, ou Non Bloquante ;
- l'apport d'une solution de contournement provisoire et son mode d'emploi en attendant la disponibilité d'un correctif ;
- la fourniture d'une Version Mineure dès sa publication.

Le Client devra mettre à la disposition de ZENLOCASSUR toutes informations utiles (copie / analyse) susceptibles d'aider à la résolution des Anomalies.

Niveau de sévérité	Objectif de Temps de réponse et de résolution/contournement*
Critique	1 ^{ère} réponse : 1 heure Résolution : 4 heures
Haut	1 ^{ère} réponse : 2 heures Résolution : 1 à 2 jours

Moyen	1 ^{ère} réponse : 4 heures Résolution : 5 à 10 jours
Bas	1 ^{ère} réponse : 4 heures Résolution : + de 10 jours

*Les temps de réponse ci-dessous sont basés sur les heures d'ouverture

Horaire du support	9:00 à 17:00 (heure normale de France métropolitaine) du lundi au vendredi.
Contact	Les coordonnées suivantes devront être utilisées : Courriel : support@zenlocassur.com Tél : 00 352 621 817 370

La maintenance évolutive

La Maintenance Evolutive consiste en la mise à disposition du Client des évolutions mineures et majeures du Progiciel. Ces évolutions ne constituent pas un développement spécifique.

Prestations non comprises dans la maintenance

Les Services de maintenance n'incluent pas la réalisation de rapports spéciaux, l'extraction de données particulière, l'accompagnement des auditeurs du Client, la création de scripts particuliers, et le développement de fonctionnalités spécifiques aux besoins du Client, lesquels constituent selon le cas, des Services professionnels facturés en sus, conformément aux Conditions Particulières de Fourniture de Services professionnels.



ANNEXE RGPD

Le Client agissant en qualité de responsable de traitement :

(Ci-après « le Client »), et

ZENLOCASSUR agissant en qualité de sous-traitant :

Adresse : 14 rue du X septembre, L-2550 Luxembourg, Luxembourg

Nom, fonction et coordonnées de la personne de contact : Délégué à la Protection des Données, privacy@zenlocassur.com

(Ci-après « ZENLOCASSUR »), ensemble désignée « les Parties ».

Les présentes clauses visent à définir les obligations des Parties concernant la protection des données, et font partie intégrante des Conditions générales de location de logiciel

Les Parties s'engagent à garantir la conformité de la collecte et du traitement des Données à caractère personnel avec le 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 (règlement générale sur la protection des données, ci-après « RGPD » ou la « Réglementation en vigueur »).

Article 1 – Définitions

Les termes « Autorité de contrôle », « Délégué à la Protection des Données », « Données sensibles », « Données à caractère personnel », « Personne concernée », « Responsable de traitement », « Sous-traitant », « Traitement », « Transfert », et « Violation de données » sont définis à l'article 4 du RGPD.

Article 2 – Description du ou des traitements

Les détails des opérations de traitement réalisées par ZENLOCASSUR, et notamment les catégories de Données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les Données à caractère personnel sont traitées pour le compte du Client, sont précisés à l'annexe I.

ZENLOCASSUR traite les Données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités décrites, sauf instruction complémentaire du Client.

ZENLOCASSUR réalise les traitements indiqués à l'annexe I sur sollicitation et autorisation préalable du Client.

Article 3 – Obligations des parties

3.1 Instructions

ZENLOCASSUR ne traite les Données à caractère personnel que sur instruction documentée du Client, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis. Dans ce cas, ZENLOCASSUR informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le Client pendant toute la durée du traitement des Données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées.

Si une instruction donnée par le Client constitue une violation de la Réglementation en vigueur, ZENLOCASSUR en informe immédiatement le Client.

Si ZENLOCASSUR est tenu de procéder à un Transfert de Données, il informe immédiatement 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.

ZENLOCASSUR s'engage à ne pas utiliser les Données pour son propre compte, ou pour le compte d'un tiers, ni à les communiquer en contradiction avec les instructions données par le Client.

3.2 Sécurité du traitement

ZENLOCASSUR met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées dans sa Politique de sécurité des traitements, jointe aux présentes clauses, pour assurer la sécurité des Données à caractère personnel. Figure parmi ces mesures la protection des données contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données à caractère personnel ou l'accès non autorisé à de telles Données (Violation de données à caractère personnel). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les Parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les Personnes concernées.

ZENLOCASSUR n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux Données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du Contrat. ZENLOCASSUR veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel soient soumises à une clause de confidentialité.

Le ou les traitements décrits en annexe I portent sur des Données sensibles. A ce titre, ZENLOCASSUR applique des limitations spécifiques et/ou des garanties complémentaires.

Dans le cadre des opérations de maintenance et de mise à jour, ZENLOCASSUR n'accède pas aux données du Client.

En cas d'accès aux Données du Client dans le cadre des opérations de maintenance, ZENLOCASSUR intervient uniquement sur sollicitation et autorisation préalable du Client. Des registres seront établis sous les responsabilités respectives des Parties, mentionnant les dates et natures détaillées des interventions de maintenance à distance ainsi que les noms de leurs auteurs.

3.3 Documentation et conformité

Les Parties doivent pouvoir démontrer leur conformité avec les présentes clauses.

ZENLOCASSUR traite de manière rapide et adéquate les demandes du Client concernant le traitement des Données conformément aux présentes clauses.

ZENLOCASSUR met à disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes clauses et découlant directement de la Réglementation en vigueur.

A la demande du Client, ZENLOCASSUR permet la réalisation d'audits des activités du traitement couvert par les présentes clauses, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité, sous réserve d'un préavis de 20 jours.

Le Client peut décider de procéder lui-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du sous-



traitant et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.

Les Parties mettent à disposition de l'Autorité de contrôle, dès que celle-ci en fait la demande, les informations énoncées dans la présente clause, y compris les résultats de tout audit.

ZENLOCASSUR a désigné un Délégué à la Protection des Données, dont les coordonnées sont les suivantes : privacy@zenlocassur.com

ZENLOCASSUR s'engage à tenir un registre des traitements conforme à l'article 30 2. du RGPD, et à le mettre à disposition sur demande du Client.

3.4 Droits des Personnes concernées

Il est convenu que le Client a l'obligation d'informer les Personnes concernées par le traitement de leurs Données conformément aux articles 13 et 14 du RGPD.

Le Client veille à définir les bases légales du ou des traitements, objets du Contrat.

3.5 Recours à un sous-traitant ultérieur

ZENLOCASSUR dispose d'une autorisation générale du Client pour ce qui est du recrutement de sous-traitants ultérieurs sur la base d'une liste convenue laquelle sera annexée aux présentes clauses, avec les informations suivantes : Nom ; Description du traitement (objet, nature et durée). ZENLOCASSUR informe spécifiquement par écrit le Client de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs au moins un mois à l'avance afin de permettre au Client de prendre le temps nécessaire pour s'opposer au recrutement du sous-traitant ultérieur. ZENLOCASSUR communique dans le même temps les informations nécessaires pour permettre au Client de s'opposer si nécessaire.

Le Client peut s'opposer au recrutement d'un sous-traitant ultérieur, sous réserve d'invoquer un motif légitime. Le Client est informé qu'en cas d'opposition, ZENLOCASSUR prendra les mesures nécessaires pour assurer la continuité du Contrat sans le recours du sous-traitant ultérieur. Si la continuité du Contrat ne peut pas être assurée, les Parties seront en droit de résilier le Contrat.

En cas de recours à un sous-traitant ultérieur, ZENLOCASSUR s'engage à encadrer ces relations par un contrat qui impose au sous-traitant ultérieur les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées à ZENLOCASSUR en vertu des présentes clauses. ZENLOCASSUR veille à ce que le sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes clauses et de la Réglementation en vigueur.

Sur demande du Client, ZENLOCASSUR communique une copie du contrat signé avec le sous-traitant ultérieur. ZENLOCASSUR est autorisé à ne pas communiquer certaines informations du contrat afin de protéger des secrets d'affaires, des informations confidentielles ou des données à caractère personnel.

ZENLOCASSUR est seul responsable de l'exécution des obligations du sous-traitant ultérieur. Il en informe le Client en cas de tout manquement du sous-traitant ultérieur de ces obligations contractuelles.

3.6 Transfert de données hors UE

Les transferts de données en dehors de l'Union européenne ne sont effectués par ZENLOCASSUR que sur la base d'instructions

documentées du Client. ZENLOCASSUR est autorisé à réaliser un transfert de données afin de satisfaire à une exigence spécifique du droit de l'Union ou du droit de l'État membre à laquelle ZENLOCASSUR est soumis. Tout transfert de données s'effectue conformément au chapitre V du RGPD.

Les transferts de données en dehors de l'Union européenne ne sont effectués par le sous-traitant ultérieur que si les dispositions du chapitre V du RGPD sont respectées par ZENLOCASSUR et le sous-traitant ultérieur.

Article 4 – Assistance du Prestataire au Client

ZENLOCASSUR aide le Client dans son obligation de réaliser une analyse d'impact relative à la protection des données, si un traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des Personnes concernées.

Lorsque ZENLOCASSUR constate que des données sont inexactes et devenues obsolètes, il en informe le Client.

Article 5 – Dispositions particulières relatives à l'édition d'un logiciel

ZENLOCASSUR, en tant qu'éditeur des Progiciels, ayant pour finalité un ou des traitements de Données à caractère personnel, veille à ce que le Progiciel respecte la Réglementation en vigueur, et notamment les principes de protection des données dès la conception et par défaut de l'article 25 du RGPD. ZENLOCASSUR met à disposition du Client les fonctionnalités suivantes :

- Respecter le principe de minimisation des données, le Client ayant ainsi la possibilité de déterminer les données strictement nécessaires pour la ou les finalités du traitement ;
- Faciliter l'exercice des droits des Personnes concernées, en permettant de réaliser des extractions de données ;
- Permettre au Client de respecter son obligation de conservation limitée des données, notamment avec des fonctionnalités de suppression et d'archivage des données ;
- Assurer la sécurité et la confidentialité des données traitées via le Progiciel, conformément à l'article 32 du RGPD, et notamment la possibilité pour le Client de définir une politique habilitation d'accès aux Données.

Article 6 – Notification des violations de données

En cas de Violation de Données à caractère personnel, ZENLOCASSUR coopère avec le Client en vertu de la Réglementation en vigueur et notamment des articles 33 (notification d'une Violation de données à l'Autorité de contrôle) et 34 (communication d'une Violation de données aux Personnes concernées) du RGPD.

6.1 Violation de données en rapport avec des données traitées par le Client

Dans ce cas, ZENLOCASSUR prête assistance au Client, aux fins de la notification de la violation de données à l'Autorité de contrôle et de l'obtention des informations nécessaire, dans les meilleurs délais après que le Client en a eu connaissance.

Si la Violation de données est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des Personnes concernées, ZENLOCASSUR prête assistance au Client de l'obligation qui lui incombe de



communiquer dans les meilleurs délais de la violation auprès des Personnes concernées.

6.2 Violation de données en rapport avec des données traitées par ZENLOCASSUR

Dans ce cas, ZENLOCASSUR informe le Client dans les meilleurs délais, et au plus tard 72h, après en avoir pris connaissance, par courrier électronique à l'adresse communiquée par le Client lors de la souscription aux services du Prestataire.

ZENLOCASSUR s'engage à fournir au Client toutes les informations nécessaires pour documenter une Violation de données conformément à la Réglementation en vigueur et notamment aux articles 33 et 34 du RGPD.

Article 7 – Non-respect des clauses et résiliation

En cas de manquement du Prestataire aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses, le Client peut demander à ZENLOCASSUR de suspendre le traitement de Données jusqu'à que ZENLOCASSUR se conforme de nouveau aux présentes clauses, ou jusqu'à la résiliation du Contrat. ZENLOCASSUR informe dans les meilleurs délais le Client s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes clauses.

Le Client est en droit de résilier le Contrat si :

- Le traitement de Données effectué par ZENLOCASSUR a été suspendu par le Client ;
- Le respect des présentes clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension du traitement ;
- ZENLOCASSUR est en violation grave ou persistance des présentes clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu de la Réglementation en vigueur ;
- ZENLOCASSUR ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'Autorité de contrôle.
- Le Client s'oppose au recours d'un sous-traitant ultérieur pour des motifs légitimes, et que la continuité du Contrat ne peut pas être assurée.

ZENLOCASSUR est en droit de résilier le Contrat si, après avoir informé le Client, que des instructions données enfreignent la Réglementation en vigueur et qu'à ce titre, le Client insiste pour que ses instructions soient suivies.

Les prestations objet du Contrat n'impliquent aucune conservation des Données personnelles par ZENLOCASSUR, lequel aura accès aux données du Client uniquement le temps nécessaire à la réalisation des traitements indiqués en Annexe I.

ZENLOCASSUR veille à se conformer aux présentes clauses pendant toute la durée des traitements.

Les présentes clauses entrent en vigueur à compter de la signature du Contrat.

Les présentes clauses ont la même durée d'exécution que le Contrat.



Annexe I – Description du traitement

Catégorie de personnes concernées dont les Données sont traitées :

- Utilisateurs
- Assurés
- Prospects

Catégories de Données traitées :

- Données d'identification
- Vie personnelle
- Vie professionnelle
- Informations économiques et financières
- Données de connexion

Données sensibles traitées, garanties et mesures supplémentaires :

- Numéro de sécurité sociale
- Données de santé

Nature du traitement

- En fonction de la nature de l'intervention sollicitée par le Client, qui peut notamment impliquer les opérations de traitement suivantes : structuration, consultation

Finalité(s) pour laquelle (lesquelles) les Données sont traitées pour le compte du Client :

- Assistance
- Maintenance
- Mise à jour

Durée du traitement :

- Durée nécessaire à la réalisation des opérations pour l'assistance, la maintenance ou la mise à jour



Annexe II – Liste des sous-traitants ultérieurs

1. Nom : AXOM GROUPE
Adresse : 22 rue des Haies de Fay – CLERMONT - France
Nom, fonction et coordonnées de la personne de contact :
Paul Olivier LALAUT – 06 85 74 51 44
Description du traitement : prestations informatiques



Annexe II – Politique de sécurité de ZENLOCASSUR

Cette politique vise à informer sur les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre par la société pour garantir la protection des données personnelles et des systèmes d'information. La première partie détaille les mesures applicables à l'ensemble de l'organisation et la seconde partie, les mesures spécifiques applicables au logiciel et aux services associés.

MESURES DE SÉCURITÉ GÉNÉRALES

1. **Authentification des utilisateurs et contrôle des accès logiques :**
 - Login et mot de passe unique attribués à chaque utilisateur.
 - Utilisation d'un générateur de mots de passe robustes.
 - Renouvellement des mots de passe une fois par mois.
 - Double authentification activée sur Office 365.
 - Règles renforcées pour les mots de passe administrateurs.
 - Stockage sécurisé des mots de passe dans un coffre-fort numérique.
2. **Gestion des habilitations :**
 - Profils d'habilitation définis à la remise d'un équipement informatique.
 - Règle de gestion sur Office 365 via Tenant Microsoft Cloud.
 - Suppression des permissions d'accès obsolètes.
 - Revue annuelle des habilitations.
3. **Gestion des incidents et des violations de données :**
 - Une Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information (PGSSI) est formalisée, ainsi qu'une politique de gestion des incidents de sécurité.
 - Formalisation et mise en œuvre d'une Procédure de gestion des violations de données qui prévoit notamment :
 - Les moyens de notification rapide d'une violation aux clients et utilisateurs.
 - La traçabilité des incidents.
4. **Mesures de sauvegarde et continuité d'activité :**
 - Logiciel de gestion et de comptabilité : Sauvegardes réalisées tous les deux mois.
 - Site web : Sauvegarde effectuée avant tout changement.
5. **Sécurisation des postes de travail et lutte contre les logiciels malveillants :**
 - Verrouillage automatique des sessions.
 - Pare-feu activé sur tous les postes.
 - Antivirus régulièrement mis à jour.
 - Installation automatique des mises à jour de sécurité.
 - Stockage des données sur un espace régulièrement sauvegardé.
 - Exécution restreinte des applications.
6. **Sécurisation de l'informatique mobile :**

- Chiffrement des équipements mobiles.
 - Verrouillage des smartphones (secret, mot de passe, code, etc.).
7. **Sécurisation des serveurs :**
 - Accès aux outils et interfaces d'administrations limités aux seules personnes habilitées.
 - Installation automatique des mises à jour critiques.
 8. **Sécurisation des sites web :** Flux d'échange de données sécurisé (TLS).
 9. **Encadrement des développements informatiques :**
 - Réalisation de tests complets avant mise en production.
 - Utilisation de données fictives lors des tests.
 10. **Mesures de chiffrement :** utilisation de serveurs chiffrés.
 11. **Cloisonnement des données :** via Tenant Microsoft Cloud.
 12. **Archivage sécurisé :** archivage sécurisé des données via OVH Snapshot.
 13. **Gestion de la sous-traitance :** inclusion de Clauses de sous-traitance RGPD dans les contrats.
 14. **Encadrement de la maintenance :** interventions des prestataires encadrées par le responsable de la technologie.
 15. **Destruction des données :** destruction des données de manière sécurisée (File Schredder, Clean My Mac).

Mesures de sécurité spécifiques au logiciel et services associés

1. **Gestion des accès et habilitations :**
 - Chaque collaborateur dispose de droits et d'habilitations définis en fonction son poste et de ses activités.
 - Les équipements sont accessibles uniquement aux personnels autorisés, en fonction de leurs habilitations.
 - Les équipements sont configurés afin que chaque utilisateur s'authentifie pour accéder aux systèmes d'information de la société, garantissant un contrôle individuel des accès et une sécurisation des opérations effectuées.
2. **Traçabilité et journalisation des accès :**
 - Le logiciel dispose d'un système de journalisation permettant d'horodater les accès et de tracer les actions effectuées.
 - Traçabilité complète des interventions : logs des accès, activités réalisées, début et fin des opérations.
3. **Hébergement des données en SaaS :**
 - Hébergement sur des serveurs OVH, pour lesquels les mesures de sécurité OVH sont applicables : [RGPD](#) | [Sécurité des infrastructures](#) | [OVHcloud France](#).
 - Hébergement HDS sur demande : un contrat spécifique est conclu entre le client et OVH pour l'installation sur un serveur certifié HDS.
4. **Sauvegarde et continuité d'activité :**



- Sauvegardes régulières :
 - Sauvegardes incrémentales quotidiennes (enregistrement des modifications).
 - Sauvegardes complètes hebdomadaires et à chaque mise à jour du logiciel (minimum 6 par mois).
- Les sauvegardes sont effectuées sur des serveurs distincts et chiffrés.
- Tests réguliers de restauration pour garantir l'intégrité des sauvegardes.
- Ont été formalisés et sont mis en œuvre : un Plan de Reprise d'Activité (PRA), un plan de sauvegarde et un processus de redémarrage d'activité. Ces plans sont testés régulièrement via la mise en œuvre du système de rolling release.
- Le cas échéant, des Service-level agreement (SLA) sont établis et précisent les délais d'activation du PRA (24 à 48h).

5. Mise à jour et maintenance du logiciel :

- Licence On Premise : Les interventions sont réalisées sur demande et autorisation explicite des clients, selon leurs habilitations et systèmes d'authentification.
- Licence SaaS : Système de rolling release qui permet des mises à jour mensuelles ou hebdomadaires pour maintenir la sécurité et les fonctionnalités.

6. Mesures de sécurité des serveurs et données :

Mesures mises en œuvre par OVH pour le contrôle et la traçabilité des accès, ainsi que le chiffrement des sauvegardes ; et :

- **Contrôle d'accès** :
 - Accès limité aux serveurs par des personnes habilitées uniquement.
 - Chaque collaborateur dispose d'habilitations définies en fonction de son poste.
- **Chiffrement des données** :
 - Serveurs chiffrés (instances Microsoft).
 - Mots de passe stockés sous forme de hachage sécurisé (hashing).
- **Séparation des serveurs** :

- Les serveurs de sauvegarde sont distincts des serveurs d'hébergement des données.

7. Mesures spécifiques aux logiciels SaaS :

- Contrôle des accès aux installations :
 - Chaque membre de l'équipe utilise un ordinateur portable personnel, sécurisé par des codes et authentification individuels.
 - OVH met en œuvre des mesures spécifiques relatives à la gestion des accès aux infrastructures ([RGPD](#) | [Sécurité des infrastructures](#) | [OVHcloud France](#)).
- Contrôle des supports de données :
 - Les supports de données sont protégés contre toute copie, modification ou suppression non autorisée (mesures OVH).

8. Gestion des opérations de sous-traitance :

- Les opérations de sous-traitance sont réalisées uniquement par du personnel habilité de Zenlocassur et OVH.
- Politique de gestion des accès à destination du personnel dans le cadre des activités sous-traitées par le client :
 - Accès temporaire et contrôlé aux données (créneaux limités).
 - Traçabilité complète des actions effectuées.
 - Séparation stricte des privilèges d'accès pour limiter les risques.

9. Autres mesures :

- Le logiciel intègre les principes de Privacy by Design.
- Effacement physique des données et métadonnées sans délai pour les espaces de stockage courants et les copies répliquées.
- Tests d'intrusion réalisés en mode "boîte noire" (interne et externe).
- Éloignement des sources de risques et protection contre les sources de risques non humaines.