

# Conditions générales d'utilisation des services

## Terms and Conditions

DERNIERE MISE A JOUR LE 30JUN 2024



## CONTENU

---

1.	OPPOSABILITÉ DES CONDITIONS GÉNÉRALES	4
2.	DÉFINITIONS	4
3.	ENTRÉE EN VIGUEUR – DURÉE – FIN DE CONTRAT	6
4.	SERVICES	7
5.	MODIFICATION DES SERVICES	9
6.	LIMITES DU PÉRIMÈTRE DES SERVICES	9
7.	REDEVANCES	13
8.	MODALITÉS DE PAIEMENT – PÉNALITÉS	14
9.	OBLIGATIONS DU CLIENT	15
10.	LIMITATION DE RESPONSABILITÉ ET DE GARANTIE	17
11.	CONFIDENTIALITÉ	18
12.	NON-EMBAUCHE	18
13.	DIVERS	19
14.	LOI APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE	20
15.	LUTTE CONTRE LA CORRUPTION :	20
16.	SANCTIONS COMMERCIALES INTERNATIONALES – CONTRÔLES À L'EXPORTATION :	21
17.	MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES	22
18.	PROTECTION DES DONNÉES :	22
	<b>ANNEXE – ACCORD SUR LES DONNEES</b>	<b>22</b>
1.	OBJET	22

2.	DÉFINITIONS	22
3.	IDENTIFICATION DU TRAITEMENT	22
4.	INSTRUCTIONS DU CLIENT	23
5.	OBLIGATIONS D'EVERNEX	23
6.	OBLIGATIONS DU CLIENT	24
7.	SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE	25
8.	TRANSFERT DE DONNÉES	25
9.	AUDIT	26
10.	SORT DES DONNÉES EN FIN DE CONTRAT	26
11.	POINTS DE CONTACT / RÉFÉRENTS	27
	CONTACTEZ-NOUS	27

## 1. Opposabilité des Conditions Générales

- 1.1** Le Client a la possibilité, en complément de l'achat d'Equipements, de souscrire auprès d'EVERNEX un contrat de maintenance dont les conditions générales sont ci-après définies.
- 1.2** Toutes souscriptions de services de maintenance matérielle préventive et/ou corrective (ci-après les « Services ») fournis par EVERNEX sont expressément et exclusivement régies par les présentes conditions générales (« Conditions Générales de Services »).
- 1.3** La Commande de Services implique une acceptation pleine et inconditionnelle des présentes Conditions Générales de Services et des Conditions Particulières. Le fait pour EVERNEX de ne pas contester les mentions éventuellement insérées dans sa Commande par le Client ou toute référence à une autre documentation à valeur contractuelle et/ou de ne pas se prévaloir des dispositions des présentes à un moment donné, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement des Conditions Générales de Services.
- 1.4** Les présentes Conditions Générales de Services constituent avec les Conditions Particulières l'ensemble du Contrat gouvernant les relations entre les Parties (le « Contrat »). En cas de contradiction ou de difficultés d'interprétation entre les Conditions Générales de Services et les Conditions Particulières, les Conditions Particulières prévaudront. Le Contrat constitue le seul document gouvernant les relations entre les Parties portant sur les Services et il prévaut sur les conditions d'achats du Client.

## 2. Définitions

Pour les besoins des présentes Conditions Générales de Services, les termes définis ci-après, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification suivante :

« Adresse Physique » :	Emplacement physique de chaque Equipement. Une adresse est définie par un pays, un code postal, une ville, une rue et son numéro.
« Client » :	Tout acheteur de Services ou tout autre client du Client qui bénéficie des Services fournis par EVERNEX.
« Commande » :	Toute commande de Services réalisée par le Client suite à l'envoi d'un bon de commande à EVERNEX se référant à une Offre préalablement

établie par EVERNEX. Pour être acceptée par EVERNEX, chaque Commande d'un Client doit intégrer l'Offre émise par EVERNEX ou doit à minima faire expressément référence au numéro d'Offre correspondant. Un bon de commande émis par le Client qui n'intègre pas l'Offre ou ne fait pas référence au numéro d'Offre correspondant pourra être refusé par EVERNEX.

- « Conditions Particulières » :** toutes conditions spécifiques convenues entre les Parties, telles que reflétées dans l'Offre annexée à une Commande et/ou à laquelle une Commande fait expressément référence ; ou le cas échéant tout contrat spécifique (« Scope of Work » ou « SOW ») dont il est expressément fait référence dans une Commande.
- « Configuration » :** Document listant pour chaque Equipement l'ensemble des composants et leurs références techniques et/ou commerciales.
- « Contrainte d'accès » :** Identification de l'ensemble des moyens et/ou autorisations nécessaires pour accéder à une Adresse Physique ou à certaines zones spécifiques de l'Adresse Physique afin de fournir les Services, comme par exemple : habilitations de sécurité, certifications, badges nominatifs, etc.
- « Défaut » :** Tout dysfonctionnement ou non-conformité de l'Equipement par rapport à la documentation de référence, empêchant l'utilisation normale de tout ou partie des fonctionnalités de l'Equipement, ou qui provoque un résultat incorrect ou un traitement inadapté, alors que l'Equipement est utilisé par le Client conformément à sa documentation et à sa destination.
- « Défaut Critique » :** Défaut rendant impossible l'utilisation d'une fonction essentielle de l'Equipement.
- « Défaut Majeur » :** Défaut impactant l'utilisation d'une fonction essentielle de l'Equipement sans en empêcher totalement l'usage.

« Défaut Mineur » :	Défaut n'étant ni Critique, ni Majeur qui cause un dysfonctionnement affectant les fonctionnalités mineures ou accessoires de l'Équipement.
« Equipement (s) » :	Équipement IT ou éléments composant l'Équipement IT du Client, objet des Services.
« EVERNEX » :	EVERNEX INTERNATIONAL SAS ou toute société filiale concluant un Contrat pour fournir des Services au Client.
« Historique de pannes et d'incidents » :	Document identifiant l'ensemble des interventions réalisées sur les Équipements durant les 12 derniers mois précédents la signature du Contrat.
« Log Système » :	État de commandes systèmes exécutées sur un Équipement permettant d'identifier et lister ses composants et leurs références techniques et/ou commerciales. Cela inclut également l'état de santé des différents composants.
« Offre » :	tout document émis par EVERNEX suite à la demande d'un Client, détaillant les Services, leurs conditions d'exécution, les prix applicables ainsi que toutes autres conditions spécifiques convenues entre les Parties.
« Partie(s) » :	EVERNEX et/ou le Client.
« Scope of Work » ou « SOW » :	tout contrat spécifique émis par EVERNEX et détaillant les Services, qui est soit annexé à une Offre soit émis séparément.
« Services » :	Les prestations préventives et/ou correctives de maintenance matérielle fournies par EVERNEX, telles que définies dans le présent Contrat.

### 3. Entrée en vigueur – Durée – Fin de Contrat

**3.1** Le Contrat prendra effet à la date d'entrée en vigueur mentionnée dans les Conditions Particulières. Sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières, il est conclu pour une période d'un (1) an, renouvelable par tacite reconduction sauf résiliation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception notifiée au moins trois (3) mois avant l'échéance du terme.

- 3.2** Le Contrat ne pourra pas être résilié par anticipation par l'une des Parties avant son terme, sauf disposition contraire mentionné dans le Contrat ou en cas de manquement contractuel grave imputable à l'autre Partie auquel il n'aurait pas été remédié par la partie défaillante dans un délai de trente (30) jours, suivant la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ledit manquement et adressée à la Partie défaillante.
- 3.3** EVERNEX sera en droit de résilier le Contrat de maintenance en cas de cessation des paiements, d'insolvabilité, de dissolution, de cessation d'activité totale ou partielle du Client, ou en cas de déclenchement d'une procédure de sauvegarde, de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire à l'encontre du Client, sous réserve des articles L.622-13 et L.631-14 du Code de Commerce.
- 3.4** Le Client pourra également demander la résiliation du Contrat pour quelque raison que ce soit sous réserve du respect d'un préavis de soixante (60) jours minimum adressé à EVERNEX par lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ladite résiliation. Une telle résiliation donnera à EVERNEX le droit de réclamer une indemnité de résiliation représentant 20 % des redevances applicables pour la période contractuelle restante.
- 3.5** En cas d'augmentation des redevances dans le cadre prévu à l'article 7.3 ci-dessous, le Client pourra demander la résiliation du Contrat sous réserve du respect d'un préavis de soixante (60) jours minimum adressé à EVERNEX par lettre recommandée avec accusé de réception notifiant ladite résiliation, période durant laquelle les redevances en vigueur continueront à s'appliquer.
- 3.6** En cas de refus par le Client de l'augmentation des redevances applicables en raison d'une utilisation anormale ou inappropriée de l'Équipement, caractérisée par un taux de pannes élevé de l'Équipement, tel que prévu à l'article 7.4 ci-dessous, EVERNEX pourra résilier le Contrat, sous réserve du respect d'un préavis de soixante (60) jours adressé au Client par lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant ladite résiliation. Durant le préavis de soixante (60) jours, les redevances convenues continueront à s'appliquer.
- 3.7** La résiliation ou la cessation du présent Contrat n'affectera pas les dispositions contractuelles qui sont par nature conçues pour survivre au Contrat.

## 4. Services

- 4.1** Les Services fournis par EVERNEX incluent, selon les modalités et options visées aux Conditions Particulières :
- Une maintenance matérielle corrective qui consiste pour EVERNEX à assurer, à la demande du Client, la remise en état de fonctionnement matériel du ou des Équipements objet du Contrat en cas de Défaut.

– Une maintenance matérielle préventive, qui consiste pour EVERNEX à assurer l'entretien et la vérification du bon fonctionnement matériel de l'Équipement objet du Contrat. Cela peut être effectué (i) soit en programmant des visites sur site pour contrôler l'environnement de l'Équipement et effectuer un contrôle visuel de ce dernier, soit (ii) à distance par le biais d'une analyse des logs du système mis à disposition par le Client ou par l'accès à distance à l'Équipement. La fréquence de la maintenance préventive est fonction des options choisies par le Client, telles que prévues aux Conditions Particulières.

- 4.2** Au titre des Services, qu'il s'agisse de maintenance matérielle préventive ou corrective, EVERNEX met en œuvre tous les moyens sur le plan commercial devant raisonnablement permettre la maintenance et/ou la remise en état de fonctionnement normal de l'Équipement sur lequel les interventions sont effectuées incluant : main d'œuvre, matériel de test, outillages et, si nécessaire, fourniture des pièces détachées, neuves ou équivalentes, en remplacement des éléments de l'Équipement s'avérant être défectueux.
- 4.3** La fourniture de pièces de rechange reste à la discrétion d'EVERNEX dans le cadre de son obligation de fournir les Services. Sauf convention contraire, les coûts des pièces de rechange sont inclus dans les redevances liées aux Services décrits à l'Article 4 des Conditions Générales de Services. Les pièces de rechange qui sont hors du périmètre des Services défini dans le Contrat, ne sont pas inclus dans le montant fixe des redevances décrit à l'Article 7 ci-dessous.
- 4.4** Si la demande du Client est motivée par un incident non imputable à l'Équipement, EVERNEX facturera le traitement de l'incident au temps passé selon ses tarifs de traitement des incidents en vigueur à la date de l'intervention.
- 4.5** Les prestations de maintenance matérielle corrective s'effectuent dans les délais visés aux Conditions Particulières, lesquels varient selon la nature des options choisies et la gravité du Défaut (Mineure, Majeure ou Critique).
- 4.6** Les Services sont en tout état de cause réalisés conformément aux dispositions liées à la qualité de service (« Service Level Agreement » ou « SLA »), visées au présent Contrat ou prévues dans un document séparé.
- 4.7** EVERNEX se réserve le droit d'effectuer un audit préalable des Équipements faisant l'objet des Services, avec ou sans déplacement sur site.
- 4.8** Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières, le délai d'implémentation du Contrat est de six (6) semaines. Durant la période d'implémentation, qui correspond à la période durant laquelle EVERNEX met en place les ressources nécessaires à la fourniture des Services (pour assurer en particulier la disponibilité locale des pièces de rechange correspondant à la configuration des Équipements du Client), le SLA pouvant être assuré par EVERNEX est sur une base

d'obligation de moyen « Best efforts ». Tant que le Client n'aura pas communiqué l'ensemble des éléments nécessaires à l'exécution des Services tels que décrits à l'Article 9.7, EVERNEX se réserve le droit de ne pas appliquer le SLA correspondant.

## 5. Modification des Services

- 5.1** Un Equipement devant être couvert par les Services peut être ajouté au Contrat ou retiré avec l'accord des Parties. Un Equipement peut être retiré du périmètre initial des Services prévues au Contrat sous réserve du respect d'un préavis de soixante (60) jours à compter de la notification écrite à EVERNEX de la modification des Services. Le montant des redevances applicables à l'Equipement ajouté au Contrat sera au tarif mensuel en vigueur chez EVERNEX.
- 5.2** Dans le cas où le Client réduit le nombre d'Equipements couverts par les Services entraînant une diminution supérieure ou égale à 20% du montant des redevances annuelles au titre du présent Contrat, le Client paiera à EVERNEX une indemnité égale à 50% de la quote-part des redevances correspondant aux Equipements retirés, qui aurait dû être payée pendant la durée restante du Contrat si l'Equipement n'avait pas été retiré, nonobstant toute indemnité supplémentaire qui pourrait être prévue dans les Conditions Particulières.

## 6. Limites du périmètre des Services

- 6.1** Sont expressément exclues du champ des responsabilités d'EVERNEX et du périmètre des Services prévus au présent Contrat, les services suivants :
- 1** Toutes prestations de maintenance logicielle, et notamment, sans que cette indication soit limitative, toute maintenance sur réseaux ou sur systèmes informatiques tels que les programmations logicielles, diagnostics d'incidents intervenus sur des logiciels, mises à jour de logiciels, de programmes ou de pilotes ou le support des logiciels du constructeur concerné.
  - 2** Toute sauvegarde de données appartenant au Client, ce dernier restant responsable de la bonne exécution de ses sauvegardes avant tout commencement des Services de maintenance matérielle réalisé par EVERNEX.
  - 3** Toute modification matérielle de l'Equipement.
  - 4** Le déménagement et la réinstallation de tout ou partie d'un Equipement.
  - 5** La restauration des fichiers en cas de destruction accidentelle ou due à la présence d'un virus ou en raison d'un problème matériel sur l'Equipement.

- 6 La sauvegarde des fichiers et la capture de données.
  - 7 La maintenance des modems / lignes téléphoniques.
  - 8 Toutes prestations de formation, d'installation, d'accompagnement et d'assistance qui peuvent être proposées par EVERNEX dans le cadre de contrats spécifiques de formation, d'installation, d'accompagnement et d'assistance.
  - 9 Toute fourniture et installations de microcodes (i.e. firmwares).
  - 10 Tout support sur les systèmes d'exploitation.
  - 11 Toute intervention relative à un Equipement qui n'est pas mentionné dans les Conditions Particulières.
  - 12 Toute intervention relative à un Équipement pour laquelle toutes les informations pertinentes énumérées à l'Article 9.7 et nécessaires à l'exécution des Services n'ont pas été communiquées en amont de la signature du Contrat.
  - 13 Certains frais engendrés par le non- respect du Client de ses obligations évoquées aux présents Articles 9.3 et 9.10, sur la base de devis préalablement acceptés par ce dernier.
- 6.2** S'ils ne sont pas inclus dans les Conditions Particulières, les Services suivants sont expressément exclus du champ de responsabilité d'EVERNEX, du périmètre des Services fournis et du montant des redevances prévus au présent Contrat. Les Services énumérés au présent Article 6.2 pourront être ajoutés dans les Conditions Particulières, après la date d'entrée en vigueur du Contrat, sous réserve d'un accord des Parties. Ils feront alors l'objet d'une facturation supplémentaire de la part d'EVERNEX après acceptation par le Client du devis ou de l'Offre émis(e) par EVERNEX correspondant à ces Services. Sauf mention contraire prévue dans les Conditions Particulières, EVERNEX réalisera les Services énumérés au présent Article 6.2, en déployant des efforts commerciaux raisonnables et sans SLA applicable.
- 1 Tout diagnostic et / ou intervention ou fourniture des pièces de rechange à la suite d'une panne qui s'est produite avant l'entrée en vigueur du présent Contrat ;
  - 2 L'ajout ou le retrait d'un composant d'un Equipement ;
  - 3 L'analyse de la faisabilité technique avant l'ajout ou le retrait d'un composant d'un Equipement ;
  - 4 Le remplacement de pièces d'un Équipement pour des raisons esthétiques, qui n'affectent pas le bon fonctionnement de l'Equipement.

- 5 La réparation de dommages, défauts, pannes ou désordres dus à un environnement géographique, matériel ou technique ou à une coupure de courant planifiée impliquant l'arrêt violent de l'Équipement, non conforme aux instructions et spécifications du constructeur ou résultant :
- Du non-respect des normes et réglementations applicables notamment en matière de sécurité,
  - D'un accident (y compris incendie et dégât des eaux) ou de catastrophes naturelles,
  - D'actes de malveillance, de sabotage ou de vol de la part du personnel du Client.
  - De cas de Force Majeure, telle que définie à l'Article 13.5 ci-après,
  - D'une installation défectueuse, d'une alimentation électrique défectueuse de l'Équipement, d'un contrôle défectueux de la température ou de l'humidité environnante, d'une utilisation, d'une gestion ou d'une surveillance défectueuse des Équipements par le Client ou par ses représentants ou encore en raison d'une utilisation des Équipements pour d'autres finalités que celles auxquelles ils sont destinés,
  - D'une négligence du Client ou de son représentant,
  - De l'emploi de pièces détachées non conformes aux recommandations du constructeur,
  - De l'adjonction ou de la connexion des Équipements, pièces ou composants non inclus dans la liste des Équipements compatibles avec le matériel, et non autorisés par le constructeur,
  - D'une défaillance – même momentanée – dans la fourniture des énergies ou du refroidissement (par air ou fluides) nécessaires au bon fonctionnement de l'Équipement,
  - De l'intervention d'un tiers ou d'un service technique autre que celui d'EVERNEX (y compris le service technique du Client ou de son représentant). Est formellement exclue la maintenance d'Équipements ayant fait l'objet de tentative de réparations, de changements, de modifications, de corrections ou de toutes altérations opérées par le Client ou de son représentant sans l'accord préalable et exprès d'EVERNEX. Ceci est également valable pour toute intervention ou toute réparation opérée par un tiers au titre d'une prestation de maintenance non-assurée par EVERNEX.

– Des perturbations affectant ou résultant des Equipements du Client, des serveurs, des systèmes d'exploitation, des accessoires, de la papeterie, des consommables (y compris les batteries, les cartouches, etc.) non fournis par EVERNEX.

- 6 La vérification, le contrôle et le respect des normes et réglementations en vigueur, ou des recommandations ou bonnes pratiques du constructeur, ainsi que de l'environnement géographique, physique et technique dans lequel se situent les Equipements.
  - 7 La fourniture de toute pièce consommable, y compris : les batteries, les bandes et enregistrements supplémentaires pour la procédure de sauvegarde ou tout autre accessoire lié au support d'enregistrements, émetteurs- récepteurs, etc.
  - 8 Le remplacement d'un stockage flash quel que soit son format (SSD, Flash Module, Flash Accelerator, carte SD) qui a atteint le nombre de cycles d'écriture maximum précisés dans les spécifications du constructeur.
  - 9 La fourniture d'accessoires ou consommables pour imprimante, tels que les kits de maintenance, les rouleaux d'alimentation, les cartouches d'encre, les toners, les rubans, les têtes d'impressions thermiques, les kits de nettoyage de têtes d'impression et les lampes de scanner.
  - 10 Les Services fournis sur des sites non prévues aux Conditions Particulières au titre de la maintenance préventive ou qui relèvent des Services souscrits par le Client.
  - 11 Le remplacement d'une carte PCI additionnelle (carte graphique, carte GPGPU, carte d'acquisition, carte raid, carte flash) non déclarée lors de la phase de cotation du Contrat.
  - 12 Une analyse de performance lorsqu'aucun problème matériel n'est identifié.
- 6.3** Tout Service (ponctuel ou récurrent) non inclus dans le périmètre initial des Services tel que défini au Contrat et qui serait ultérieurement confié à EVERNEX par le Client, sera facturé par EVERNEX au tarif applicable pour ces Services. Tout Service non inclus dans le périmètre initial du Contrat fera l'objet d'un devis ou d'une Offre supplémentaire émis par EVERNEX et accepté par écrit par le Client. Tout Service supplémentaire qui deviendrait récurrent et modifierait ainsi le périmètre initial du Contrat sera inclus par référence au Contrat par voie d'avenant pour la durée du Contrat restant à courir.
- 6.4** La fourniture de Services n'entraîne aucun transfert de savoir-faire, de technologie ou de droits similaires, protégés ou non par des droits de propriété intellectuelle en vertu des lois applicables, d'EVERNEX au Client.

## 7. Redevances

**7.1** Les Services délivrés par EVERNEX au titre du Contrat sont rémunérés sous la forme de redevances fixes et forfaitaires, dont le montant et les modalités de règlement sont stipulés dans les Conditions Particulières et dans les dispositions ci-après, sauf dans les cas où des redevances supplémentaires peuvent être facturées conformément aux dispositions du présent Contrat. Sauf disposition contraire, toute indication de frais ou redevances doit être interprétée comme « hors taxes sur la valeur ajoutée » et ces taxes seront à la charge du Client au taux applicable.

**7.2** Sauf stipulation contraire dans les Conditions Particulières, les redevances facturées par EVERNEX peuvent varier semestriellement le 1er juillet et le 1er janvier. Cette variation des redevances sera pratiquée par EVERNEX en notifiant la variation des redevances à l'autre Partie au plus tard un mois avant que la modification des redevances devienne effective.

Les redevances seront modifiées en tenant compte de la variation de l'indice SYNTEC (ou tout autre indice de nature équivalente à l'indice SYNTEC dans les autres pays que la France)

La formule d'indexation retenue est la suivante :  $R = RI (S1/S)$

Dans laquelle :

R = Redevance révisée

RI = Redevance avant révision.

S = Pour la 1ère révision, il s'agit de la valeur de l'indice SYNTEC à la date d'entrée en vigueur du Contrat ; pour les révisions suivantes, il s'agit de la valeur de l'indice SYNTEC à la date de la précédente révision.

S1 = valeur du dernier indice publié à la date de révision de la redevance. Au cas où l'indice Syntec viendrait à disparaître, les Parties conviendront du choix d'un nouvel indice. A défaut d'accord, le tribunal compétent pourra substituer l'indice qui lui paraîtra le plus approprié.

Il est précisé que si une révision des redevances n'est pas déclenchée durant un semestre, cela n'empêchera pas EVERNEX de réviser le montant des redevances les semestres suivants.

**7.3** En cas de modification substantielle et admise par le marché des conditions d'exécution des Services qui rendrait l'exécution du Contrat excessivement onéreuse et inéquitable pour EVERNEX et ce malgré l'application des dispositions de l'Article 7.2, EVERNEX saurait être en droit d'augmenter le montant des redevances facturées au Client, afin de les adapter au niveau du prix réel du marché. Cette augmentation sera

notifiée au Client au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. A compter de la réception de la notification d'EVERNEX portant sur l'augmentation des prix, le Client disposera d'un (1) mois pour notifier par écrit à EVERNEX son opposition à cette augmentation de prix et sa décision de résilier le présent Contrat, moyennant le respect d'un préavis de soixante (60) jours suivant la date de notification du Client à EVERNEX.

- 7.4** En cas d'utilisation anormale ou inappropriée de l'Equipement, caractérisée par un taux de pannes élevé de l'Equipement, EVERNEX peut décider à tout moment d'augmenter les redevances annuelles payées en relation avec les Services conformément à l'Article 7.1. Une telle augmentation des redevances sera notifiée au Client au moins quinze (15) jours avant qu'elle ne devienne effective. Dès réception de la notification de la part d'EVERNEX de l'augmentation susmentionnée, le Client disposera d'un délai de quinze (15) jours pour notifier par écrit à EVERNEX son opposition à une telle augmentation. Dès réception du refus du Client de cette facturation supplémentaire, EVERNEX pourra décider de résilier le Contrat. Cette résiliation sera effective soixante (60) jours après la notification de résiliation d'EVERNEX au Client, conformément à l'Article 3.6.

## 8. Modalités de paiement – Pénalités

- 8.1** Sauf disposition contraire prévue dans les Conditions Particulières, les redevances de maintenance sont payables annuellement, à terme à échoir.
- 8.2** Sauf indication contraire figurant dans les Conditions Particulières, les paiements sont dus au plus tard trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture. EVERNEX se réserve en tout état de cause le droit d'exiger le paiement immédiat et/ou la mise en place de garanties de paiement lorsque les incidents de paiement ou la situation financière du Client le justifie.
- 8.3** Des intérêts de retard, calculés à un taux égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal, seront appliqués de plein droit aux montants restés impayés à l'expiration des délais de paiement susvisés sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires.
- 8.4** Tout Client en situation de retard de paiement sera par ailleurs redevable de plein droit, en plus des pénalités de retard, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 euros (Art. L.441-6 et D.441-5 du Code de Commerce). Si les frais de recouvrement sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire, EVERNEX sera en droit d'exiger une indemnisation complémentaire. En outre, si le Client n'effectue aucun paiement à la date d'échéance, EVERNEX sera en droit de facturer au Client des frais de retard de 1,5% par mois sur le montant impayé jusqu'à ce que le paiement intégral soit effectué.
- 8.5** Ces intérêts de retard et indemnités sont exigibles à la première demande d'EVERNEX.

- 8.6** Le non-respect par le Client d'une échéance quelconque prévue sur la facture et non imputable à EVERNEX entraînera de plein droit la déchéance du terme et l'exigibilité de toutes les sommes restantes dues.
- 8.7** Le défaut de paiement de toute facture due dans les soixante (60) jours suivant la date d'exigibilité de la facture peut également entraîner automatiquement et de plein droit, sans préavis, la résiliation ou la suspension des Services jusqu'au paiement intégral des sommes dues, y compris les sommes liées au retard de paiement. Une telle suspension ou résiliation n'entraînera aucune remise ou remboursement des redevances de maintenance annuelles.
- 8.8** En cas de retard de paiement, tout paiement qui serait dû pour d'autres livraisons ou services devient immédiatement exigible si EVERNEX ne décide pas d'annuler les Commandes concernées.
- 8.9** EVERNEX pourra conserver tout paiement anticipé effectué par le Client, sans préjudice des dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être réclamés par EVERNEX à titre de réparation.
- 8.10** Les factures peuvent être contestées dans les soixante (60) jours suivant leur date d'émission. Au-delà de cette période, elles sont considérées comme acceptées et ne peuvent plus être contestées. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

## 9. Obligations du Client

Pendant l'exécution du Contrat, le Client s'oblige, à ses frais, à :

- 9.1** Héberger les Equipements dans un environnement géographique, physique et technique conforme aux réglementations en vigueur et notamment les contraintes environnementales (températures, taux d'humidité, etc.) et aux instructions du constructeur ;
- 9.2** Utiliser les Equipements de manière normale et raisonnable et conformément aux bonnes pratiques dans le secteur informatique et dans la profession du Client ;
- 9.3** Permettre un libre accès du (des) représentant(s) d'EVERNEX aux Equipements et locaux du Client, pendant les heures d'intervention et s'assurer que chaque intervention puisse être effectuée en conformité avec les normes et règlements en vigueur, notamment en matière de sécurité. Le SLA ne sera pas applicable tant que cette condition préalable n'est pas respectée par le Client. En cas d'impossibilité pour le(s) représentant(s) d'EVERNEX d'accéder aux Equipements et/ou Adresses Physiques, pour une raison quelconque liée au Client, EVERNEX se réserve le droit de facturer au Client les frais de déplacement et de mobilisation desdits représentants, sur la base d'un devis préalablement accepté par le Client ;

- 9.4** Assurer la présence d'un au moins de ses employés ou préposés pendant l'exécution de chaque opération de maintenance par le représentant d'EVERNEX et que les employés et agents d'EVERNEX soient traités avec le même soin et le même respect que les employés et agents du Client.
- 9.5** Mettre à la disposition d'EVERNEX les moyens nécessaires lui permettant l'exécution des Services : contact avec l'unité technique correspondante chez EVERNEX (par téléphone et ordinateur), fourniture de courant électrique, accès à l'internet (via un accès aux réseaux 4G/5G ou Wifi du Client) etc. ;
- 9.6** S'assurer, préalablement à chaque opération de maintenance, que toutes les précautions nécessaires ont été prises par le Client aux fins d'assurer la protection et la sauvegarde de ses données, programmes et fichiers informatiques, et qu'il a pris toutes les mesures nécessaires pour en assurer la confidentialité et la sécurité ;

Le Client reconnaît avoir été informé de la nécessité d'effectuer une sauvegarde complète des données avant toute exécution des Services par EVERNEX. Le Client doit effectuer une sauvegarde de toutes les données, documents, fichiers, programmes et autres pièces justificatives avant toute intervention de maintenance.

Le Client reste seul responsable de la sauvegarde de ses données avant toute fourniture des Services par EVERNEX et reconnaît qu'il demeure seul responsable de la confidentialité et de l'intégrité des données sauvegardées ;

EVERNEX n'est en aucun cas responsable des pertes ou détérioration de données ou de toute détérioration liée à ces données ou de toute perte de revenus, de résultats ou même de perte d'opportunité, de chance ou de gains manqués ;

- 9.7** Le Client s'engage à communiquer à EVERNEX avant la signature du Contrat, toutes les informations pertinentes nécessaires à l'exécution des Services, et notamment :

- ✔ Les Configurations et/ou les Logs Système des Equipements ;
- ✔ L'Historique de panne et d'incident des Equipements
- ✔ L'Adresse Physique des Equipements ;
- ✔ Les Contraintes d'accès.

- 9.8** 9.8 Le Client doit s'assurer qu'aucune réparation ou intervention, de quelque nature que ce soit, n'est effectuée sur les Equipements par un service technique autre que celui d'EVERNEX ;

- 9.9** Le Client s'oblige à collaborer en toute transparence avec EVERNEX et à lui communiquer tous les documents et informations nécessaires à la bonne exécution des Services ;

- 9.10** Le Client s'oblige à fournir les capacités de connexion à distance à l'Équipement selon les spécifications requises par EVERNEX, lorsque que cela est précisé, à titre de prérequis absolu à la fourniture des Services sur certains Equipements durant la durée du présent Contrat. Aucune pénalité associée au SLA ne sera applicable tant que cette condition préalable n'est pas respectée par le Client.
- 9.11** Sauf disposition écrite contraire, EVERNEX conserve la propriété de tous les composants ou pièces en relation avec les Services, et est officiellement autorisé à les garder après l'intervention, à l'exclusion de toute pièce qui peut contenir des données sensibles des clients. Si le Client n'est pas en mesure de fournir une connexion à distance aux Equipements, la surveillance des Equipements sera assurée sur place par un ou plusieurs représentants d'EVERNEX. EVERNEX se réserve le droit de facturer au Client les frais de déplacement et de mobilisation de ces représentants, sur la base d'un devis préalablement accepté par le Client. Ces frais s'appliqueront même si les représentants d'EVERNEX ne sont pas en mesure d'accéder aux Equipements et/ou à l'Adresse Physique.

## 10. Limitation de Responsabilité et de Garantie

- 10.1** Il est expressément compris et accepté qu'EVERNEX est soumis à une obligation de moyens (« best efforts ») et non une obligation de résultat, dans le cadre de l'exécution des Services lui incombant au titre du Contrat. Le Client renonce à rechercher la responsabilité et à tout recours à l'encontre EVERNEX en cas de dommages causés aux données, mémoires d'ordinateurs ou tout autre document, Equipement ou programme qu'il aurait pu confier à EVERNEX dans le cadre des Services ou lors de la reprise le d'exploitation après une intervention d'EVERNEX.
- 10.2** EVERNEX ne sera tenue pour responsable d'aucun dommage indirect, consécutif, punitif, spécial ou exemplaire (incluant, de convention expresse entre les Parties et sans que cette indication soit limitative, toute perte d'exploitation, perte de fichiers, de programmes et/ou de données, manque à gagner, perte de contrat, de clients, d'atteinte à la réputation ou au chiffre d'affaires) éventuellement subi par le Client du fait d'un manquement d'EVERNEX à ses obligations au titre des Services et/ou en raison de l'installation, de l'utilisation ou du dysfonctionnement d'un Equipement.
- 10.3** En tout état de cause, la responsabilité d'EVERNEX au titre de tout préjudice de toute nature subi par le Client est expressément et strictement limitée aux redevances de maintenance effectivement acquittées par le Client à EVERNEX au titre des douze (12) mois précédant la date de la réclamation.
- 10.4** Toute réclamation contre EVERNEX doit être faite dans les six (6) mois suivant la date à laquelle la cause de cette réclamation est connue ou aurait dû être connue par le Client.

- 10.5** En ce qui concerne la fourniture de pièces de rechange dans le cadre de la prestation de Services, EVERNEX fournira les garanties contre les vices cachés et de non-conformité d'un Équipement prévues aux articles 1641 et 1604 du Code Civil.

## 11. Confidentialité

- 11.1** Les Parties reconnaissent que toutes les informations, données et documentations commerciales ou techniques de quelque nature que ce soit, méthodes, savoir-faire, codes sources, procédés de fabrication utilisés ou mis en œuvre par EVERNEX ou le Client dans le cadre du Contrat, sont et demeurent la propriété exclusive de leur titulaire initial et doivent demeurer strictement confidentiels.
- 11.2** En conséquence, chaque Partie s'interdit de révéler lesdites informations, données et documentations à tout tiers, et/ou de les exploiter à son profit ou au profit d'un tiers sans l'accord préalable et exprès de l'autre Partie. Tous les codes sources et procédés de fabrication utilisés ou fournis par le Client ou EVERNEX dans le cadre du présent Contrat sont et resteront la propriété exclusive de la partie respective ou de tous tiers détenteur de licences et devront demeurer strictement confidentiels.
- 11.3** Les Parties s'engagent à retourner, sur simple demande, toutes les informations, données et documentations reçues par l'autre Partie pour les besoins du présent Contrat.
- 11.4** Les Parties s'engagent à mettre à la charge de leurs éventuels partenaires commerciaux, employés ou représentants une obligation de confidentialité équivalente à celle énoncée dans le présent Contrat, à dégager de toute responsabilité et à indemniser l'autre Partie de toute éventuelle violation du présent article par leurs partenaires commerciaux, employés ou représentants respectifs.
- 11.5** Cette obligation de confidentialité survivra à la cessation du Contrat et continuera à lier les Parties jusqu'à : (i) la date la plus tardive entre la durée du présent Contrat et cinq (5) ans ou (ii) la date à laquelle ces informations, données et/ou documents concernés tombent dans le domaine public.

## 12. Non-Embauche

Sauf disposition légale contraire applicable, pendant la durée du Contrat et pendant une durée d'un (1) an à compter de sa résiliation ou son expiration quelle qu'en soit la cause, le Client s'interdit de solliciter, d'engager, de faire travailler ou de nommer, directement ou indirectement, tout salarié, prestataire indépendant ou sous-traitant d'EVERNEX sans l'accord préalable et formel de ce dernier. En cas de violation de cette interdiction, le Client versera à EVERNEX une indemnité forfaitaire égale aux douze (12) derniers mois de rémunération brute ou d'honoraires HT versé(e)(s) par EVERNEX au salarié ou au prestataire indépendant concerné.

## 13. Divers

- 13.1** Avenant : EVERNEX pourra être amené, de temps à autre et sous réserve du respect des lois applicables, à modifier les Conditions Générales de Services, à condition que ces modifications soient effectives à l'issue d'un délai de trente (30) jours après que lesdites Conditions Générales de Services modifiées auront été notifiées au Client. Sauf disposition contraire dans les Conditions Générales de Services, toute modification des Conditions Particulières ne pourra résulter qu'un avenant écrit et signé par les deux Parties.
- 13.2** Clause de divisibilité : Si une disposition du présent Contrat devait être déclarée nulle ou illégale par un tribunal compétent au regard de la loi régissant le Contrat, cette disposition serait réputée modifiée afin de refléter, autant que possible, l'intention originale et commune des Parties conformément au droit applicable, les autres dispositions contractuelles restant pleinement en vigueur.
- 13.3** Renonciation : Il est expressément convenu que le défaut ou le retard à invoquer par une Partie l'une quelconque des dispositions du présent Contrat, ne saurait en aucune façon être interprété comme une renonciation à se prévaloir de ces dispositions ultérieurement. Toute renonciation devra en tout état de cause faire l'objet d'un avenant écrit et signé entre les Parties.
- 13.4** Transfert du Contrat : Il est expressément convenu que le Client ne pourra céder ou transférer les droits et obligations lui incombant au titre du présent Contrat sans l'accord préalable et écrit d'EVERNEX.
- 13.5** Force Majeure : L'une quelconque des Parties ne pourra être considérée comme défaillante lorsque l'exécution de ses obligations aura été retardée, gênée ou empêchée par un cas de Force Majeure échappant à son contrôle ou à celui de ses fournisseurs ou prestataires (« Force Majeure »). Seront notamment considérés comme cas de Force Majeure déchargeant les Parties de leurs obligations : toute cause indépendante de sa volonté y compris, sans que cette liste soit limitative, les incendies, grèves, inondations, épidémies, pandémies, catastrophes naturelles, restrictions de quarantaine, guerre, perturbations de transports et pénurie de main d'œuvre, de matières premières ou de moyens de production. Tout coût résultant d'un événement de Force Majeure sera supporté par l'autre Partie.
- 13.6** Relation entre les Parties : Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, les deux Parties sont réputées agir en qualité de contractant indépendant l'une à l'égard de l'autre. Aucune des Parties n'est réputée être un partenaire ni une coentreprise avec l'autre, et les employés et représentants d'une Partie qui exécutent des Services en vertu des présentes ne sont pas réputés être les employés ou représentants de l'autre Partie.
- 13.7** Sous-traitance : EVERNEX est autorisé à sous-traiter l'exécution de tout ou partie de ses obligations au titre du présent Contrat.

**13.8** Références : Chaque Partie est autorisée à faire référence à l'autre Partie dans ses documents commerciaux et marketings et publications.

En outre, le Client accorde à EVERNEX le droit d'utiliser son nom et son logo (les "Références") sur les sites Web EVERNEX et / ou sur le matériel de promotion des ventes pendant la durée du présent Contrat, sauf si le Client notifie par écrit à EVERNEX son refus d'utiliser ces Références à tout moment pendant la durée du présent Contrat.

## 14. Loi applicable – Attribution de compétence

**14.1** Droit applicable : Le Contrat est régi par le droit français, à l'exclusion de toute règle de conflit de lois. L'application de la Convention des Nations Unies sur les ventes internationales de marchandises signée à Vienne le 11 avril 1980 est formellement exclue.

**14.2** Attribution de compétence : Toutes les contestations qui pourraient survenir à l'occasion de l'exécution du présent Contrat ainsi que tous les litiges liés aux relations commerciales entre les Parties, relèveront de la compétence exclusive des tribunaux du siège social d'EVERNEX, même en cas de référés, procédure sur requête, appel en garantie ou pluralité de défendeurs et ce nonobstant toutes dispositions contraires.

## 15. Lutte contre la corruption :

**15.1** Le Client déclare et garantit que, dans l'exécution du présent Contrat, il n'agira aucunement, directement ou indirectement, de façon à violer ou risquerait de violer les lois anti- corruption. Aux fins du présent article, les lois anti- corruption désignent la loi Sapin 2, les lois françaises contre la corruption, le trafic d'influence et toute violation du devoir de probité codifié dans le Code pénal français, ainsi que tous les lois et réglementations nationales ou internationales en matière de corruption applicables dans chaque pays dans lequel le Client opère, ainsi que leurs éventuelles modifications successives, mais également toute loi destinée à mettre en œuvre la Convention de l'OCDE sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales (ci- après dénommées collectivement « Lois Anticorruption »).

**15.2** Dans le cadre du présent Contrat et de l'activité qui en découle, le Client ne pourra pas payer, offrir, promettre ou autoriser le paiement, directement ou indirectement, d'une somme d'argent ou d'une autre valeur à un agent public ou à toute autre personne dans le but d'inciter ou de récompenser cette personne ou toute autre personne pour l'exécution inappropriée de son rôle ou de ses fonctions ; ou dans le but d'influencer un agent public dans toute décision, action ou exercice de ses fonctions officielles, y compris décider de ne pas les exercer, afin d'aider un tiers ou EVERNEX à obtenir ou à conserver un avantage commercial.

- 15.3** Le Client accepte qu'EVERNEX ait le droit, s'il a des motifs objectifs de croire qu'une violation du présent article a pu se produire, et sur préavis écrit raisonnable, de mener une enquête en vue de vérifier la conformité du Client avec les Lois Anticorruption et avec cet article. Le Client s'engage à coopérer pleinement à cette enquête et audit.
- 15.4** Le Client accepte que si EVERNEX sait ou a des motifs raisonnables de soupçonner que le Client est ou a été engagé dans une conduite qui viole cette clause, ou qui viole ou est susceptible d'exposer EVERNEX à un risque de violation des Lois Anticorruption, EVERNEX puisse résilier le présent Contrat avec effet immédiat et réclamer une indemnisation du Client pour tout préjudice subi.
- 15.5** Le Client doit immédiatement signaler à EVERNEX toute violation des Lois Anticorruption dont il a connaissance ou dont il a des motifs raisonnables de croire qu'elle a été commise dans le cadre des transactions conclues pour le compte d'EVERNEX. EVERNEX n'est pas responsable des réclamations découlant de ou relatives à l'activité illégale ou à des réclamations alléguant une activité illégale du Client, quelle que soit la nature ou le lieu de cette activité. Le Client indemniserait également EVERNEX et EVERNEX ne sera pas responsable des dommages, pénalités, amendes et/ou coûts de toute nature encourus à la suite de toute réclamation, poursuite ou enquête découlant de ou en relation avec toute violation de cet article par le Client.

## 16. Sanctions commerciales internationales – Contrôles à l'exportation :

- 16.1** Le Client garantit de façon continue que lui-même et ses clients bénéficiant des Services se conformeront aux lois et règlements sur l'importation, le contrôle des exportations et les sanctions économiques, y compris mais de manière non-limitative celles des Nations Unies, des États-Unis, du Royaume-Uni, de l'Union européenne (y compris la France), qui interdisent ou restreignent l'exportation, la réexportation ou le transfert de produits, de technologies, de services ou de données, directement ou indirectement, vers ou pour certains pays, à certaines fins ou à destination de certains utilisateurs finaux.
- 16.2** Le Client doit fournir à EVERNEX les informations relatives à ses clients, produits et/ou Services nécessaires à la conformité aux lois et règlements en matière d'exportation, de sanctions et de conformité. Le non-respect de ces dispositions peut entraîner, selon l'avis raisonnable d'EVERNEX, la résiliation immédiate et/ou la suspension, en tout ou en partie, du présent Contrat à compter de sa notification par EVERNEX.

## 17. Modification des Conditions Générales de Services

EVERNEX se réserve le droit de modifier et mettre à jour ces Conditions Générales de Services à tout moment. La version de Conditions Générales de Services liant le Client est celle en vigueur au moment de la Commande par le Client.

## 18. Protection des données :

- 18.1** Dans le cadre de l'exécution de ses Services, EVERNEX peut collecter et traiter des données personnelles pour le compte du Client.
- 18.2** À cet égard, il est convenu entre les Parties que, dans la mesure du nécessaire, EVERNEX sera qualifiée de Sous-Traitant et le Client de Responsable de Traitement au sens du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 ("RGPD").
- 18.3** Les Services réalisés par EVERNEX seront soumis à l'Annexe «Accord sur les Données Personnelles » chaque fois que le RGPD s'appliquera. Les deux Parties se conformeront aux règles et règlements obligatoires relatifs à la confidentialité des données applicables au Contrat et aux Services.

## ANNEXE – ACCORD SUR LES DONNEES

### 1. Objet

Dans le cadre de la fourniture des Services objets du présent contrat, EVERNEX traite des données à caractère personnel pour le compte du Client et s'engage à ce titre à respecter les dispositions de la présente Annexe.

### 2. Définitions

Sauf disposition contraire expresse, les définitions contenues dans le RGPD sont pleinement applicables à la présente Annexe.

### 3. Identification du traitement

Pour l'exécution des prestations de Service objets du Contrat, le Client met à la disposition d'EVERNEX les informations nécessaires à la bonne exécution de la présente Annexe.

Il est convenu entre les parties que EVERNEX est autorisé par le Client à traiter les données à caractère personnel suivantes :

- ✓ Données d'identification : nom, prénom, adresse email, coordonnées ;
- ✓ Données relatives à la vie professionnelles, fonction.
- ✓ Informations d'identification du client pour l'accès au portail, le cas échéant ;
- ✓ Historique des échanges du client avec le service clientèle.

Ces données à caractère personnel peuvent concerner tant les employés du Client que ses clients finaux.

## 4. Instructions du Client

EVERNEX s'engage à traiter les données à caractère personnel conformément aux instructions documentées du Client.

Les instructions découlent des prestations de service objets du présent Contrat. Il appartient au Client de documenter par écrit toute instruction complémentaire concernant le traitement des données par EVERNEX.

Si EVERNEX considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute loi applicable en matière de protection des données, il en informera immédiatement le Client.

## 5. Obligations d'EVERNEX

**Confidentialité.** EVERNEX s'engage à ce que toutes les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel du Client soient soumises à un engagement de confidentialité.

**Coopération et assistance.** EVERNEX s'engage à aider et assister le Client par l'intermédiaire de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de satisfaire aux obligations de sécurisation des traitements.

EVERNEX peut être tenu de fournir une assistance et une coopération raisonnables aux fins de permettre au Client de remplir son obligation de procéder à une analyse d'impact sur la protection des données dans les limites des données à caractère personnel utilisées pour fournir les services du présent Contrat et dans la mesure où le Client n'a pas autrement accès aux informations pertinentes.

Par ailleurs et dans l'hypothèse où EVERNEX recevrait une demande d'exercice des droits émanant d'une personne concernée, cette demande serait transmise au Client dans les meilleurs délais suivant la réception de cette demande afin que ce dernier puisse lui répondre en temps utile.

EVERNEX ne sera en aucun cas responsable de répondre aux personnes concernées.

**Mesures de sécurité.** EVERNEX a développé et mis en œuvre un programme de sécurité de l'information régi par des politiques et des normes conçues pour satisfaire aux normes

actuelles de l'industrie et se conformer aux lois applicables. EVERNEX a un programme de connectivité de réseau global établi qui fournit les contrôles d'authentification et d'autorisation nécessaires à travers des pare-feux pour l'accès à toutes les données confidentielles. EVERNEX utilise également des outils d'audit et des scans automatisés pour se maintenir en conformité. Pour protéger de manière appropriée les informations sensibles pendant leur traitement, EVERNEX exige l'utilisation de la cryptographie lorsque les informations sensibles sont transmises sur des réseaux externes non sécurisés ou sont transmises sans fil. Ceci inclut notamment l'email, la messagerie instantanée, et le trafic web. Les informations sensibles stockées sur des dispositifs portables ou amovibles en transit entre une installation d'EVERNEX ou d'un fournisseur et un autre emplacement physique doivent être cryptées. Avant la création ou la modification de comptes d'utilisateur, les employés d'EVERNEX doivent avoir obtenu l'approbation de la direction. Toutes les demandes de comptes d'utilisateurs sont correctement remplies, autorisées et enregistrées. Les comptes ne doivent pas se voir accorder des privilèges d'accès supérieurs à ceux requis pour la mission de l'utilisateur. Tous les comptes sont examinés périodiquement. La politique de contrôle d'accès est conforme aux normes de l'industrie (politique de mot de passe renforcé, Single Sign On et mise en œuvre de l'authentification multi-facteur). Tous les employés d'EVERNEX sont tenus de participer au programme de formation portant sur le code de bonne conduite d'EVERNEX. Cette formation comprend des modules sur la confidentialité des données, la sécurité et le traitement de l'information. Des modules de remise à niveau réguliers sont requis dans le cadre de ce programme afin de maintenir la formation des employés à jour et actualisée. Toutes les modifications apportées aux systèmes d'information d'EVERNEX suivent des procédures formelles de contrôle des modifications afin de garantir que seules les modifications autorisées sont mises en production. Tous les événements et points faibles relatifs à la sécurité doivent être identifiés, signalés et traités avec succès aussi rapidement que possible. Si un incident de sécurité ou un point faible est découvert, il doit être signalé immédiatement et sans délai via les canaux appropriés. EVERNEX maintient un programme global de continuité des opérations afin de fournir un service sans faille aux clients du monde entier.

**Violation de données.** En cas de constatation d'une violation de données à caractère personnel traitées par EVERNEX dans le cadre du Contrat, EVERNEX s'engage à le notifier au Client dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance.

EVERNEX accompagnera cette notification de toute documentation utile afin de permettre au Client de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

En tant que de besoin, EVERNEX prendra toutes les mesures nécessaires pour limiter les effets d'une telle violation et en informera le Client.

## 6. Obligations du Client

Le Client déclare et garantit qu'il se conformera, aux termes de la présente Annexe, à l'ensemble de ses obligations en tant que responsable de traitement au titre du RGPD ainsi qu'à l'ensemble de la réglementation applicable en matière de protection des données.

Le Client est seul responsable de l'exactitude et de l'intégrité des données à caractère personnel fournit à EVERNEX dans le cadre de la présente Annexe.

Le Client garantit à EVERNEX qu'il détient tous les droits concernant les données à caractère personnel objet de la présente Annexe ou, à défaut, qu'il dispose de toutes les autorisations nécessaires.

Le Client s'engage à faire part à EVERNEX de toute évolution sur ses traitements de données à caractère personnel pouvant avoir un impact sur la mise en œuvre et le respect par EVERNEX de la présente Annexe.

## 7. Sous-traitance ultérieure

EVERNEX est autorisé à faire appel à des sous- traitants ultérieurs pour leur confier l'exécution de tout ou partie des prestations de services prévus au présent Contrat.

EVERNEX s'engage à conclure un contrat écrit avec tout sous-traitant ultérieur et s'assure à ce qu'il présente les mêmes garanties que celles exposées dans la présente Annexe.

EVERNEX demeure pleinement responsable vis- à-vis du Client des agissements de ses sous- traitants ultérieurs.

EVERNEX informe le Client de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur donnant ainsi au Client la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Ces objections devront faire l'objet d'une justification auprès d'EVERNEX comme par exemple l'existence d'un contentieux en cours ou d'un éventuel conflit d'intérêt.

## 8. Transfert de données

Si EVERNEX, dans le cadre de ses prestations de service, transfère les données à caractère personnel du Client en dehors de l'Espace Economique Européen, et après avoir réalisé une Analyse d'Impact de Transfert satisfaisante, elles ne seront traitées que par des sous-traitants ultérieurs qui :

- ✔ sont situées dans un pays ou territoire tiers reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau de protection adéquat ; ou
- ✔ ont conclu des clauses contractuelles types avec EVERNEX ; ou
- ✔ ont mis en place d'autres mesures de protection appropriées reconnues par la loi, telles que les règles d'entreprise contraignantes

## 9. Audit

Au cours de l'exécution du Contrat, dans la limite d'une (1) fois par année contractuelle, le Client a la possibilité de procéder, à ses frais, et dans un délai raisonnable, à un audit ayant pour objet de vérifier la conformité des prestations effectuées dans le cadre de la présente Annexe par EVERNEX pour son compte.

L'audit peut être effectué par le Client ou par l'intermédiaire d'un auditeur indépendant réputé, ne concurrençant pas les activités commerciales d'EVERNEX.

En cas d'intervention d'un auditeur tiers, ce dernier est choisi par le Client et soumis à l'acceptation préalable d'EVERNEX. Il possède les qualifications professionnelles requises et est soumis à un accord de confidentialité.

La date de début de l'audit, la durée et le périmètre de l'audit sont définis d'un commun accord par les Parties avec un préavis minimum de trente (30) jours ouvrés avant la date de début d'audit envisagée.

L'audit ne peut être effectué que durant les heures d'ouverture d'EVERNEX (de 9h à 18h, du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux) et d'une façon qui ne perturbe pas l'activité d'EVERNEX. Sauf motif légitime et impérieux, la durée de l'audit ne peut excéder cinq (5) jours ouvrés.

L'audit ne comporte aucun accès aux systèmes, informations, données non liées aux traitements effectués en vertu du Contrat.

Le Client prend à sa charge tous les frais occasionnés par l'audit, incluant de manière non limitative les honoraires de l'auditeur et rembourse EVERNEX toutes les dépenses et frais occasionnés par cet audit, y compris le temps consacré à l'audit en fonction du taux horaire moyen du personnel d'EVERNEX ayant collaboré à l'audit.

EVERNEX s'engage à coopérer avec le Client ou tout auditeur tiers désigné lors de la réalisation de leurs missions.

Un rapport d'audit sera adressé à EVERNEX qui pourra formuler ses observations dans un délai de dix (10) jours.

Les Parties reconnaissent que tous rapports et informations obtenus dans le cadre de cet audit sont des informations strictement confidentielles.

## 10. Sort des données en fin de Contrat

Au terme du Contrat, ou sur demande expresse du Client, EVERNEX s'engage soit à supprimer, soit à restituer l'intégralité des données à caractère personnel en sa possession et à procéder à leur effacement définitif, sous réserve des procédés d'archivage et d'anonymisation pouvant être appliqués aux données à caractère personnel ainsi que des

obligations légales et/ou réglementaires imposant la conservation desdites données à caractère personnel.

Les frais liés à la restitution des données à caractère personnel sont à la charge du Client et feront l'objet d'un devis spécifique, qui sera établi selon le volume de données existant à la date de la demande de restitution.

À l'issue de la restitution, EVERNEX s'engage à n'en garder aucune copie et à attester de leur destruction.

## II. Points de contact / Référents

Le délégué à la protection des données à caractère personnel ou service responsable de la protection des données personnelles du Client peut être contacté aux coordonnées suivantes :

[à compléter]

Le délégué à la protection des données à caractère personnel ou service responsable de la protection des données personnelles d'EVERNEX peut être contacté aux coordonnées suivantes :

data.officer@evernex.com

### Contactez-nous

Si vous avez des questions concernant ces conditions générales, veuillez [nous contacter](#).