

# CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

## Offre Managée par Saagie

### Article 1 : CONTRAT

Le présent Contrat est conclu entre la société désignée dans le Bon de Commande (ci-après, le "Client") et CREATIVE DATA (SAAGIE), Société par Actions Simplifiée au capital de 345.469,95 € ayant son siège au 72 rue de la République ; 76140 Le Petit Quevilly, immatriculée au RCS de Rouen sous le numéro 794 047 696 (ci-après, "CREATIVE DATA").

CREATIVE DATA édite et exploite la Solution « SAAGIE » dédiée au traitement analytique des données collectées et utilisées par ses clients (ci-après : la « Solution »), dont les fonctionnalités techniques, prérequis d'installation, liste des modules et le manuel d'utilisateur, sont décrites sur le site [docs.saagie.io](https://docs.saagie.io) (ci-après la "Documentation")

Les Parties se sont donc rapprochées pour formaliser, par les présentes, les conditions de leur collaboration. Le présent contrat se substitue intégralement à toutes propositions commerciales échangées antérieurement entre les Parties et/ou accords préalablement intervenus entre elles.

Le terme "Contrat" désigne les documents suivants, qui sont classés par ordre décroissant de valeur juridique :

- Le Bon de Commande
- Les présentes Conditions Générales de Vente
- Les Annexes :
  - Annexe 1 : Conditions de Maintenance
  - Annexe 2 : Charte RGPD

En cas de contradiction entre les dispositions d'un ou plusieurs des documents mentionnés ci-dessus, le document ayant la valeur juridique la plus élevée prévaudra.

### Article 2 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités juridiques, financières et techniques selon lesquelles CREATIVE DATA (SAAGIE) consent au Client une licence non exclusive, personnelle et non transmissible d'utilisation de la Solution, et assure l'hébergement de la Solution dans un Cloud managé par CREATIVE DATA (SAAGIE) ou un Cloud Public. Le fournisseur de Cloud est choisi par les Parties, et est désigné au Bon de Commande (ci-après le "Fournisseur Cloud").

Par ailleurs, CREATIVE DATA (SAAGIE) mettra à la disposition du Client une capacité d'espace de stockage

prévue au Bon de Commande. Toute demande de capacité supplémentaire devra faire l'objet d'un accord séparé entre les Parties.

Le niveau de service et de support est prévu à l'Annexe 1 du Contrat.

### Article 3 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client utilise la Solution conformément à la Documentation et est responsable de la sécurité intrinsèque aux applications qu'il développe sur la Solution.

Le Client déclare avoir reçu de CREATIVE DATA (SAAGIE), préalablement à la signature des présentes, tous conseils, instructions et précisions qui lui sont nécessaires pour souscrire au présent contrat en toute connaissance de cause, qu'il dispose ainsi d'une connaissance suffisante des caractéristiques et des fonctionnalités de la Solution, et qu'il a, préalablement aux présentes, suffisamment échangé avec CREATIVE DATA (SAAGIE) pour s'assurer que la prestation correspond à ses attentes, besoins et contraintes.

Il est notamment seul responsable:

- de l'utilisation de la Solution ;
- du code hébergé sur la Solution ;
- de l'utilisation, du fonctionnement et de la sécurité des applications tierces (*External Technologies*) lancées au travers de la Solution ;
- de l'interopérabilité de la Solution avec ses propres outils et applications ;
- de la collecte des Données et de leur intégration, jusqu'à l'éventuelle prise en charge de ces opérations par CREATIVE DATA (SAAGIE) dans le cadre de prestations de Services Complémentaires,
- de la licéité et de la conformité des Données à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou aux droits des tiers,
- de ses relations avec ses propres clients et du respect des engagements contractuels qu'il a pris auprès d'eux,
- du traitement des données à caractère personnel pouvant être collectées à travers la Solution, tel qu'il est envisagé dans le Règlement UE 2016/679 (RGPD), (ceci étant détaillé en Annexe 2)

A cet égard, le Client s'oblige à mettre CREATIVE DATA (SAAGIE) hors de cause dans tous différends ou litiges pouvant intervenir dans ces domaines et à faire son affaire personnelle de leur résolution.

Par ailleurs, le Client déclare être informé que l'accès à la Solution pourra être suspendu par CREATIVE DATA (SAAGIE) si l'utilisation qu'il fait de la Solution présente un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes, infrastructures et environnements du fournisseur de services Cloud.

Le Client déclare être informé que certains des logiciels qui composent la Solution sont des logiciels dits « libres ». Dans le cas où ces versions ne seraient plus supportées par l'éditeur d'origine, Saagie se décharge de la responsabilité de tout incident lié à l'arrêt du support de celles-ci. Saagie s'engage à prévenir le client de l'arrêt du support des dites versions, et à proposer une alternative Open source ou commerciale, pouvant faire l'objet d'un devis dans le cadre de sa mise en place.

#### **Article 4 : OBLIGATIONS DE CREATIVE DATA**

CREATIVE DATA (Saagie) garantit que la Solution est conforme aux caractéristiques techniques mentionnées dans la Documentation, sous réserve d'une utilisation conforme à ces dernières.

CREATIVE DATA (SAAGIE) s'engage à ne pas prendre connaissance des Données intégrées par le Client dans la Solution, sauf en cas d'éventuelle commande de Services Complémentaires ou de demande expresse du Client. Elle s'interdit de les utiliser directement ou indirectement, notamment à des fins de prospection ou de sollicitation commerciale.

En vue de l'amélioration de nos services & produits, CREATIVE DATA (SAAGIE) se réserve le droit de collecter des informations sur l'utilisation de ses services et de la Solution, en respect de la réglementation applicable à la loi française, notamment les données anonymisées de connexion sur la Solution (les Métadonnées) à des seules fins de réalisation de statistiques, de facturation et d'études d'utilisation.

Par ailleurs, CREATIVE DATA (SAAGIE) bénéficiera de la possibilité de demander au Client de lui communiquer toutes les informations, pièces et documents, relatifs à l'utilisation de la Solution et au respect du contrat ou de mener elle-même un audit pour ces mêmes raisons.

Il appartient au Client d'alerter CREATIVE DATA (SAAGIE) de toute attaque, menace potentielle ou tentative d'intrusion de tiers dans la Solution. CREATIVE DATA (SAAGIE) ne

saurait être tenue responsable de tout manque de vigilance de la part des Utilisateurs dans le maintien de la confidentialité de leurs identifiants et mots de passe.

CREATIVE DATA ne saurait non plus être tenue pour responsable de tout dommage n'ayant pas pour origine un mauvais fonctionnement de la Solution, notamment des difficultés provenant de l'Infrastructure Client ou des personnels du Client, ou provenant du fournisseur du Cloud.

En tout état de cause, CREATIVE DATA (SAAGIE) ne saurait être redevable envers le Client du paiement de dommages et intérêts, de quelque nature qu'ils soient, directs, matériels, commerciaux, financiers ou moraux, en raison de l'exécution du présent contrat, pour un montant supérieur à cinquante pour cent (50%) des montants payés par le Client au cours des douze (12) mois précédant le dommage prétendu. La responsabilité de CREATIVE DATA (SAAGIE) ne pourra au demeurant être engagée que si le Client a émis une réclamation, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai d'un mois suivant ladite survenance.

En aucun cas l'une ou l'autre des parties ne sera responsable des dommages indirects (notamment de tous dommages résultant d'une quelconque perte de jouissance, de données, de profits ou d'affaires) découlant ou se rapportant à la Solution, aux Services Complémentaires ou aux services de maintenance.

#### **Article 5 : APPLICATIONS PARTENAIRES**

Le Client déclare avoir pris connaissance des éventuelles conditions générales de vente applicables aux Apps, External Technologies et logiciels open source disponibles sur la Solution via le catalogue d'applications et/ou qui figureraient spécifiquement dans le bon de commande.

#### **ARTICLE 6 : GESTION DU CHANGEMENT CHEZ NOTRE FOURNISSEUR CLOUD**

Notre fournisseur Cloud peut à tout moment, faire évoluer ses services et notamment ajouter, modifier ou supprimer des références, gammes, options et/ou fonctionnalités. CREATIVE DATA (SAAGIE) informera le Client, par email ou via l'interface utilisateur, de toute évolution substantielle chez notre fournisseur Cloud qui pourrait impacter le Client au minimum trente (30) jours calendaires avant la mise en œuvre de ladite évolution. Cependant certaines évolutions de produits tiers utilisés par notre fournisseur de Cloud, ou des cas d'urgence (tels que risque avéré de sécurité ou mise en conformité légale ou réglementaire) peuvent entraîner des modifications immédiates des services de notre fournisseur Cloud et donc impacter la Solution.

## Article 7 : PRESTATIONS DE SERVICES COMPLÉMENTAIRES

Le Client pourra choisir de disposer de Services complémentaires (ci-après les « Services Complémentaires ») facturés au tarif en vigueur au jour de la commande ou communiqués au Client et fournis par CREATIVE DATA, et non compris dans le prix forfaitaire mentionné dans l'article 7.2 ci-dessous. Ces services seront soumis aux présentes conditions générales. Il est toutefois précisé dès maintenant que CREATIVE DATA (SAAGIE) est tenue à une obligation de moyens pour la réalisation des Services Complémentaires.

## Article 8 : DURÉE ET PRIX

### 8.1 Durée

Le présent contrat est conclu pour la durée prévue au Bon de Commande.

### 8.2 Prix applicable à l'offre Cloud managée par Saagie

En contrepartie de la concession de licence prévue à l'article 2, de l'hébergement, et de la réalisation des services prévus à l'article 6, le Client versera à CREATIVE DATA un prix forfaitaire dont les modalités de calcul et les tarifs applicables figurent au Bon de Commande.

La structure du prix de l'offre Cloud Managé, telle qu'elle est définie à l'article 2 est composée de quatre éléments listés ci-dessous. Il est d'ores et déjà précisé qu'en cas d'augmentation de prix par le fournisseur de Cloud (ou *Cloud Provider*), CREATIVE DATA s'autorise à répercuter cette hausse sur les factures du Client.

(i) l'utilisation de la Solution (Jobs et Apps):

Le prix dépend du nombre de traitements effectués sur la Solution (ci après dénommés les "Jobs") et du nombre d'Applications incluses dans chaque package. Sont pris en compte les Jobs existants et actifs (hors jobs archivés et supprimés, et qu'ils soient exécutés ou pas) durant le mois courant, et par instance déployée de la Solution.

Par ailleurs, une discussion entre CREATIVE DATA et le Client aura lieu afin d'augmenter le palier de Jobs et d'Applications initialement prévu, et de définir le prix applicable à ce nouveau palier.

(ii) infrastructure :

Il s'agit du nombre et du type de serveurs définis dans le bon de commande. Le prix est fixe. Toutefois, en cas d'augmentation de prix par le fournisseur de Cloud (ou

*Cloud Provider*), CREATIVE DATA s'autorise à répercuter cette hausse sur les factures du Client.

(iii) stockage :

Il s'agit d'un nombre de To maximum de stockage défini dans le bon de commande. En cas de dépassement du palier défini dans le bon de commande, le Client sera facturé du surplus sur la base de sa consommation réelle. Par ailleurs, une discussion entre CREATIVE DATA et le Client aura lieu afin d'augmenter le palier de stockage initialement prévu, et de définir le prix applicable à ce nouveau palier.

(iv) flux de données sortantes :

Il s'agit d'un nombre de To maximum de flux de données sortantes défini dans le bon de commande. En cas de dépassement du palier défini dans le bon de commande, le Client sera facturé du surplus sur la base de sa consommation réelle. Par ailleurs, une discussion entre CREATIVE DATA et le Client aura lieu afin d'augmenter le palier de flux de données sortantes initialement prévu, et de définir le prix applicable à ce nouveau palier. Toutefois, en cas d'augmentation de prix par le fournisseur de Cloud (ou *Cloud Provider*), CREATIVE DATA s'autorise à répercuter cette hausse sur les factures du Client.

### 8.3 Révision du prix

Le prix visé ci-dessus peut faire l'objet d'une révision par CREATIVE DATA à la date anniversaire du contrat selon la formule suivante :

- $P1 = P0 \times (S1 / S0)$
- P1 : prix révisé
- P0 : prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé
- S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision du contrat
- S1 : dernier indice publié à la date de révision

Le premier indice SYNTEC de référence est l'indice réel du mois suivant la date de signature du Client

En cas de disparition de l'indice SYNTEC, CREATIVE DATA décidera du choix d'un indice de remplacement et en informera sans délai le Client.

Le Client sera informé de cette modification par CREATIVE DATA par tout moyen écrit utile, notamment par email, quatre (4) mois au moins avant l'entrée en vigueur de la nouvelle grille tarifaire.

## 8.4 Retards et incidents de paiement

Le Client est informé et accepte expressément que tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance entraînera automatiquement, sans préjudice des dispositions de l'article 14 et sans mise en demeure préalable :

- la déchéance du terme de l'ensemble des sommes dues par le Client et leur exigibilité immédiate ;
- la suspension immédiate du présent contrat jusqu'au complet paiement de l'intégralité des sommes dues par le Client ;
- la facturation au profit de CREATIVE DATA d'un intérêt de retard au taux de cinq (5) fois le taux de l'intérêt légal, assis sur le montant de l'intégralité des sommes dues par le Client et d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros au titre des frais de recouvrement.

## Article 9 : RESILIATION POUR FAUTE

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations essentielles au titre du présent contrat, celui-ci sera résilié de plein droit trente (30) jours après réception par la partie défaillante d'une mise en demeure, restée sans effet, par lettre recommandée avec accusé de réception, mentionnant l'intention de faire application de la présente clause, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourront être réclamés à la partie défaillante.

## Article 10 : PROPRIETE INTELLECTUELLE

La Solution est fournie sous licence d'abonnement et n'est ni vendue ni destinée à un usage perpétuel.

Le Client reconnaît de convention expresse que le présent contrat ne lui confère aucun droit de propriété intellectuelle sur la Solution, qui demeure la propriété exclusive de CREATIVE DATA (SAAGIE). Le Client ne dispose que d'une licence d'utilisation de la Solution dans les conditions définies aux présentes.

En conséquence, tous désassemblages, décompilations, décryptages, extractions, réutilisations, copies et plus généralement tous actes de reproduction, représentation, diffusion et utilisation de l'un quelconque des éléments composant la Solution, en tout ou en partie, sans l'autorisation de CREATIVE DATA (SAAGIE), sont strictement interdits et pourront faire l'objet de poursuites judiciaires.

Le droit d'utilisation n'est consenti au Client que sous réserve du paiement effectif intégral du prix convenu par les parties.

## Article 11 : CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à garder strictement confidentiels tous les documents et informations de nature juridique, commerciale, industrielle, stratégique, technique ou financière relatifs à l'autre Partie, dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de la conclusion et de l'exécution du présent contrat, et à ne pas les divulguer sans l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

Cette obligation ne s'étend pas aux documents et informations :

- dont la Partie qui les reçoit avait déjà connaissance;
- déjà publics lors de leur communication ou qui le deviendraient sans violation du présent accord ;
- qui auraient été reçus d'un tiers de manière licite ;
- dont la communication serait exigée par les autorités judiciaires, en application des lois et règlements ou en vue d'établir les droits d'une Partie au titre du présent contrat.

Cette obligation de confidentialité s'étend à l'ensemble des salariés des Parties ainsi qu'à leurs affiliés et cocontractants.

Elle continuera à produire ses effets pendant les cinq (5) ans suivant la fin des relations entre les Parties.

## Article 12 : INTUITU PERSONAE

Le présent contrat est réputé avoir été conclu en considération de la personne des Parties et de ce fait, celles-ci ne délèguent et ne cèdent aucun des droits au titre du présent contrat, ni ne confieront à un tiers l'exécution de tout ou partie de leurs obligations, sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

CREATIVE DATA (SAAGIE) se réserve toutefois la faculté de recourir à des sous-traitants pour des prestations connexes nécessaires à la réalisation de ses obligations au titre du présent contrat, ce que le Client accepte expressément. Dans cette hypothèse, CREATIVE DATA (SAAGIE) s'engage à faire respecter par ses sous-traitants les mêmes obligations contractuelles que celles auxquelles elle se soumet dans le cadre du présent contrat.

## Article 13 : RÉGLEMENTATION SOCIALE

CREATIVE DATA (SAAGIE) déclare se conformer à la législation fiscale et sociale en vigueur, être à jour du paiement des cotisations sociales et être en mesure de fournir la preuve du respect des différentes obligations applicables en la matière, à la demande du Client.

## Article 14 : EFFET DE LA FIN DU CONTRAT ET RÉVERSIBILITÉ

A la fin du présent contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client devra cesser sans délai toute utilisation de la Solution et remettre à CREATIVE DATA (SAAGIE) tous programmes et documents relatifs à celle-ci.

En cas de cessation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client disposera de sept jours pour récupérer les données intégrées à la Solution avant sa désactivation.

CREATIVE DATA (SAAGIE) pourra également établir un devis, facturable au Client, également restituer au Client la Solution, ainsi que l'ensemble des Données intégrées dans celle-ci, sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent, afin de permettre au Client, ou à tout prestataire de son choix de reprendre les prestations objet des présentes dans des conditions d'exploitation normales assurant la continuité desdites prestations, sur le système que le Client aura sélectionné.

Le cas échéant CREATIVE DATA (SAAGIE) s'engage également à procéder à la destruction desdites données et informations et à ne pas conserver de copie.

## Article 15 : MARKETING

CREATIVE DATA (SAAGIE) a le droit de divulguer sa relation d'affaires avec le Client, et d'utiliser son nom et son logo sur ses supports de communication, y compris sur le site web.

## Article 16 : DISPOSITIONS DIVERSES

### 16.1 Relations entre les Parties

Il est expressément convenu qu'aucune des Parties ne pourra se réclamer des dispositions du présent contrat pour revendiquer, en aucune manière, la qualité d'agent ou d'employé de l'autre Partie, ni engager l'autre Partie à l'égard de tiers, au-delà des services prévus par les dispositions des présentes.

Aux termes des présentes, il n'est pas formé de structure juridique particulière entre les Parties, chacune conservant son entière autonomie, ses responsabilités et sa propre clientèle.

### 16.2 Élection de domicile

Pour l'exécution des présentes, chacune des Parties élit domicile à son adresse, telle qu'elle figure en première page du présent contrat. Elles s'engagent à s'informer mutuellement de tout changement d'adresse par lettre recommandée avec accusé de réception. A défaut, tout courrier envoyé à l'adresse indiquée en tête des présentes sera considéré comme ayant été valablement reçu.

### 16.3 Autonomie du contrat, divisibilité et modifications

Le présent contrat représente l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du présent contrat.

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront leur force et leur portée. Les Parties se rapprocheront alors pour arrêter de bonne foi les amendements nécessaires afin que chacune d'elle se trouve dans une situation économique comparable à celle qui aurait résulté de l'application de la clause frappée de nullité.

Toute modification ou avenant au présent contrat devra faire l'objet d'un accord écrit entre les Parties qui, lorsque cette modalité est expressément prévue aux présentes, pourra intervenir par échange d'emails.

### 16.4 Force majeure

La responsabilité des parties ne pourra être recherchée si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit, du fait de l'autre partie ou d'un tiers ou de causes extérieures telles que les conflits sociaux, intervention des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, interruption du réseau de télécommunications ou du réseau électrique.

De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux habituellement retenus par la Jurisprudence des Cours et Tribunaux français.

Les cas de force majeure, ou les cas fortuits suspendent les obligations du contrat après notification, par lettre recommandée avec accusé de réception ou tout autre moyen si celui-ci est empêché, par la partie concernée, et ce sans aucun indemnisation de l'une ou l'autre des Parties, pendant toute la durée de l'événement de force majeure.

### 16.5 Non-renonciation

L'absence ou la renonciation, par une Partie d'exercer ou de faire valoir un droit quelconque que lui conférerait le présent contrat ne pourra en aucun cas être assimilée à une renonciation à ce droit pour l'avenir, ladite renonciation ne produisant d'effet qu'au titre de l'événement considéré.

### 16.6 Loi applicable et juridiction

Le présent contrat est soumis au droit français et sera régi et interprété selon ce droit.

Tout litige pouvant naître à l'occasion de sa validité, de son interprétation ou de son exécution sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Paris (France).

## Annexe 1 - Conditions de Maintenance

### 1. Maintenance corrective

La maintenance corrective a pour objet de corriger, pendant la durée de la licence consentie au Client, les anomalies relevées sur la Solution, entendues comme un bogue ou dysfonctionnement de celle-ci (ci-après : les « Anomalies »).

Les Anomalies se répartissent en trois catégories :

- « Anomalie Critique » : Anomalie rendant impossible l'utilisation totale de la Solution ;
- « Anomalie Majeure » : Anomalie diminuant l'utilisation de la Solution en empêchant l'utilisation de certaines fonctionnalités essentielles ;
- « Anomalie Mineure » : toute Anomalie mettant le Client dans l'impossibilité d'utiliser une ou plusieurs fonctionnalités non essentielles de la Solution.

Le Client pourra signaler à CREATIVE DATA (SAAGIE) toutes Anomalies en créant un ticket d'incident dans l'outil de gestion des incidents mis à sa disposition (ci-après: "l'Outil de Gestion des Incidents"). Le Client s'efforcera de donner le maximum d'informations de nature à permettre à CREATIVE DATA (SAAGIE) de caractériser l'incident.

CREATIVE DATA (SAAGIE) s'engage à mettre à disposition un technicien Saagie support niveau 1, 2 ou 3 pour réaliser le diagnostic de l'Anomalie, en vérifiant notamment si elle a pour origine la Solution ou l'hébergement Saagie Cloud, et, si tel est le cas, procédera à la requalification de l'Anomalie en Anomalie Critique, Majeure ou Mineure.

Ce diagnostic sera réalisé dans les délais ci-dessous, sous réserve de disponibilité des moyens du Client après début du diagnostic :

- Anomalie Critique : 1 jour ouvré après l'ouverture du ticket ;
- Anomalie Majeure : 3 jours ouvrés après l'ouverture du ticket ;
- Anomalie Mineure : 10 jours ouvrés après l'ouverture du ticket.

S'il s'avère que l'Anomalie a pour origine la Solution, CREATIVE DATA (SAAGIE) s'engage à engager les moyens nécessaires pour la corriger dans les meilleurs délais.

Ces services s'effectuent dans le cadre des plages d'intervention de CREATIVE DATA, à savoir entre 8h00 et 18h00 pendant les jours ouvrés. Un jour ouvré s'entend d'une période ininterrompue de dix heures (10h00) heures, du lundi au vendredi, entre 8h00 et 18h00 et hors jour férié ou chômé. Tout délai ayant débuté au cours de cette tranche horaire expirera à la même heure le dernier jour ouvré du délai.

### 2. Maintenance évolutive

CREATIVE DATA (SAAGIE) s'engage à faire bénéficier le Client, pendant la durée du contrat :

- de toutes améliorations des fonctionnalités de la Solution ou révisions visant à introduire des extensions mineures de la Solution (ci-après : les « Mises à Jour »),
- de toutes modifications de la Solution et de la documentation afférente par l'ajout de nouvelles fonctionnalités (ci-après : les « Nouvelles Versions »).

La nature et la régularité de ces Mises à Jour et Nouvelles Versions seront laissées à la libre appréciation de CREATIVE DATA (SAAGIE).

Les Mises à Jour pourront être effectuées automatiquement et sans information préalable, ce que le Client accepte expressément. Dans le cas où la Solution serait hébergée chez le Client (mode infogéré), le Client autorise CREATIVE DATA à intervenir sur la Solution pour installer toute Mise à jour ou Nouvelle version. En cas de non-installation CREATIVE DATA ne pourra assurer les services de maintenance corrective, tels qu'ils sont définis à la présente Annexe.

Par ailleurs, CREATIVE DATA pourra intervenir sans information préalable et sans délai, pour régler toute faille de sécurité qui aurait été détectée par les équipes SAAGIE.

### **3. Support technique**

Pour toute question liée à l'utilisation de la Solution, CREATIVE DATA (SAAGIE) offre au Client un support technique, consistant en une assistance et des conseils techniques.

Le support technique est accessible par le help center accessible à l'adresse <https://saagie.zendesk.com/hc/en-us/> du lundi au vendredi, hors jours chômés ou fériés, de 8 heures à 18 heures 00.

En fonction du besoin identifié, CREATIVE DATA (SAAGIE) estimera le délai de sa réponse et la nature de celle-ci et en tiendra informé le Client.

### **4. Limitations**

CREATIVE DATA ne saurait être tenue responsable des difficultés ou impossibilités momentanées d'accès à la Solution qui auraient pour origine des circonstances qui lui sont extérieures, la force majeure, ou encore qui seraient dues à des perturbations des réseaux de télécommunications, ou des perturbations chez le fournisseur du Cloud.

## Annexe 2 - Charte RGPD

### 1 Dispositions générales

Les Parties s'engagent à respecter, chacune pour ce qui la concerne, les dispositions de la loi relative à l'Informatique et aux Libertés du 6 Janvier 1978 (la Loi Informatique et Libertés) et le règlement général sur la protection des données (règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, ci-après le « **RGPD** »).

Afin d'exécuter le Contrat, CREATIVE DATA est amenée à traiter les Données collectées et utilisées par le Client par l'intermédiaire de la Solution et notamment des données à caractère personnel. Les caractéristiques de ce traitement sont décrites dans la proposition commerciale.

**Le Client est seul responsable du traitement des données à caractère personnel pouvant être traitées dans le cadre de la fourniture des Services et en reste seul propriétaire.** CREATIVE DATA intervient pour sa part exclusivement en qualité de sous-traitant de ces données à caractère personnel.

### 2 Obligations de CREATIVE DATA en tant que sous-traitant du traitement des données personnelles du Client

CREATIVE DATA s'engage à :

- (i) Traiter les Données uniquement aux fins d'exécution du Contrat.
- (ii) Traiter les Données conformément aux instructions documentées du Client. **Si CREATIVE DATA considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, elle en informe immédiatement le Client.** En outre, si CREATIVE DATA est tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel elle est soumise, elle doit informer 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 ;
- (iii) Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Contrat ;
- (iv) Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent Contrat :
  - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité,
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- (v) Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données à caractère personnel dès la conception et de protection des données à caractère personnel par défaut.
- (vi) **Sous-traitance** : CREATIVE DATA peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, elle informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer 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 dispose d'un délai minimum de 48 heures ouvrées à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à CREATIVE DATA de s'assurer 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 RGPD. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, CREATIVE DATA demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

(vii) **Exercice des droits des personnes** : Dans la mesure du possible, CREATIVE DATA doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit

d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de CREATIVE DATA des demandes d'exercice de leurs droits, CREATIVE DATA doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à [dpo@saagie.com](mailto:dpo@saagie.com).

(viii) **Notification des violations de données à caractère personnel : Dans le cas où CREATIVE DATA dispose d'un lien d'infogérance**, CREATIVE DATA s'engage à notifier au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de **24** heures ouvrées après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

(ix) **Aide de CREATIVE DATA dans le cadre du respect par le Client de ses obligations** : CREATIVE DATA aide le Client si celui-ci entend réaliser une analyse d'impact relative à la protection des Données, ainsi que pour la réalisation de l'éventuelle consultation préalable de l'autorité de contrôle.

(x) **Mesures de sécurité** : CREATIVE DATA s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté au risque, y compris, entre autres :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

(xi) **Sort des données** : Au terme du Contrat, CREATIVE DATA s'engage à restituer et détruire toutes les données à caractère personnel au Client avec les Données, dans les conditions prévues à l'article « *Effets de la fin du Contrat et réversibilité* ».

(xii) **Délégué à la protection des données** : CREATIVE DATA communique au Client le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, si elle en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD. A ce jour, il s'agit de Pauline VILLENEUVE, [dpo@saagie.com](mailto:dpo@saagie.com)

(xiii) **Registre des catégories d'activités de traitement** : CREATIVE DATA déclare qu'elle tiendra par écrit à compter du 25 mai 2018, un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant :

- le nom et les coordonnées du Client pour le compte duquel elle agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du Client ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du RGPD, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
  - la pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel ;
  - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
  - des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
  - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

(xiv) **Documentation** : CREATIVE DATA met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Dans le cadre de tels audits, le Client ou l'auditeur mandaté par lui ne seront pas autorisés à accéder aux secrets d'affaires de CREATIVE DATA, aux informations stratégiques de celle-ci ou aux informations que CREATIVE DATA s'est engagée à garder confidentielles. CREATIVE DATA pourra s'opposer à toute mesure de contrôle du Client ou de l'auditeur mandaté par lui qui serait susceptible de leur donner accès à de telles données ou informations, sans que le Client puisse effectuer la moindre réclamation à cet égard. Le Client veillera par ailleurs en tout état de cause à ce que l'auditeur et, plus généralement, le personnel procédant audit contrôle soient soumis à des obligations de confidentialité appropriées.

### **3 Obligations du Client vis-à-vis de CREATIVE DATA**

Le Client est tenu de s'acquitter des obligations qui lui reviennent en application du RGPD, notamment en ce qui concerne l'obligation d'informer les personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données à caractère personnel, la tenue du registre des traitements mis en œuvre, et plus généralement, le respect des principes issus du RGPD.

Le Client s'engage en outre à :

- (i) fournir à CREATIVE DATA les données visées dans les caractéristiques du traitement tel que décrit dans la proposition commerciale
- (ii) documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par CREATIVE DATA,
- (iii) veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part de CREATIVE DATA,
- (iv) superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de CREATIVE DATA dans les conditions décrites ci-dessus.

## Signatures

Signature du Client:

M. / Mme. ....

fait à .....

le .....

Signature

Signature de CREATIVE DATA

M. / Mme. ....

fait à .....

le .....

Signature