

## CONDITIONS GENERALES DE MAINTENANCE

### La société GENERIX GROUP

Société par actions simplifiée au capital de 12 402 138,50 euros,  
dont le siège est sis : ARTEPARC – Bât. A 2 rue des peupliers 59810 LESQUIN,  
immatriculé au Registre du Commerce et des Sociétés de Lille sous le numéro 377 619 150

### DEFINITIONS

<b>Anomalie</b>	Désigne toute incohérence entre les résultats d'exploitation du Logiciel avec la documentation de référence, incohérence pouvant être imputable soit aux programmes, soit à la documentation.
<b>Anomalie bloquante</b>	Désigne toute Anomalie rendant impossible l'utilisation normale d'une fonction essentielle du Progiciel sans solution de contournement trouvée (Définition SYNTEC)
<b>Anomalie majeure</b>	Désigne toute Anomalie bloquante ayant fait l'objet d'une solution de contournement (définition SYNTEC)
<b>Anomalie mineure</b>	Désigne toute Anomalie qui n'est ni une Anomalie bloquante ou une Anomalie majeure (définition SYNTEC)
<b>Demande</b>	Désigne une sollicitation du Client auprès du service Support, qui n'est pas un Incident, et qui sera qualifiée par le service Support GENERIX en Demande Client ou Demande Complémentaire
<b>Demande Client</b>	Désigne une sollicitation du Client qualifiée comme telle par le service support GENERIX car la demande relève du périmètre du Contrat de souscription.
<b>Demande Complémentaire</b>	Désigne une sollicitation du Client qualifiée comme telle par le service support GENERIX car la demande ne relève pas du périmètre du Contrat de souscription. La Demande Complémentaire fera l'objet d'une facturation complémentaire.
<b>Données à caractère personnel ou DCP</b>	Désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification, une donnée de localisation, des identifiants en ligne (par exemple, pseudo et mot de passe) ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité. Les dispositions relatives aux Données à caractère personnel sont prévues à l'annexe « Protection des données à caractère personnel ».
<b>Incident</b>	Désigne une sollicitation du Client auprès du service Support suite à une Anomalie, et qui sera qualifiée par le service Support GENERIX en Incident Client ou Incident GENERIX



<b>Incident Client</b>	Désigne un Incident ayant engendré un Ticket Client avec le service Support de GENERIX dont les causes, suite à une analyse de la part du service Support ne sont pas du fait de la solution de GENERIX mais, sont (i) du fait du Client (en ce compris notamment ses préposés, partenaires, sous-traitants), (ii) du fait de toute entité tierce ayant un lien quelconque avec le Client, (iii) du fait d'un prestataire d'un partenaire du Client
<b>Incident GENERIX</b>	Désigne un incident ayant engendré un Ticket Client avec le service Support de GENERIX dont les causes, suite à une analyse de la part du service Support, se révèlent être inhérentes aux Services de GENERIX.
<b>Logiciel</b>	Désigne l'ensemble constitué du Progiciel et du Logiciel Spécifique
<b>Logiciel Spécifique</b>	Désigne un ensemble des fonctionnalités complémentaires au Progiciel, développées par GENERIX à la demande du CLIENT et désignées dans les Conditions Particulières.
<b>Progiciel</b>	Désigne un ensemble cohérent et documenté de programmes conçu pour être diffusé auprès de plusieurs utilisateurs et plusieurs entreprises en vue d'une même application ou d'une même fonction et qu'un usager qui en a effectué le choix peut utiliser de façon autonome. Le Progiciel constitue un produit standard, préexistant, commercialisé avec sa documentation, en vue de satisfaire les besoins génériques et communs des utilisateurs. Le Progiciel maintenu est précisé dans les conditions particulières.
<b>Support ou service Support</b>	Désigne le service GENERIX, en charge du traitement d'un Ticket Client.
<b>Ticket Client</b>	Désigne une sollicitation du Client auprès du service Support GENERIX. Après analyse, le service Support GENERIX qualifiera le Ticket Client conformément aux catégories suivantes : Demande Client, Demande Complémentaire, Incident Client, Incident GENERIX.

## PREAMBULE

GENERIX, éditeur de logiciels, commercialise un ensemble de logiciels dont il assure la maintenance.

GENERIX a concédé au CLIENT une licence d'utilisation d'un Logiciel. Le CLIENT a souhaité disposer des prestations de maintenance dans les termes définis ci-après.

Le Client, intéressé par le Service proposé et décrit ci-après, s'est rapproché de GENERIX en vue de prendre connaissance de ses fonctionnalités et caractéristiques essentielles. Afin de lui permettre de s'assurer de l'adéquation du Service à ses propres besoins et à l'utilisation qu'il compte en faire, GENERIX a remis au Client les informations correspondantes, a répondu aux questions complémentaires de ce dernier et a procédé à toute démonstration qu'il a pu requérir.

En possession des informations utiles pour prendre une décision en connaissance de cause, le Client accepte de conclure le présent contrat et GENERIX accepte de fournir le Service au Client dans les conditions



générales et particulières ci-après et moyennant le paiement de l'abonnement mentionné dans les conditions particulières du présent contrat.

Le présent contrat (ci-après le « Contrat ») est composé :

- Des présentes conditions générales
- Des conditions particulières et de leurs annexes.

En cas de contradiction entre les dispositions prévues aux conditions générales et aux conditions particulières, les Parties conviennent que les conditions générales prévaudront sur les conditions particulières.

### **ARTICLE 1 : OBJET**

GENERIX fournit un service de maintenance du Logiciel décrit en article « Services Fournis » en contrepartie de la redevance payée par le Client définie dans les conditions particulières. La réalisation du Logiciel Spécifique a, le cas échéant, fait l'objet de contrat(s) référencé(s) dans les conditions particulières.

### **ARTICLE 2 : DUREE**

2.1 Le Contrat entre en vigueur à la date précisée aux conditions particulières pour une durée courant de la date d'entrée en vigueur du Contrat jusqu'au 31 décembre de la même année (prorata temporis de l'année en cours).

2.2 Le Contrat sera reconduit tacitement par périodes successives de douze (12) mois sauf dénonciation par l'une des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

### **ARTICLE 3 : SERVICES FOURNIS**

GENERIX assurera les services visés ci-après au CLIENT (ci-après les « Services »). Les Services seront fournis à distance, aux horaires et jours précisés dans les conditions particulières du Contrat.

#### **3.1 Maintenance corrective**

- (a) GENERIX assurera la correction des Anomalies de fonctionnement du Logiciel relevées, communiquées par le Client à GENERIX et reproductibles par le Client et GENERIX, selon les modalités définies dans l'annexe « Mode Opérateur ». Le Client devra fournir les renseignements requis afin de permettre leurs localisations et leurs identifications.
- (b) La méthode de correction sera laissée à la discrétion de GENERIX et pourra prendre la forme d'une correction de programme, d'une modification de la documentation ou de tout autre moyen permettant d'éviter la reproduction de l'Anomalie.

#### **3.2 Maintenance évolutive**

- (a) Le Client bénéficiera, à sa demande, des nouvelles versions du Logiciel. Ces nouvelles versions pourront comprendre :
  - Des améliorations mineures des fonctions existantes du Progiciel (ergonomie, règles de gestion, optimisation du fonctionnement) ;
  - Des adaptations du Progiciel rendues nécessaires par l'évolution du système d'exploitation du matériel ou système de base de données mentionnées dans les conditions particulières (maintenance « adaptative ») ;
  - Des modifications du Progiciel rendues nécessaires par des changements légaux (maintenance réglementaire).

- (b) La fourniture de ces nouvelles versions ne comprend pas leur installation qui pourra être réalisée par GENERIX à la demande du Client dans le cadre de prestations complémentaires d'assistance technique.
- (c) Sont expressément exclues des termes de la Maintenance évolutive la fourniture par GENERIX des fonctionnalités faisant l'objet d'un nouveau module dans le catalogue de GENERIX.

#### ARTICLE 4 : RESPONSABILITE

- 4.1. De convention expresse, GENERIX est soumise à une obligation de moyens pour l'exécution des prestations mises à sa charge au titre du présent Contrat.
- 4.2. Le Client renonce à rechercher la responsabilité de GENERIX en cas de dommages survenus à la base de données, mémoires d'ordinateurs ou tout autre document, matériel ou programme qu'il aurait pu confier à GENERIX dans les travaux que celui-ci doit exécuter ou lors de la reprise de l'exploitation après une intervention de GENERIX.
- 4.3. Pour cela, le Client se prémunira contre ces risques, en constituant un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports, notamment avant toute intervention de GENERIX et en prévoyant les procédures nécessaires pour la reprise de l'exploitation.
- 4.4. GENERIX ne pourra, en aucun cas, être considérée comme responsable des dommages indirects tels que ceux définis par la jurisprudence et les tribunaux français causés au Client final ou à un tiers lié à l'installation, l'utilisation du Logiciel ou l'impossibilité d'utiliser le Logiciel. En outre, les Parties conviennent que constituent des dommages indirects le manque à gagner, l'augmentation des frais généraux, la perte de profits ou de clientèle, l'atteinte aux données du client qui seraient causés de façon directe par le Logiciel.
- 4.5. Pour chaque année contractuelle, la responsabilité globale de GENERIX pour quelque cause que ce soit sera plafonnée à la plus petite des deux sommes suivantes :
  - (a) La moitié de l'annuité de maintenance perçue par GENERIX du Client avant la survenance du dommage ;
  - (b) La somme de cinquante mille euros (50.000 €).
- 4.6. A aucun moment, GENERIX ne peut se porter garant de la fiabilité ou du fonctionnement des moyens de télécommunications utilisés.

#### ARTICLE 5 : EXCLUSIONS ET SUSPENSION DES SERVICES DE MAINTENANCE

- 5.1. GENERIX sera déchargée de toute responsabilité en cas d'inobservation par le Client de l'une des clauses du présent Contrat et dans les cas prévus de manière non exhaustive visés ci-dessous.
- 5.2. Ne peuvent, notamment, en aucun cas, être pris en compte dans le cadre des services de maintenance assurés dans le présent contrat :
  - La reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle ;
  - La fourniture de toute fonctionnalité nouvelle mise sur le marché sous forme de module complémentaire ;
  - Le développement de nouveaux programmes ;
  - La formation du personnel du Client intervenant sur le système ;
  - Le travail d'exploitation, les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation ;
  - Les incidents suite à erreurs de manipulation, négligence manifeste, défaut d'utilisation et de manière générale, tout usage non conforme ;

- Les logiciels autres que ceux spécifiés dans les conditions particulières qui fonctionneraient en chaînage avec lui ;
- Le Logiciel qui aurait été modifié par d'autres que l'éditeur ou un fournisseur agréé par l'éditeur ;
- La correction d'Anomalies consécutives à une modification des données de la base sans utilisation des programmes du Logiciel ;
- Les réalisations exécutées par le Client, par GENERIX ou par des tiers au titre de prestations d'assistance en périphérie du Logiciel, les états de sorties et les écrans qui ont été personnalisés, la réalisation ou l'assistance à la réalisation de paramétrage aussi bien technique que fonctionnel, de messages, de modules ou des fichiers utilisateurs et liens avec d'autres applications propres au CLIENT, de configuration fonctionnelle, d'écrans et d'états de sortie ;
- La correction d'Anomalies consécutives à la non-observation par le CLIENT des règles d'utilisation ou des directives des constructeurs de matériels, de l'éditeur respectif du Logiciel et de l'éditeur du système de base de données ;
- La correction d'Anomalies dans les données consécutives à une modification erronée du paramétrage ;
- Le matériel, les accessoires et fournitures ;
- Les modifications à apporter au Logiciel pour son utilisation sur un autre matériel ou sur un autre lieu que ceux prévus dans les conditions particulières.

5.3. De manière générale, GENERIX ne prend au titre du suivi aucun engagement d'adjoindre sur demande de nouvelles fonctionnalités, ni de faire évoluer les Logiciels de telle façon que le Client puisse les utiliser sur un autre matériel ou sur une autre configuration prévue par les matrices de certification.

5.4. L'application des Services de Maintenance sera suspendue si :

- Le Client apporte lui-même des modifications dans les composants du Logiciel quelle que soit leur nature : programmes binaires exécutables, procédures, écrans et états standard ou de façon générale sur tous les autres composants livrés ;
- Le Client effectue l'adjonction de tous logiciels ou Logiciels non compatibles avec le Logiciel ou le système de base de données ;
- Le Client ne met pas en œuvre les versions de mise à jour du Logiciel, des logiciels de gestion de base de données, ou des systèmes d'exploitation, après expiration des périodes de maintenance communiquées périodiquement par les éditeurs respectifs ;
- Le Client ne met pas en œuvre les correctifs ou procédures de travail transmises par GENERIX pour éviter la reproduction de l'Anomalie ;
- Le Client n'applique pas les préconisations émises par GENERIX en application du Contrat ;
- Le CLIENT ne respecte pas les caractéristiques indiquées dans les matrices de certification de chaque version du Logiciel indiquées dans les conditions particulières de maintenance et/ou de concession du droit d'usage du progiciel faisant l'objet de la maintenance.

## **ARTICLE 6 : INTERVENTIONS DE GENERIX**

Dans le cadre des Services, GENERIX interviendra selon les modalités de traitement précisées dans l'annexe « mode Opérateur » et dans les délais suivants :

- 4 heures ouvrées pour une anomalie bloquante ;
- 8 heures ouvrées pour une anomalie majeure ;
- 10 jours ouvrés pour une anomalie mineure.

## **ARTICLE 7 : ACCES A DISTANCE**

Pour permettre la réalisation du Service, le Client à l'obligation de mettre à disposition de GENERIX un accès à distance répondant aux caractéristiques définies dans le mode opératoire décrit en annexe. La fourniture des

moyens à mettre en œuvre pour la télémaintenance n'est pas comprise dans ce contrat et reste à la charge du Client.

#### **ARTICLE 8 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

- 8.1. Les Services de maintenance nécessitent une collaboration active et régulière entre les Parties. De la sorte, le Client désigne aux conditions particulières des interlocuteurs formés et qualifiés qui seront habilités à recevoir et à mettre en œuvre les conseils préconisés par les services de GENERIX. Toutes les demandes de maintenance émises par le Client devront être présentées par ces interlocuteurs.
- 8.2. Le Client informera par écrit GENERIX de toute modification de lieu ou de matériel d'implantation du Logiciel ainsi que de tout changement d'interlocuteur.
- 8.3. Le Client s'engage à respecter les conditions normales d'utilisation du Logiciel, à appliquer strictement les instructions données par GENERIX et à respecter toutes les dispositions du présent contrat. Avant toute intervention de maintenance de GENERIX à distance, le Client devra s'assurer que cette intervention ne risque pas d'engendrer des dommages sur des systèmes connectés directement ou indirectement avec le système maintenu.
- 8.4. Le Client s'engage à mettre à disposition de GENERIX les documents, dossiers et informations nécessaires ou utiles à son intervention ainsi qu'une sauvegarde des fichiers installés sur le système sur lequel se déroulera l'intervention de maintenance.
- 8.5. Le Client devra laisser pénétrer dans ses locaux toute personne mandatée par GENERIX afin d'identifier ou corriger toute Anomalie, incident ou erreur du Logiciel.
- 8.6. Le Client informera GENERIX de toute Anomalie dans le fonctionnement du Logiciel.
- 8.7. Le Client s'engage à ce que toute installation d'une nouvelle version ou d'une version corrective et toute intervention concernant le Logiciel maintenu soit confiée de manière exclusive à GENERIX ou à un fournisseur agréé par GENERIX. Dans ce dernier cas, les interventions et déplacements seront facturés selon les tarifs en vigueur au jour de l'intervention dans le cadre d'un contrat de prestations de services.
- 8.8. GENERIX sera déchargé de son obligation d'exécuter le Contrat tant que le Client ne respectera pas l'obligation de collaboration. GENERIX ne pourra être tenue pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dégradations occasionnées par le non-respect de ces obligations.

#### **ARTICLE 9 : DISPOSITIONS FINANCIERES**

- 9.1 Le prix des Services est indiqué dans les conditions particulières. Compte tenu de la nature des Services réalisés par GENERIX, le prix des Services sera revalorisé de huit (8) % annuellement, le 1er janvier de chaque année.
- 9.2 La première facturation de la redevance de maintenance s'effectuera terme à échoir au prorata de la date d'entrée en vigueur de la maintenance jusqu'au 31 décembre de la première année de maintenance. Il en ira de même pour tous les ajouts ou modifications ultérieurs des Services.
- 9.3 A chaque renouvellement, la facturation sera effectuée terme à échoir par année civile. Toute année commencée sera due en totalité.



- 9.4 Sauf indication contraire dans les conditions particulières, les factures sont payables à réception de facture par prélèvement.
- 9.5 En cas de modification de domiciliation bancaire, le Client s'engage à retourner sans délai au Prestataire une nouvelle autorisation de prélèvement automatique complétée, signée et accompagnée d'un relevé d'identité bancaire. Le Prestataire est autorisé à réclamer tous les frais inhérents au rejet de prélèvement.
- 9.6 A défaut de paiement à l'échéance, une pénalité pour retard calculée sur la base d'un taux d'intérêt égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros seront exigibles par GENERIX sans mise en demeure préalable. L'ensemble des sommes deviendront de plus immédiatement exigibles.
- 9.7 Le non-règlement des sommes dues 30 jours après la date d'échéance de la facture de la redevance liée à la maintenance pourra entraîner de plein droit l'arrêt des Services jusqu'à la date de paiement intégral des sommes dues après mise en demeure préalable. Cette suspension n'entraînera aucune réduction de l'annuité de maintenance.

## ARTICLE 10 : SERVICE SUPPORT

Les modalités et conditions du Service Support sont précisées aux Conditions Particulières

Il est toutefois précisé que pendant la période de mise en œuvre du projet, le service Support est activé par l'intermédiaire des consultants de GENERIX uniquement.

La fin de la phase projet se formalise :

- dans les conditions décrites dans le contrat projet distinct concerné et notamment la signature du bon de livraison signé par le Client, si GENERIX réalise le projet d'intégration ;
- la réception des procès-verbaux de la phase de Vérification du Service Régulier et la phase de Vérification d'Aptitude du Bon Fonctionnement, si le projet d'intégration est réalisé par un tiers. Dans ce cas, un audit pourra être réalisé par GENERIX, aux frais du client, pour mieux appréhender les conditions d'implémentation de la solution concernée.

## ARTICLE 11 : FORCE MAJEURE

11.1. La responsabilité des Parties ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de force majeure. De façon expresse, seront considérés comme cas de force majeure, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français :

- Les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise ;
- Les épidémies, tremblements de terre, tempêtes, inondations, incendies, explosions ;
- Les guerres déclarées ou non, blocus ou embargos, émeutes, restrictions ou interdictions gouvernementales ;
- Les blocages des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit ;
- Le blocage des télécommunications, y compris les réseaux téléphoniques commutés, Transpac et tous réseaux à valeur ajoutée ;
- Les coupures électriques prolongées

11.2. La survenance d'un cas de force majeure pourra suspendre l'exécution du Contrat pour une durée équivalente à celle de l'évènement considéré. Dès qu'elle aura connaissance de la survenance d'un tel évènement, la Partie qui estimera de ce fait n'être plus en mesure de remplir ses obligations devra le notifier à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans l'hypothèse où le cas de force majeure aurait une durée d'existence supérieure à deux (2) mois, les Parties conviennent de se réunir afin de redéfinir les termes de leur relation contractuelle.

## ARTICLE 12 : CESSION

Le Contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, de la part du Client, sans autorisation, écrite, expresse et préalable de GENERIX. Dans cette hypothèse, cette cession ne pourra prendre effet qu'après la signature d'un avenant de cession par les Parties et le cessionnaire.

### **ARTICLE 13 : RESILIATION**

13.1. En cas de faute ou de négligence de l'une des Parties à ses dans le cadre du Contrat, et à défaut pour cette Partie d'y remédier, son cocontractant pourra résilier le Contrat par lettre recommandée trente (30) jours après avoir reçu une mise de demeure d'y remédier notifiant les manquements constatés restée infructueuse.

13.2. En cas d'une résiliation anticipée du Contrat, et sauf faute de GENERIX, le Client s'acquittera d'une indemnité forfaitaire de résiliation égale à l'ensemble des mensualités restantes à courir jusqu'au terme du Contrat si celui-ci n'avait pas été résilié par anticipation, exigible immédiatement à la date de résiliation.

### **ARTICLE 14 : CONFIDENTIALITE**

14.1. Les Parties assurent le caractère confidentiel de toute information obtenue ou donnée transmise dans le cadre de l'exécution du Contrat.

14.2. La Partie à qui des informations confidentielles seront communiquées en préservera le caractère confidentiel avec un soin au moins égal à celui qu'elle apporte à la préservation de ses propres informations confidentielles. La Partie recevant ces informations confidentielles ne pourra les communiquer ou les divulguer à des tiers, sauf avec l'accord écrit et préalable de l'autre Partie ou dans la mesure éventuellement requise par la loi.

14.3. Les Parties conviennent d'adopter toutes mesures raisonnables pour s'assurer que les informations confidentielles ne soient pas communiquées à leurs employés ou contractants en violation du présent Contrat. Les termes de cette obligation sont valables pendant toute la durée de validité du Contrat et pendant les deux (2) ans qui suivront sa fin.

14.4. Toutefois, chaque Partie ne saurait être tenue à la confidentialité vis-à-vis des informations suivantes :

- Les informations qui étaient régulièrement connues sans caractère confidentiel avant qu'elles ne soient communiquées comme étant des informations confidentielles ;
- Les informations développées par chacune des Parties de manière indépendante ;
- Les informations qui étaient dans le domaine public ou qui y tombent sans que le bénéficiaire de ces informations n'ait commis de faute.

14.5. Chaque Partie s'engage à ne pas utiliser les informations confidentielles dans un cadre autre que celui du Contrat, même pour son propre compte et s'engage à restituer, à première demande de l'autre Partie, tous documents ou autres supports contenant des informations confidentielles que celle-ci aurait été amenée à lui remettre dans le cadre de l'exécution du Contrat, ainsi que toutes leurs reproductions. Tous les documents, sous quelque forme que ce soit, communiqués par GENERIX au titre du présent Contrat resteront sa propriété exclusive et lui seront restitués sur simple demande de sa part.

### **ARTICLE 15 : NON SOLLICITATION**

15.1. Pendant la durée du Contrat et pendant les douze (12) mois suivant son expiration, le Client renonce, sans l'accord préalable et écrit de GENERIX, à embaucher tout personnel de GENERIX participant, devant participer et/ou ayant participé à l'exécution des Services.

15.2. En cas d'embauche par le Client du personnel de GENERIX en violation de l'interdiction ci-dessus, le Client s'engage à verser à GENERIX une indemnité forfaitaire égale aux douze (12) derniers mois de rémunération brute du personnel GENERIX embauché par le Client, cette indemnité couvrant notamment les dépenses de sélection et de recrutement, les frais de formation et les dommages résultant des engagements déjà pris.

#### **ARTICLE 16 : LOI ET ATTRIBUTION DE JURIDICTION**

16.1. Le Contrat est régi par la loi française.

16.2. Sauf disposition contraire d'ordre public, toute action relative au Contrat devra être engagée dans un délai de deux (2) ans à compter de la date de survenance du fait générateur de l'action.

16.3. Le Client et GENERIX déclarent leur intention de rechercher une solution amiable à toute difficulté qui pourrait surgir à propos de l'application ou de l'interprétation du Contrat.

16.4. A DEFAUT D'ACCORD, APRES UNE TENTATIVE DE RECHERCHE D'UNE SOLUTION AMIABLE DEMEUREE INFRUCTUEUSE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DU SIEGE SOCIAL DE GENERIX.

#### **ARTICLE 17 : STIPULATIONS DIVERSES**

17.1. Interprétation

Les dispositions du Contrat prévalent sur toutes propositions ou accords antérieurs, ainsi que sur toutes autres communications entre les Parties se rapportant à l'objet du présent Contrat.

17.2. Modifications

Aucune modification ne pourra être prise en compte sans la signature d'un avenant par les deux Parties. Cet avenant devra déterminer notamment les modifications apportées au présent Contrat.

17.3. Non-validité partielle

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat s'avérait nulle, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat, ni altérer la validité de ses autres stipulations.

17.4. Titres

En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres et une quelconque des clauses, le contenu de la clause prévaudra sur le titre.

17.5. Non-renonciation

Le fait que l'une ou l'autre des Parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du présent Contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette Partie au bénéfice de ladite clause.

17.6. Références commerciales

Les Parties acceptent de publier un communiqué de presse commun annonçant la signature du présent Contrat. En outre, chaque Partie accorde à l'autre le droit d'utiliser son nom et son logo dans tous ses documents commerciaux et marketing ainsi que sur son site Internet, notamment à titre de référence commerciale.



Les présentes conditions générales prendront effet à la date de signature par la dernière des Parties. Avant sa signature par les deux Parties, ce présent document est considéré comme une proposition, valable 30 (trente) jours à compter du jour de son établissement.

Fait en deux exemplaires originaux, chaque Partie en conservant un exemplaire signé.

**Le**

**Pour GENERIX**

Signataire :

Fonction :

Signature :

**Pour le CLIENT**

Signataire :

Fonction :

Signature :

## ANNEXE 1 : PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### PREAMBULE

Le Prestataire étant amené à traiter des Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat pour le compte du Client, les Parties souhaitent préciser leurs droits et obligations.

### DEFINITIONS

Dans le présent contrat, les mots ou expressions commençant avec une majuscule auront la signification suivante :

« **Contrat** » désigne le contrat conclu avec le Prestataire dans le cadre duquel s'inscrit la présente annexe.

« **Données à caractère personnelles ou DCP** » : désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée (ci-après « Personne Concernée »), directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification, une donnée de localisation, des identifiants en ligne (par exemple, pseudo et mot de passe) ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;

« **Règlementation** » : désigne l'ensemble des lois et règlements applicables dans l'Union Européenne en matière de DCP, y compris la loi dite « Informatique et Libertés » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et le Règlement Général sur la Protection des Données Personnelles 2016/679 en date du 27 avril 2016 (« RGPD ») ;

« **Prestations** » : désigne l'ensemble des prestations réalisées par le Prestataire pour le Client et telles que visées dans le Contrat ;

« **Responsable de Traitement** » : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement. Dans le cadre du Contrat et de la présente annexe, le Responsable de Traitement est le Client ;

« **Sous-traitant** » : désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des DCP pour le compte du Responsable de Traitement, et conformément à ses instructions. Dans le cadre du Contrat et de la présente annexe, le Sous-traitant est le Prestataire, soit GENERIX ;

« **Traitement** » : désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliqués à des Données ou des ensembles de Données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ;

Les termes et expressions « **Violation de DCP** », « **Traiter** », « **Personne concernée** », « **Etat membre** », « **Autorité de contrôle** », « **Clauses types** », ont le même sens que celui qui leur est donné dans la Réglementation, et les expressions voisines doivent être interprétées de la même manière.

### ARTICLE 1 OBLIGATIONS GENERALES DU CLIENT

- 1.1 Le Client s'engage à respecter la Réglementation dans le cadre du Contrat.
- 1.2 GENERIX, en sa qualité de Sous-Traitant, ne traitera des Données à caractère personnel que sur instructions documentées du Client, telles que figurant en Appendice A, et exclusivement pour accomplir les prestations confiées au titre du Contrat. Les instructions du Client portant sur les Traitements sont décrites dans l'Appendice A de la présente annexe. Le Client s'engage à renseigner l'Appendice A de la présente annexe à la signature du Contrat et au plus tard dans les quatre semaines suivant la signature du Contrat. Si le Client utilise les services objet du Contrat pour traiter d'autres données ou catégories de Données à caractère personnel ou pour d'autres Traitements que ceux décrits dans l'Appendice A, le Client le fait à ses risques et périls et GENERIX ne peut être tenu pour responsable en cas de manquement à la Réglementation. Le Client reconnaît que GENERIX se limite à suivre les instructions documentées du Client, sous réserve d'informer le Client en cas d'instructions données non conformes à la Réglementation. Toute demande du Client excédant ou modifiant les instructions de traitement figurant en Appendice A font l'objet d'un devis séparé. Toute instruction non documentée par écrit ou non conforme à la Réglementation n'est pas prise en compte.
- 1.3 Le Client, en sa qualité de Responsable de Traitement s'engage à alerter sans délai GENERIX en cas d'évolution des services demandés, entraînant ou risquant d'entraîner un changement potentiel du statut sous-traitant de GENERIX au regard de la Réglementation.
- 1.4 Le Client reconnaît que les engagements de GENERIX dans le cadre de la présente annexe constituent des garanties suffisantes de la conformité de GENERIX à la Réglementation.
- 1.5 Le Client tient un registre de toutes les opérations de traitement qu'il effectue en qualité de Responsable de Traitement. Ce registre contient au moins les informations obligatoires requises par la Réglementation.
- 1.6 Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des DCP. Au choix du Responsable de traitement, GENERIX assistera le Client dans la mise en œuvre de cette obligation d'information. Dans cette dernière hypothèse, les modalités d'assistance demandée par le Client seront convenues d'un commun accord entre le Client et GENERIX.

## **ARTICLE 2**

### **OBLIGATIONS DE GENERIX VIS-A-VIS DU CLIENT**

- 2.1 Agir sur instructions documentées du Responsable de Traitement
  - (a) GENERIX s'engage à traiter les Données à caractère personnel objet de la présente annexe, conformément aux instructions listées en Appendice A, à moins que GENERIX ne soit tenu de traiter les DCP en vertu d'une disposition impérative résultant du droit communautaire ou du droit de l'Etat Membre auquel il est soumis. Dans ce cas, GENERIX en informera le Client dans les meilleurs délais, et si possible avant le Traitement.
  - (b) Si GENERIX considère qu'une instruction constitue une violation de la Réglementation, GENERIX s'engage à en informer le Client.
- 2.2 Garantir la confidentialité des DCP
  - (a) GENERIX s'engage à garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées dans le cadre de la présente Annexe.
  - (b) GENERIX s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel en vertu des présentes :



- S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
- Reçoivent la sensibilisation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel.

### 2.3 Sous-Traitance

GENERIX peut faire appel à un autre sous-traitant (« Sous-Traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il en informe par écrit le Client. Il appartient à GENERIX de s'assurer que le Sous-Traitant ultérieur présente les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences de la Réglementation.

### 2.4 Droits des personnes

1. Dans la mesure du possible, GENERIX aidera le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées au titre de la Réglementation à savoir : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des DCP, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage au sens de la Réglementation).
  2. Lorsque les personnes concernées exercent auprès de GENERIX des demandes d'exercice de leurs droits, GENERIX adressera ces demandes par courrier électronique à la personne désignée par le Responsable de traitement en Appendice A ou communiqué par tout autre moyen. GENERIX ne pourra répondre directement à la demande d'une personne concernée que sur instruction documentée du Responsable de traitement.
- (c) Le Client reconnaît que les diligences précitées satisfont à l'obligation de coopération et d'assistance de GENERIX à l'égard du Client pour lui permettre d'assurer la conformité du Traitement à la Réglementation. En cas de nécessité de mettre en œuvre des diligences additionnelles, les Parties conviennent de se réunir et discuter de bonne foi des conditions de ces diligences additionnelles, qui feront l'objet d'un avenant aux présentes.

### 2.5 Notification des violations de Données à caractère personnel

1. Une violation de Données à caractère personnel s'entend de toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de DCP transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles DCP.
2. GENERIX notifie au Client toute violation de Données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et conformément à la procédure définie par le Responsable de Traitement en Appendice A, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.
3. Le Client reconnaît que les diligences précitées satisfont à l'obligation de coopération et d'assistance de GENERIX à l'égard du Client pour lui permettre d'assurer la conformité du Traitement à la Réglementation. En cas de nécessité de mettre en œuvre des diligences additionnelles, les Parties conviennent de se réunir et discuter de bonne foi des conditions de ces diligences additionnelles, qui feront l'objet d'un avenant aux présentes.

### 2.6 Analyses d'impact

- (a) GENERIX aide le Responsable de Traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des Données que le Responsable de Traitement déciderait d'effectuer.
- (b) Le Client reconnaît que les diligences précitées satisfont à l'obligation de coopération et d'assistance de GENERIX à l'égard du Client pour lui permettre d'assurer la conformité du Traitement à la Réglementation. En cas de nécessité de mettre en œuvre des diligences additionnelles, les Parties conviennent de se réunir et discuter de bonne foi des conditions de ces diligences additionnelles, qui feront l'objet d'un avenant aux présentes.

### **ARTICLE 3 SECURITE ET CONFIDENTIALITE**

- 3.1 GENERIX s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées et à prendre toutes précautions utiles pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque existant.
- 3.2 GENERIX s'engage à prendre toutes précautions utiles au regard de la nature des Données et des risques par le Traitement, pour préserver la sécurité des Données et empêcher toute déformation, altération, endommagement, destruction de manière fortuite ou illicite, perte, divulgation, et/ou tout accès par des tiers non autorisés préalablement.
- 3.3 Les mesures prises par GENERIX doivent tenir compte des possibilités techniques les plus récentes et du coût de leur mise en œuvre, des caractéristiques du traitement (nature, portée, finalité etc.) ainsi que des risques présentés pour les droits des Personnes Concernées. Il peut notamment s'agir :
  - 1. de mesures de chiffrement des données ;
  - 2. de mesures permettant de s'assurer, pendant la mise en œuvre du traitement, de la confidentialité, de l'intégrité, de la disponibilité et de la résistance des systèmes et services traitant les données ;
  - 3. de mesures permettant de restaurer l'accès et la disponibilité des données dans les plus brefs délais en cas d'incident matériel ou technique ;
- (d) de procédures destinées à évaluer et tester l'effectivité des mesures techniques et organisationnelles.
- 3.4 Le Client reconnaît que les diligences précitées satisfont à l'obligation de coopération et d'assistance de GENERIX à l'égard du Client pour lui permettre d'assurer la conformité du Traitement à la Réglementation. En cas de nécessité de mettre en œuvre des diligences additionnelles, les Parties conviennent de se réunir et discuter de bonne foi des conditions de ces diligences additionnelles, qui feront l'objet d'un avenant aux présentes.

### **ARTICLE 4 RETOUR OU SUPPRESSION DES DONNEES PERSONNELLES**

Au terme du Contrat, GENERIX doit, au choix du Client, soit retourner l'ensemble des Données Personnelles traitées, soit les supprimer et certifier au Client par écrit que la suppression a bien été réalisée sous réserve et dans la limite des obligations légales et réglementaires de conservation s'imposant au Prestataire.

## ARTICLE 5 AUDIT

- 5.1 Le Client pourra, s'il le souhaite, dans la limite d'une (1) fois par an, réaliser, à ses frais, un audit au sein des locaux de GENERIX, directement ou par l'intermédiaire de tout tiers indépendant, non concurrent de GENERIX, afin de s'assurer du respect des mesures de protection des DCP, traitées dans le cadre du Contrat.
- 5.2 Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait faire appel à un tiers pour la réalisation de l'audit, ce dernier s'engage expressément à faire signer audit tiers un accord de confidentialité et à se porter fort du respect de ses termes.
- 5.3 Le Client communiquera à GENERIX avec un préavis d'au moins quarante (45) jours calendaires, toute demande d'opération d'audit, la date de l'audit ainsi que le nom de l'éventuel tiers en charge de l'audit. GENERIX pourra refuser le cabinet d'audit et les personnes désignées pour réaliser l'audit, si la proposition du client fait apparaître un conflit d'intérêt et/ou si le cabinet d'audit est un concurrent de GENERIX. En cas de refus, GENERIX devra le notifier sous un délai de huit (8) jours calendaires suivant la notification de l'audit faite par le Client ou par un cabinet d'audit en charge de le réaliser (l'Auditeur) dans les conditions définies par le présent Contrat.
- 5.4 Les modalités de réalisation de l'audit feront l'objet d'un accord préalable signé par les Parties, dans lequel figureront notamment les conditions suivantes :
1. Planning d'audit, étant ici précisé que l'audit ne pourra se tenir que les jours et heures ouvrés
  2. Les intervenants concernés
  3. Les qualités du cabinet d'audit et de l'auditeur, étant ici précisé que le cabinet d'audit et l'auditeur devront être certifiés ISO 27 001 et/ou GDPR compliant
  4. Les modalités de communication du rapport d'audit à GENERIX
- 5.5 GENERIX collaborera de bonne foi avec l'Auditeur et lui communiquera toutes informations ou documents ou explications nécessaires à la réalisation de l'audit. Les procédures d'accès seront communiquées par GENERIX au Client qui devra les respecter. Les connexions logiques pour accéder aux données Client seront réalisées par GENERIX à la demande de l'Auditeur et, lorsque cela est nécessaire, en présence de l'Auditeur.
- 5.6 GENERIX prendra à sa charge le temps passé par son personnel pour les besoins de l'audit dans la limite d'un (1) jour par an. Au-delà, l'audit sera facturé 3000 (trois mille) euros hors taxe par jour ouvré d'audit.
- 5.7 Le rapport d'audit sera adressé gratuitement à GENERIX par les auditeurs ou par le Client, dans un délai défini dans l'accord d'audit, de telle sorte que celui-ci puisse formuler, dans un délai de vingt (20) jours ouvrés suivant la date de sa communication, toutes observations ou objections par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'auditeur et au Client. Ce rapport d'audit est confidentiel selon les conditions de l'Article « Confidentialité » du Contrat.
- 5.8 Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître un manquement grave à une obligation essentielle en matière de DCP, directement et exclusivement imputable à GENERIX, ce dernier s'engage expressément à mettre en œuvre à ses frais toutes les mesures correctives nécessaires pour se conformer au Contrat.

Appendice A : DESCRIPTION DES TRAITEMENTS DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Nom du responsable du traitement	[reprendre le nom du client dans l'en-tête du contrat]
Référence interne du contrat à Generix	[insérer le numéro d'OPPY]
Date de début du traitement de données personnelles	[date de signature du contrat de maintenance sauf autre date d'exécution précisée dans les CP]
Durée du traitement de données personnelles	[insérer durée du contrat de maintenance]
Finalité du traitement	Assurer le support et la maintenance du progiciel en licence
Catégories de personnes concernées dont les données personnelles sont traitées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisateurs de la solution du client et/ou de ses partenaires</li> <li>- Personnes concernées issues des données clients et prospects</li> <li>- Interlocuteurs du client destinés à appeler le support</li> </ul>
Catégories de données personnelles traitées et données personnelles traitées	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Données de contact des interlocuteurs du client appelant le service client, adresses IP de ces interlocuteurs sur le portail</li> <li>- Données clients dans les cas où une connexion au système du client est nécessaire pour assurer les prestations de support et de maintenance. Il s'agit des données suivantes :  <p>[si le progiciel en licence sur lequel est opéré la maintenance fait partie de SCE, ne retenir que les modules effectivement souscrits parmi les suivants. Supprimer les modules non souscrits]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>WMS</b> : données d'identification des clients à livrer (telles que nom, prénom) ou des opérateurs entrepôts et/ou des chauffeurs de camion (numéro de matricule de l'opérateur entrepôt, nom du responsable), coordonnées de contact des clients à livrer (telles que courriel, téléphone), adresse de livraison, transport choisi, lignes des commandes clients passées, zones de texte libre</li> <li>- <b>TMS</b> : données d'identification des clients à livrer (telles que nom, prénom), coordonnées de contact des clients à livrer (telles que courriel, téléphone),</li> </ul> </li> </ul>

	<p>adresse de livraison, transport choisi, lignes des commandes clients passées, rendez-vous de livraison, précisions de livraison, zones de texte libre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>YMS</b> : données d'identification et de contact des clients à livrer (telles que nom, prénom, téléphone), informations diverses sur les opérateurs entrepôts et/ou les chauffeurs (nationalité, langue parlée, statut contractuel de la personne concernée, plaque d'immatriculation), zones de texte libre</li> <li>- <b>GLS OMS</b> : données d'identification des clients à livrer (telles que nom, prénom), coordonnées de contact des clients à livrer (telles que courriel, téléphone), adresse de livraison, transport choisi, zones de texte libre</li> </ul> <p>[si le progiciel en licence sur lequel est opéré la maintenance fait partie de BtoB Integration, conserver les éléments ci-après. Dans le cas contraire, les supprimer]</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Données d'identification, telles que nom et prénom</li> <li>- Données de contact, telles que téléphone et courriel</li> <li>- Données de localisation, telles que l'adresse postale sur un document</li> <li>- Données de connexion et de contenu, telles que l'IP ou les identifiants de connexion, les enregistrements des utilisateurs</li> <li>- Zones de texte libre</li> </ul>
Opérations de traitement effectuées sur les données personnelles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Collecte</li> <li>- Enregistrement</li> <li>- Accès</li> <li>- Utilisation</li> <li>- Stockage</li> <li>- Extraction (à des fins de réplique sur des bases de tests)</li> </ul>
Liste des sous-traitants ultérieurs au sens du RGPD, sous réserve de modifications ultérieures	<p><a href="https://generixgroup.file.force.com/servlet/fileField?id=OBE7T00000059q5">https://generixgroup.file.force.com/servlet/fileField?id=OBE7T00000059q5</a></p>
Coordonnées DPO client	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nom et fonction : [à compléter]</li> <li>- Courriel : [à compléter]</li> <li>- Téléphone : [à compléter si possible]</li> </ul>
Coordonnées DPO Generix	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courriel : <a href="mailto:dpo@generixgroup.com">dpo@generixgroup.com</a></li> </ul>