

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE NFRANCE CONSEIL (INFOGERANCE)

Version en date du 23.10.2023

### PREAMBULE

La société NFrance Conseil (ci-après « NFrance »), société par actions simplifiée au capital de 200.164 €, immatriculée au RCS de Toulouse sous le n°425 052 941, dont le siège social est situé 9 rue Ritay, Toulouse (31000), est une société spécialisée dans les services numériques d'hébergement et d'infogérance. Les services de NFrance s'adressent uniquement à des professionnels, à l'exclusion des particuliers.

Après avoir pris connaissance des caractéristiques des services de NFrance et s'être assuré de leur adéquation avec ses besoins et son environnement informatique, le Client a souhaité passer commande des services décrits sur le site web de NFrance ou le cas échéant au Devis et éventuelles Conditions Particulières. En toute hypothèse, la signature ou validation par le Client d'un Devis ou de Conditions Particulières portant sur un Service NFrance emporte impérativement et automatiquement l'acceptation sans réserve des présentes conditions générales de vente.

### 1. DEFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

**Application** : désigne toute solution logicielle, site web, système de gestion de contenus (CMS) ou autre actif numérique du Client, déployé sur un serveur à destination d'utilisateurs en ligne, dans le cadre du Service d'infogérance. Les Applications demeurent sous la responsabilité exclusive du Client.

**Conditions Générales (CGV)** : désigne les présentes conditions générales de vente.

**Conditions Particulières (CP)** : désigne les conditions particulières NFrance soumises aux présentes Conditions Générales en cas de Prestations Complémentaires commandés par le Client.

**Contrat** : désigne l'ensemble constitué des Conditions Générales et le cas échéant des documents complémentaires stipulés à l'article « Documents contractuels », à l'exclusion de tout autre document notamment conditions d'achat du Client.

**Convention de Service (CDS)** : désigne le cas échéant le document contractuel fourni par NFrance exposant (i) des Niveaux de Service personnalisés et/ou (ii) des options commandées par le Client.

**Devis** : désigne le document adressé par NFrance en ligne ou par écrit exposant le Service proposé au Client. La validation du Devis par le Client emporte sa commande ferme du Service et son acceptation des Conditions Générales et éventuelles Conditions Particulières NFrance.

**Données** : désigne les données, Messages, contenus et fichiers du Client, qu'il charge au sein de l'Infrastructure aux fins d'hébergement et/ou de traitement selon le Service commandé. Les Données demeurent la propriété du Client et sous sa responsabilité exclusive.

**Espace Client** : désigne l'espace numérique accessible au Client sur le site web de NFrance, permettant au Client d'utiliser l'outil ticketing aux fins de signalement des Evènements et de gérer ses commandes en ligne.

**Evènement** : désigne le changement d'état ou dysfonctionnement du Service ayant un impact sur son exécution conforme. Le terme "Evènement" est aussi employé pour désigner une alerte créée par un outil de supervision.

**Infrastructure** : désigne l'ensemble des serveurs (matériels ou virtuels), des ressources systèmes (Operating system, couches middleware) et des matériels réseaux ainsi que les moyens techniques appartenant à NFrance ou loués par ses soins, servant de base à l'exécution du Service. Un serveur peut être matériel ou virtuel (VM), mutualisé ou dédié (VDS) selon les options décrites au Devis.

**Initialisation** : désigne la préparation de l'Infrastructure et du Service commandé. L'Initialisation par défaut consiste en la préparation et

l'assemblage des composants décrits sur le site web de NFrance. L'Initialisation peut être personnalisée via des Prestations Complémentaires décrites aux Devis et/ou Conditions Particulières.

**Livrable** : désigne tout livrable de nature graphique, logicielle ou documentaire (paramétrage ou interface), issu d'une Prestation Complémentaire fournie par NFrance.

**Maintenance** : désigne les diligences de support, correction d'éventuelles anomalies et évolution du Service. La Maintenance s'entend de la maintenance de l'Infrastructure, et exclut toute maintenance de l'Application du Client.

**Message** : désigne tout message et contenu conçu, traité, envoyé ou reçu par le Client via la messagerie si le Service en inclut une.

**Niveaux de Service** : désigne les engagements de qualité de service chiffrés. Les Niveaux de Service standards applicables par défaut sont décrits à l'annexe « Niveaux de Service ». Des Niveaux de Service personnalisés peuvent être convenus dans une Convention de Service.

**Nom de domaine** : nom désignant de manière unique ou redirigée l'emplacement sur Internet du site web du Client.

**Portail** : désigne, le cas échéant, l'interface d'administration du Service accessible au Client. Le Portail fait partie du Service.

**Prestations Complémentaires** : le cas échéant, désigne les prestations ponctuelles ou récurrentes commandées aux Conditions Particulières, en plus du Service.

**Service** : désigne le service d'infogérance. Le Service est soumis par défaut aux Niveaux de Service standards stipulés à l'annexe « Niveaux de Service ». Sur demande du Client, le Service peut faire l'objet de Prestations Complémentaires dans le cadre de Conditions Particulières, et/ou de Niveaux de Service personnalisés dans le cadre d'une Convention de Service.

**Système d'information** : désigne l'ensemble des ressources matérielles, logicielles et réseau du Client auquel est connecté le Service. Le Système d'information du Client demeure sous sa responsabilité exclusive.

**Uptime** : taux de disponibilité d'un Service exprimé en pourcentage sur la période contractuelle définie (par défaut, 12 mois). L'Uptime s'apprécie en bordure de réseau, c'est-à-dire en sortie de l'Infrastructure de NFrance, et soustraction faite des temps de Maintenance préventive planifiée de l'Infrastructure.

**Utilisateur** : désigne tout utilisateur du Client objet accédant au Service ou à l'Application objet du Service.

### 2. OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les termes et modalités applicables à la fourniture du Service par NFrance. Le cas échéant, des Conditions Particulières et/ou une Convention de Service s'appliquent.

### 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

En cas de commande du Service via le site web de NFrance, le Contrat est composé du Devis validé en ligne, des Conditions Générales et de ses annexes.

En cas de commande (i) de Prestations Complémentaires ou (ii) de Niveaux de Service personnalisés, le Contrat est composé des documents contractuels suivants par ordre de priorité décroissant :

- (i) Le Devis signé par le Client et reçu par NFrance dans les conditions de l'article « Commandes » ;
- (ii) En cas de Prestations Complémentaires, les Conditions Particulières NFrance et leurs éventuelles annexes ;
- (iii) L'annexe « Niveaux de Service » ou, en cas de Niveaux de Service personnalisés, la Convention de Service ;

- (iv) Les présentes Conditions Générales ;
- (v) L'annexe « Protection des données personnelles » ;
- (vi) Le cas échéant ; la proposition commerciale de NFrance.

En cas de contradiction, le document de rang supérieur prévaut.

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et annule et remplace tous documents antérieurs conclus entre elles sur le même objet. NFrance peut émettre une proposition commerciale qui n'a valeur contractuelle que si elle est expressément annexée au Contrat.

NFrance est susceptible de modifier les présentes Conditions Générales, ce que le Client reconnaît. Le cas échéant, NFrance en informe le Client par tous moyens (notamment par publication sur son site web), le Client pouvant soit poursuivre l'utilisation du Service dans les nouvelles conditions, soit indiquer par écrit sous huit (8) jours à compter de l'information émise par NFrance qu'il s'oppose à l'application des nouvelles Conditions Générales ; le cas échéant, le Contrat est résilié moyennant un préavis d'un (1) mois sans indemnité pour le Client.

#### 4. DUREE

Le Contrat entre en vigueur (i) à la date de réception par NFrance du paiement en cas de commande en ligne du Client ou (ii) à la date de réception par NFrance du Devis signé par le Client et transmis par voie postale ou électronique à l'adresse [adv@nfrance.com](mailto:adv@nfrance.com).

Le Contrat est conclu pour une période d'engagement initiale ferme par défaut de douze (12) mois pour l'abonnement au Service, sauf durée différente stipulée au Devis. Au-delà de cette période minimale ferme, le Service est renouvelé par tacite reconduction par périodes de douze (12) mois complémentaires, sauf notification par le Client de la résiliation de son abonnement par courrier RAR au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période contractuelle en cours. Les Prestations Complémentaires sont fournies pendant la durée stipulée au Devis. Les engagements dont la nature le requiert (confidentialité, propriété intellectuelle) se prolongent au-delà du terme du Contrat.

#### 5. ELIGIBILITE AU SERVICE

Il appartient au Client de disposer d'un accès web et d'une connexion conformes aux prérequis techniques publiés sur le site web de NFrance. Au choix de NFrance, l'éligibilité des Applications ou du Système d'Information du Client peut faire l'objet d'une analyse préalable par NFrance selon le prix et les modalités visés au Devis. En cas d'inéligibilité du Système d'Information du Client, aucune obligation ne pèse sur NFrance, la commande du Service ne pouvant être honorée que si le Client dispose d'un Système d'Information et d'Applications compatibles.

#### 6. COMMANDE DU SERVICE

##### 6.1 Commande du Service standard

Par défaut, le Service est commandé en ligne via le site web de NFrance et soumis aux Conditions Générales. Le Devis est affiché, renseigné, vérifié et accepté en ligne par le Client en suivant les étapes indiquées. Le Devis stipule en français la description du Service, les métriques applicables (volumétrie, nombre d'Utilisateurs, etc.), et la redevance correspondante.

Dans tous les cas, le Devis doit être validé en ligne par le Client. Le Devis en ligne n'est mémorisé que tant que le Client reste sur le site web de NFrance. S'il se déconnecte avant de confirmer sa commande, il doit recommencer la sélection du Service sur le site. Après affichage récapitulatif, le Client confirme sa commande de manière ferme et définitive en cliquant comme indiqué en ligne. Le Contrat est formé à compter de cette acceptation en ligne mais n'entre en vigueur qu'à compter de la confirmation du paiement effectif de la commande. Il appartient au Client d'enregistrer les Conditions Générales en usant des fonctionnalités du site web de NFrance. NFrance conserve une version datée du Contrat validé en ligne, et le Client reçoit un accusé de réception par voie électronique.

Le Service peut également être commandé par signature du Devis écrit. Le Devis est daté, signé par le Client et renvoyé à l'adresse de NFrance en tête

des présentes. Le Contrat est formé à la date de réception par NFrance du Contrat dûment complété et signé. Tout écart entre les documents renvoyés et le Service proposé est nul et ne peut être pris en compte.

##### 6.2 Commande de Prestations Complémentaires

Les Parties peuvent convenir de Prestations Complémentaires, ponctuelles ou récurrentes, selon les stipulations du Devis correspondant et des Conditions Particulières (Initialisation personnalisée, infrastructure dédiée, chargement des Données, installation de l'Application, infogérance de l'Application, augmentation du dimensionnement ou de la bande passante, installation d'un certificat SSL fourni par le Client, etc.) selon le catalogue proposé par NFrance. Les Prestations Complémentaires sont exécutées dans le cadre d'un engagement de moyens et soumises aux présentes et aux Conditions Particulières. En toute hypothèse, même en cas d'infogérance d'une Application, le Service exclut la maintenance logicielle due par son éditeur.

Le Devis est alors fourni par écrit et stipule les Prestations Complémentaires commandées et prix correspondants. Le Devis est daté, signé par le Client et renvoyé avec les CP et CGV à l'adresse de NFrance en tête des présentes. Le Contrat est formé à la date de réception par NFrance du Contrat dûment complété et signé. Tout écart entre les documents renvoyés et le Service proposé est nul et ne peut être pris en compte.

##### 6.3 Commande de Niveaux de Service personnalisés

Les Parties peuvent convenir d'options ou de Niveaux de Service personnalisés qui se substituent aux Niveaux de Service standards (du seuil ou de la fréquence de sauvegarde, de l'Uptime, GTI et/ou GTR chiffrées, plage de couverture des astreintes, etc.), au sein d'une Convention de Service, en contrepartie des redevances additionnelles correspondantes. A défaut de paiement des redevances à leur échéance, la Convention de Service n'est pas opposable à NFrance, ce que le Client reconnaît.

Le Devis est alors fourni par écrit et, outre la description du Service, vise la Convention de Service applicable et la redevance correspondante. Le Devis est daté, signé par le Client et renvoyé avec les CDS et CGV à l'adresse de NFrance en tête des présentes. Le Contrat est formé à la date de réception par NFrance du Contrat dûment complété et signé. Tout écart entre les documents renvoyés et le Service proposé est nul et ne peut être pris en compte.

##### 6.4 Mise en Service

NFrance informe le Client de la date de mise en service sous quarante-huit (48) heures à compter de la confirmation du paiement en ligne pour tout Devis commandé en ligne. En cas d'acceptation d'un Devis écrit, la date de mise en service est stipulée au Devis. Dans tous les cas, les dates ou délais stipulés sont indicatifs et aucun retard ne peut ouvrir droit au Client à demander l'annulation ou la résiliation du Contrat ni aucune pénalité ou indemnité.

#### 7. ACCES AU SERVICE

Toute connexion ou utilisation du Service par le Client vaut acceptation du Contrat. L'utilisation du Service implique la connexion du Client au Portail à l'URL indiquée par NFrance.

L'ouverture du compte du Client est mise en œuvre par NFrance qui envoie les codes d'accès définis pour un Utilisateur référent (administrateur) désignés par le Client, à charge pour cet administrateur de générer les codes d'accès des autres Utilisateurs. Les Utilisateurs accèdent au Service et à l'Infrastructure dans le strict respect du Contrat et des prérequis d'utilisation. A chaque connexion au Service, l'Utilisateur indique ses codes qui sont strictement personnels. L'Utilisateur est seul responsable de la confidentialité de ses codes et ne les communique à aucun tiers. Toute connexion au Service/à l'Infrastructure, et toute action au moyen des codes attribués à l'Utilisateur d'un Client, est réputée effectuée par le Client, les registres de NFrance faisant foi. NFrance dégage toute responsabilité en cas d'utilisation illicite ou non-conforme du Service par un tiers au moyen des codes attribués à un Utilisateur du Client. Toute perte ou vol des codes doit être signalé sans délai par le Client afin que NFrance les invalide et en attribue de nouveaux.

## 8. FOURNITURE DU SERVICE

### 8.1 Caractéristiques du Service

Le Service d'infogérance s'entend de l'allocation par NFrance (i) d'un espace mémoire et bande passante au sein de l'Infrastructure mutualisée de NFrance aux fins d'hébergement des Données/Applications du Client, et (ii) d'une suite logicielle (OS et middleware) supervisée et maintenue au sein de l'Infrastructure mutualisée de NFrance. La suite logicielle est opérée et maintenue par NFrance 24h/24, 7j/7 et 365j/an.

En cas de fourniture d'une messagerie dans le cadre du Service, celle-ci s'entend de la fourniture des boîtes emails et Noms de domaine commandés permettant au Client d'échanger des contenus en interne ou avec des tiers. Le Client est seul responsable du contenu des messages et de leurs destinataires.

Aux fins d'exécution du Service, le Client concède expressément à NFrance le droit personnel, non-exclusif, non cessible et gratuit de reproduire (i) les Données du Client, (ii) l'Application du Client et plus généralement (iii) tout contenu ou Message chargé par le Client au sein d'un Service, sur les serveurs de l'Infrastructure, pendant la durée du Contrat et pour le monde entier.

### 8.2 Dimensionnement du Service

Quel que soit le Service, son bon fonctionnement est conditionné par le respect par le Client d'une volumétrie de Données cohérente avec le dimensionnement de l'Infrastructure commandée (en particulier le transit IP). Le Devis ou le cas échéant les CP ou la CDS mentionnent la volumétrie indiquée par le Client.

Le Service est conçu pour absorber d'éventuels pics d'activité mais pas une hausse significative ou répétée de la volumétrie des accès, Données ou Messages. En cas de dépassement de la volumétrie, NFrance facture l'excédent d'Infrastructure consommé ou la tranche de Service supérieure, selon le barème en vigueur, lors de la facturation suivante ou dans une facture spécifique, que le Client s'engage à régler dans les conditions stipulées à l'article « Conditions Financières ». En cas de dépassement de volumétrie prévisible par le Client, ou en cas de hausse du nombre d'Utilisateurs souhaité par le Client, celui-ci en informe sans délai NFrance afin que celle-ci puisse anticiper l'adaptation de l'Infrastructure et de la redevance de Service correspondante.

### 8.3 Initialisation du Service

L'Initialisation est la phase de préparation de l'Infrastructure prévue pour le Service, et ne comprend par défaut aucune adaptation du Service. La mise en service, entendue comme l'ouverture de l'accès du Client, ne peut intervenir qu'après finalisation de la phase d'Initialisation et paiement du prix afférent par le Client conformément à l'échéancier de paiement défini au Devis.

Les Parties peuvent convenir de Prestations Complémentaires d'Initialisation du Service (adaptation spécifique de l'Infrastructure, hébergement dédié, installation de l'Application, chargement des Données, etc.) moyennant un Devis écrit et les Conditions Particulières applicables.

### 8.4 Installation des Applications du Client

L'installation d'une Application sur l'Infrastructure est effectuée par le Client ou l'éditeur de l'Application dans le respect des procédures et consignes de NFrance, sous la responsabilité du Client. Les coûts de toute intervention d'un éditeur ou prestataire tiers à cette fin incombent au seul Client. Le Client est responsable du maintien à jour de ses Applications, NFrance dégageant toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou ralentissement imputable aux Applications du Client.

L'installation des Applications du Client peut faire l'objet d'une Prestation Complémentaire selon Devis et Conditions Particulières applicables.

### 8.5 Chargement des Données du Client

Le chargement des Données du Client est effectué par ses soins et sous sa responsabilité. Les coûts de toute intervention d'un prestataire tiers à cette fin incombent au seul Client. Le Client est responsable du maintien à jour de

ses Données, NFrance dégageant toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou ralentissement imputable aux Données du Client.

Le chargement des Données du Client peut faire l'objet d'une Prestation Complémentaire selon Devis et Conditions Particulières applicables.

### 8.6 Exclusion de l'exploitation des Applications

En cas de Service d'infogérance, celui-ci ne porte que sur la suite logicielle et l'environnement d'exploitation mis à disposition par NFrance au sein de l'Infrastructure, et en aucun cas sur l'Application fournie par le Client, sauf si le Client passe commande d'une Prestation Complémentaire à cette fin.

L'Application est hébergée sur l'Infrastructure mais opérée à distance par le Client depuis les terminaux de ses Utilisateurs, sans intervention de NFrance. En toute hypothèse, la maintenance de l'Application relève de la seule responsabilité du Client qui en fait son affaire avec l'éditeur ou le mainteneur de son choix. Les interventions de maintenance sur l'Application, quelles qu'elles soient, sont effectuées dans le strict respect des règles d'accès et de sécurité de l'Infrastructure. Toute action dommageable d'un tiers éditeur ou tiers mainteneur sur l'Infrastructure à l'occasion d'une telle intervention sera de la responsabilité du Client.

### 8.7 Disponibilité du Service

Par défaut NFrance s'efforce d'assurer la disponibilité du Service 7j/7 24h/24 avec un taux moyen d'Uptime stipulé aux Niveaux de Service, sauf stipulation spécifique dans une Convention de Service, seules les sondes de NFrance faisant foi. Dans tous les cas la mesure de l'Uptime est exclusive (i) des plages de Maintenance préventive ou évolutive planifiées du Service ou de l'Infrastructure, (ii) des cas de force majeure et (iii) des éventuelles modifications du Service demandées par le Client hors de tout Evènement, même en cas de Convention de Service. En outre, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'internet et des ralentissements ou interruptions d'accès qui peuvent en résulter. De plus le Client est seul responsable de l'effectivité de sa connexion web. En conséquence, NFrance ne peut en aucun cas fournir de garantie de disponibilité totale ou permanente du Service, ce que le Client reconnaît.

### 8.8 Sécurité du Service

NFrance met en place des mesures de sécurité (contrôles d'accès à l'Infrastructure, protections physiques et logicielles) conformes aux standards en vigueur contre les accès non autorisés ou les atteintes aux Données. NFrance assure le verrouillage logiciel et physique de l'Infrastructure.

NFrance se réserve le droit, en cas de stockage ou traitement d'une Donnée ou Application corrompue ou susceptible de porter atteinte à l'intégrité de l'Infrastructure de NFrance ou des données ou actifs des autres clients, de suspendre le Service et/ou supprimer la Donnée/Application litigieuse, sans indemnité pour le Client et sous réserve des dommages et intérêts que NFrance pourra réclamer au Client. Dans tous les cas, le Client est seul responsable de la sécurisation de son Système d'Information et de ses accès web, et en particulier de la mise en œuvre de pare-feux et antivirus pour protéger son Système et ses Données. En outre, le Client est seul responsable de la sécurisation de ses Applications et notamment de toute mise à jour de celles-ci, NFrance dégageant toute responsabilité en cas de préjudice lié à une Application.

### 8.9 Certificats SSL

Le Client peut acquérir via l'Espace Client des certificats SSL portant sur les Applications objet du Service, pour la durée stipulée au Devis en ligne, et les renouveler à leur date anniversaire. La date de renouvellement est notifiée au Client par email aux coordonnées indiquées par le Client sur l'Espace Client au moins quatre (4) semaines avant l'expiration du certificat SSL en cours, qui indique s'il renouvelle ou non le certificat. L'installation des certificats SSL est effectuée par NFrance conformément au Devis dans les meilleurs délais.

### 8.10 Supervision du Service

Par défaut NFrance met en place un logiciel de supervision de l'Infrastructure et de l'Uptime du Service. La supervision peut identifier des Evènements qui déclencheront une intervention de Maintenance si besoin

est. Les alertes sont prises en charge par NFrance. En aucun cas la supervision du Service ne dispense le Client de signaler tout Evènement via la procédure de signalement mise à sa disposition.

### 8.11 Sauvegarde

Le Service d'infogérance comprend un service de sauvegarde des Données à concurrence de 500 Go, réalisée quotidiennement, et conservée sept (7) jours calendaires, afin de permettre la reconstitution des Données à J-1 en cas de sinistre (sauf en cas de stipulation différente dans une Convention de Service). Hors cas de reprise d'activité, le Client peut demander communication d'une copie de sauvegarde des Données par écrit, moyennant l'acquiescement du tarif NFrance en vigueur à la date de la demande. La sauvegarde est réalisée sur le site principal, et est soumise aux cas d'exclusion de responsabilité prévus au Contrat.

La réplication des sauvegardes sur un site distant ou l'augmentation de la durée de conservation des sauvegardes doit faire l'objet d'une Prestation Complémentaire selon Devis et Conditions Particulières applicables.

En cas d'incident provoquant la détérioration ou la perte de Données, NFrance met en œuvre une tentative de restauration des Données et des paramètres systèmes, à l'exclusion de toute intervention sur l'Application du Client et sans garantie de reconstitution. Le Client est informé que, pour des raisons techniques, ces sauvegardes peuvent être incomplètes.

## 9. AUDIT DE L'APPLICATION

Moyennant l'autorisation préalable de NFrance et la signature préalable d'un protocole d'audit soumis par NFrance, le Client peut auditer son Application à tout moment pendant le Contrat, à ses frais. Le cas échéant, l'audit ne porte que sur l'Application du Client, à l'exclusion de l'Infrastructure et de toute donnée ou installation allouée aux autres clients ou activités de NFrance.

Le Client devra informer NFrance de sa volonté de diligenter l'audit par courrier RAR au moins quinze (15) jours avant la date pressentie pour la venue de l'auditeur, et les Parties devront signer le protocole préalablement à tout audit. Dans le cas où le Client souhaite faire intervenir un auditeur tiers, les Parties et l'auditeur tiers signeront le protocole préalable comportant notamment les obligations de confidentialité applicables à l'auditeur.

L'audit ne pourra en aucun cas interrompre ou gêner les activités de NFrance, et sera mené aux jours et heures ouvrés de NFrance, dans le respect de son secret d'affaires, des règles de sécurité en vigueur sur le site et du protocole conclu. Le Client est responsable de tout dommage occasionné à NFrance par les opérations d'audit. Le résultat de l'audit est confidentiel et doit être soumis par le Client à NFrance dès sa finalisation. Si l'audit fait apparaître une non-conformité de NFrance à ses obligations contractuelles, NFrance s'engage à y remédier dans les meilleurs délais.

## 10. LIMITES D'UTILISATION DU SERVICE

A compter de l'ouverture de ses accès, le Client est titulaire d'un droit d'utilisation strictement personnel, non exclusif, non cessible et non transmissible d'accéder au Service (incluant l'Infrastructure), aux seules fins d'hébergement ou d'exploitation de ses Données ou Applications dans le cadre du Service d'infogérance, dans le strict respect du Contrat et des métriques convenues. Le droit est concédé pour la seule durée du Contrat et pour le territoire national où est implanté le Client signataire du Devis.

Le Client s'interdit et interdit aux Utilisateurs toute tentative de décompilation, de modification ou de diffusion non autorisée du Service, et notamment toute tentative d'introduction sur l'Infrastructure, quelle qu'en soit la finalité. Seule NFrance est autorisée à effectuer toute prestation d'Initialisation du Service (notamment adaptation, installation, intégration ou interfaçage du Service dans le cadre de Conditions Particulières).

Le Client s'engage à ne charger et traiter via le Service que des Données et Applications professionnelles et licites. En particulier, le Client s'interdit et interdit aux Utilisateurs de charger ou traiter toute Donnée contraire aux

lois, règlements ou ordre public, et notamment tout contenu ou Message à caractère xénophobe, sectaire, prosélyte, diffamatoire, injurieux, pornographique ou pédopornographique, violent, frauduleux, ainsi que toute apologie illicite, atteinte à la protection de la vie privée, de l'image des personnes ou des droits des tiers (notamment par stockage de fichiers obtenus en violation des droits de leurs auteurs).

Dans le cas où le Service porte sur la messagerie, le Client est averti du fait que les Messages ne peuvent être acheminés que si les coordonnées de leurs destinataires sont correctes et si ceux-ci sont situés en zone de couverture. En conséquence, NFrance ne peut garantir la pleine fiabilité de l'acheminement des Messages qui peuvent être soumis aux interruptions des opérateurs de communications électroniques notamment.

Dans tous les cas, le Client est seul responsable des Données et/ou de l'Application qu'il fait héberger dans le cadre d'un Service. Le Client tient NFrance indemne de toute action ou condamnation civile ou pénale liée à ses Données ou Application, notamment si les Données ou l'Application sont reconnues illicites ou contrefaisantes ou portent atteinte aux droits d'un tiers. Le Client est seul responsable des Données chargées, des traitements, instructions et procédures qu'il active, ainsi que des résultats obtenus, notamment via l'exploitation distante de l'Application par ses soins. Il s'engage à ne pas faire du Service un usage contraire à la réglementation applicable à ses activités professionnelles ou aux communications électroniques, ni apporter son concours à un tel usage, et notamment, il s'abstient de tout envoi groupé de type « spam », de tout acte de cybersquatting, de détournement de données ou de concurrence déloyale via le Service. Il s'abstient de transmettre ou sauvegarder tout fichier ou message douteux ou manifestement corrompu.

NFrance se réserve le droit d'interrompre immédiatement sans préavis ni indemnité l'accès du Client au Service en cas d'utilisation non conforme au Contrat, de menace sur l'intégrité de l'Infrastructure de NFrance, ou d'injonction des autorités policière ou judiciaire. A cet effet, le Client est informé que les logs de connexion sont conservés par NFrance pendant une durée d'un (1) an, conformément aux obligations légales, et pourront être transmis aux autorités à première demande. Le cas échéant, NFrance s'efforce de rétablir le Service dans les meilleurs délais, sous réserve des instructions des autorités et/ou de la coopération du Client.

Le Client est averti du fait que toute utilisation non-conforme du Service (ex : spam, piratages, virus, etc.) ou consommation abusive des ressources mutualisées de l'Infrastructure NFrance (ex : programmation incorrecte de l'Application Client, chargement de Données dommageables ou illicites, dépassement des métriques contractuelles, etc.), est susceptible d'entraîner des coûts complémentaires et/ou la suspension du Service jusqu'à remise en conformité de son utilisation par le Client confirmée par écrit à NFrance. Si l'utilisation non-conforme du Client se reproduit de sorte qu'elle entraîne trois (3) suspensions pendant la période contractuelle en cours, NFrance pourra s'opposer au renouvellement du Contrat au terme de ladite période.

Le Client s'interdit en outre d'utiliser le Service pour héberger des données de santé, et plus généralement, toute utilisation du Service dans les domaines de l'industrie nucléaire ou biochimique, des risques sanitaires ou d'installations classées secret défense, NFrance dégageant toute responsabilité le cas échéant. NFrance peut proposer un service d'hébergement certifié HDS par contrat distinct.

## 11. MAINTENANCE DU SERVICE

### 11.1 Signalement d'Evènement

En cas d'Evènement grevant l'exécution normale du Service, l'Evènement est détecté par le dispositif de supervision ou signalé par le Client. Pour signaler un Evènement, le Client utilise exclusivement le dispositif de signalement accessible via l'Espace Client. Le support NFrance est fourni et les signalements du Client sont pris en compte aux jours et heures ouvrés, du lundi au vendredi hors jours fériés de 9h à 12h30 et de 14h à 17h30. Les Niveaux de Service sont calculés sur la base de ces plages horaires ouvrées. Le Client est tenu d'indiquer l'ensemble des circonstances dans lesquelles

L'Évènement s'est produit. Seuls les dysfonctionnements reproductibles sont susceptibles de diagnostic et de correction.

### 11.2 Maintenance corrective

Les interventions de Maintenance de l'Infrastructure sont réalisées exclusivement par NFrance, directement sur l'Infrastructure et conformément aux dispositifs d'accès et de contrôle mis en place par NFrance à sa discrétion.

En cas d'Évènement rendant le Service inaccessible ou non-conforme, NFrance fait ses meilleurs efforts pour rétablir l'accès au Service dans les meilleurs délais et pratique toute intervention qu'elle juge utile sur l'Infrastructure à cette fin. NFrance pourra déployer toute solution de contournement favorisant le retour à l'Uptime convenu.

Si la cause de l'Évènement n'est pas imputable au Service, NFrance facture le temps d'investigation et diagnostic au taux applicable.

Par ailleurs, le Client reconnaît la nécessité d'interruption du Service aux fins de mise à jour et de maintien en conditions opérationnelles de l'Infrastructure. En aucun cas NFrance ne pourra être tenue responsable de l'indisponibilité du Service en résultant. NFrance privilégiera les plages de basse utilisation mais n'apporte par conséquent aucune garantie d'accessibilité permanente du Service.

### 11.3 Evolution

La Maintenance du Service inclut son évolution éditoriale, telle que discrétionnairement décidée et implémentée par NFrance sur son Infrastructure. Le cas échéant, l'évolution du Service est faite à fonctionnalités et performances globalement constante pour le Client.

### 11.4 Exclusions

NFrance ne peut être tenue responsable, au titre du Service ou de sa Maintenance, de tout Évènement lié à : (i) une panne matérielle ou logicielle d'un ou plusieurs éléments de l'Application ou du Système d'Information du Client ; (ii) une anomalie quelle qu'elle soit liée à une Donnée ou un Application du Client ; (iii) un paramétrage de l'Application ou du Système d'information du Client ; (iv) un refus du Client de collaborer avec NFrance dans la résolution des Évènements ; (v) une utilisation du Service non conforme à sa destination ou à sa documentation ; (vi) une incompatibilité entre le Service et des matériels informatiques mis en œuvre par le Client sans validation préalable par NFrance ; (vii) une défaillance des réseaux de communications électroniques, ralentissement ou engorgement d'internet ; (viii) une contamination de l'Infrastructure de NFrance ou du Système d'Information du Client par un virus informatique ; (ix) une intrusion frauduleuse dans l'Infrastructure de NFrance ou dans le Système d'Information du Client (attaque DDos ou autres), (x) une blacklist tierce bloquant les noms de domaine ou emails du Client, (xi), et plus généralement (xii) tout acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage, ou encore (xiii) détérioration due à un cas de force majeure.

La Maintenance exclut également toute mise à niveau ou adaptation spécifique du Service à l'évolution du Système d'Information ou de l'Application du Client, qui peut faire l'objet de Conditions Particulières définissant les Prestations Complémentaires prises en charge par NFrance à cette fin et leur prix.

## 12. ENGAGEMENT DES PARTIES

NFrance s'engage à fournir un Service conforme (i) à la commande du Client et (ii) aux stipulations du Contrat (dont la Convention de Service le cas échéant). En outre, NFrance est tenue d'une obligation de conseil auprès du Client, relative au Service qu'il commande mais exclusive de tout conseil lié à l'Application, aux Données, au Système d'Information ou aux besoins du Client.

NFrance s'engage à fournir le Service commandé conformément aux règles de l'art et selon une obligation générale de moyens, compte tenu des aléas techniques inhérents aux réseaux de communication électronique, du caractère technique du Service et du rôle joué par le Client dans son exécution.

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à sa destination et aux stipulations du Contrat (dont les métriques stipulées), et à payer l'ensemble des factures correspondantes pendant toute la durée du Contrat ou émises par NFrance au terme de celui-ci. Le Client est tenu d'une obligation de collaboration avec NFrance, notamment dans la résolution des éventuels Évènements.

## 13. CONDITIONS FINANCIERES

Le Devis stipule (i) le montant de la redevance du Service, (ii) la fréquence de sa facturation, (iii) le prix du Service d'Initialisation ou frais de mise en service, et (iv) les prix des éventuelles Prestations Complémentaires.

Les prix sont exprimés hors taxes, en euros, nets et sans escompte. Les éventuels frais de déplacement, de restauration et de séjour des personnels de NFrance chargés d'exécuter une intervention sont facturés en sus aux frais réels.

L'adresse de facturation est l'adresse du Client indiquée au Devis. Le Devis précise la périodicité de la redevance de Service. Sauf stipulation contraire, les factures d'abonnement au Service sont payables terme à échoir, à trente (30) jours à compter de la date de facture.

En cas de Prestations Complémentaires, le Devis stipule leur échéancier de paiement indépendamment du paiement de l'abonnement au Service.

En cas de commande en ligne, le paiement de la première année d'abonnement au Service est impérativement effectué par carte bancaire. Il appartient au Client d'adresser à NFrance une autorisation de prélèvement automatique, à défaut de quoi le Contrat ne sera pas renouvelé au terme de la période ferme initiale commandée et payée.

En cas de commande via signature du Devis écrit de NFrance, le paiement de la première année d'abonnement au Service est effectué par virement ou prélèvement, selon les modalités stipulées au Devis. Le Client demeure tenu d'adresser à NFrance une autorisation de prélèvement automatique à défaut de quoi la reconduction tacite du Service n'est pas possible.

En cas de résiliation par le Client de l'autorisation de prélèvement ou en cas de défaut de provision, toutes les factures de NFrance deviennent exigibles, et NFrance pourra suspendre le Service sans préavis ni indemnité jusqu'à rétablissement par le Client d'une provision suffisante ou de l'autorisation de prélèvement, ou jusqu'à résiliation automatique du Contrat si la régularisation n'intervient pas avant l'échéance de l'abonnement en cours précédemment payé par le Client.

Tous les prix et redevances du Service est révisable chaque année à la date anniversaire du Contrat, sans notification préalable, par application de la formule «  $R2 = R1 (S2 / S1)$  ». Pour les besoins de la formule, « R2 » désigne le montant de la redevance après révision, « R1 » désigne le montant de la redevance initiale, « S2 » désigne le dernier indice SYNTEC connu à la date de révision et « S1 » l'indice SYNTEC connu à la date de signature du Contrat.

En toute hypothèse, tout retard de paiement entraîne l'application au Client à compter de la date d'exigibilité de la facture (i) de l'indemnité forfaitaire légale pour frais de recouvrement, conformément à l'article L.441-10 du Code de commerce, (ii) des frais supplémentaires qui seraient nécessaires au recouvrement de la créance, (iii) d'un intérêt de retard non libératoire à un taux égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur, comptabilisé en jours calendaires à compter du premier jour de retard sur la date d'exigibilité de la facture et jusqu'au jour du paiement effectif. En cas de retard persistant de plus de quinze (15) jours calendaires au-delà de la date d'exigibilité de la facture, toutes les factures émises par NFrance deviennent exigibles, et NFrance pourra suspendre le Service sans indemnité ni nouveau préavis. En l'absence de paiement dans les quinze (15) jours suivant la suspension du service pour défaut de paiement, NFrance pourra mettre en œuvre la résiliation du Contrat aux torts exclusifs du Client, sans préjudice de l'indemnisation des dommages subis par NFrance.

En aucun cas une éventuelle suspension du Service dans les hypothèses prévues aux présentes Conditions Générales ne peut justifier le non-

paiement de la redevance de Service par le Client, ni ne lui ouvre de droit à indemnisation.

#### 14. PROPRIETE INTELLECTUELLE

NFrance est et demeure seule titulaire de l'ensemble des droits relatifs aux Service et à l'Infrastructure, en ce compris tous les matériels et logiciels inclus à celle-ci, ainsi que sur sa marque, son logo, son système informatique et l'ensemble de ses ressources. En aucun cas le Contrat ne peut avoir pour effet de transférer au Client quelque droit de propriété intellectuelle que ce soit sur le Service ou l'Infrastructure. Le Client s'interdit plus généralement tout acte pouvant porter atteinte directement ou indirectement aux droits et actifs de NFrance. Le Client prend vis-à-vis des Utilisateurs toutes les mesures utiles de formation, d'information et de prévention pour éviter toute atteinte aux droits de NFrance.

En outre, NFrance conserve tous enrichissements en termes de compétences techniques, expérience et savoir-faire qu'elle serait amenée à développer ou acquérir dans le cadre de l'exécution du Contrat et notamment dans le cadre du Service ou des Prestations Complémentaires exécutés pour le Client quels qu'ils soient. De même, les éventuels Livrables demeurent la propriété exclusive de NFrance, qui en concède un droit d'utilisation au Client dans le seul cadre du Service et pendant la durée du Contrat.

Le Client est et demeure seul propriétaire des Données, de son Application (ou seul titulaire de la licence lui permettant de l'exploiter), de ses propres marques et logos ainsi que de son propre Système d'Information. Le Client concède expressément à NFrance le droit de reproduire et d'héberger les Données et/ou l'Application, aux fins d'exécution du Service et éventuelles Prestations Complémentaires, et pendant la durée du Contrat. Le Client garantit qu'il détient toutes les autorisations et licences nécessaires à l'exécution du Service, dont celles portant sur ses Applications et ses Données et tient NFrance indemne de tout recours à cet égard.

#### 15. GARANTIE

NFrance garantit disposer de tous les droits de propriété intellectuelle lui permettant de fournir le Service au Client. En conséquence, NFrance accepte de défendre et d'indemniser le Client pour les dommages liés à des réclamations, poursuites ou condamnations, intentés par un tiers alléguant que tout ou partie d'un Service contrefait ses droits d'auteur, sous réserve que le Client lui notifie immédiatement par écrit l'existence de la poursuite, fasse une demande pour sa défense, lui apporte sa totale coopération dans ladite défense et ne transige pas sans avoir au préalable recueilli l'accord écrit de NFrance.

Dans la mesure où NFrance reconnaît que le composant litigieux est contrefaisant, elle pourra à son choix et à ses frais : (i) modifier le composant en cause de sorte qu'il ne soit plus contrefaisant, (ii) remplacer le composant litigieux par un composant non contrefaisant aux fonctionnalités globalement équivalentes, (iii) obtenir les droits d'utilisation pour que le Client puisse continuer à exploiter le Service conformément aux termes du Contrat. Si aucune de ces solutions n'est possible, NFrance pourra prononcer la résiliation du Contrat sans indemnité pour le Client et remboursera tout montant prépayé pour la période contractuelle restant à courir à la date de résiliation.

La présente garantie ne s'applique pas aux composants open source qui seraient intégrés ou utilisés au sein d'un Logiciel ou d'un Livrable. Elle ne s'applique pas non plus dans tous les cas d'exclusion de maintenance et/ou de responsabilités stipulés au Contrat, et en toute hypothèse à toute action en contrefaçon résultant d'une utilisation, combinaison, modification, adaptation ou exploitation des Livrables ou du Service non conforme à la documentation, au Contrat, ou non expressément autorisée au préalable par NFrance.

Le Client apporte à NFrance la présente garantie sur l'ensemble des éléments qu'il met à disposition de NFrance aux fins d'exécution du Service, en particulier les Données et/ou l'Application chargées sur l'Infrastructure.

#### 16. COLLABORATION

En toute hypothèse et quel que soit le Service ou les Prestations Complémentaires exécutés par NFrance, le Client est tenu d'une obligation de collaboration indispensable à leur bonne exécution. A ce titre, le Client est notamment tenu de (i) désigner un interlocuteur unique auprès de NFrance, coordonnateur des demandes d'intervention et responsable de la mise en œuvre des instructions de NFrance, (ii) d'assurer à ses Utilisateurs un niveau de compétence et de formation permettant une utilisation du Service conforme à ses destination et documentation, (iii) fournir toute information, élément ou validation nécessaire aux prestations de NFrance, (iv) ne pas interférer avec les procédures d'administration de l'Infrastructure par NFrance, (v) recetter en temps et heure toute Prestation Complémentaire d'Initialisation, (vi) ne porter aucune atteinte aux dispositifs de sécurité et consignes d'utilisation de NFrance, et (vii) faire toute diligence auprès des tiers éditeur ou mainteneur de l'Application si des anomalies la grèvent et ont un impact sur le Service.

#### 17. CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles les informations qu'elle recevra de l'autre Partie dans le cadre du Contrat et qui auront été expressément et clairement désignées comme « confidentielles » par la Partie les divulguant. Sur ces documents et éléments notés « confidentiels », chaque Partie s'engage notamment à (i) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre qu'à des préposés ayant besoin de les connaître dans le cadre de leur fonction, et (ii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie que pour exercer ses droits et obligations aux termes du Contrat. Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui (i) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, (ii) seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, (iii) seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou (v) devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et pendant une période de trois (3) ans après le terme du Contrat (sauf stipulation contraire au sein d'une Licence portant notamment sur les codes sources des Logiciels, qui demeurent confidentiels aussi longtemps que NFrance en décide ainsi).

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers préalablement autorisés qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

#### 18. DONNEES PERSONNELLES

Au sens de la réglementation applicable, soit le Règlement européen de protection des données « RGPD » n°2016-679 et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018, le Client constitue le « responsable des traitements » et NFrance constitue son « sous-traitant ». Dans ce contexte et aux fins d'exécution du Service et éventuelles Prestations Complémentaires, le Client est susceptible de (i) remettre à NFrance pour les besoins du Service, et/ou (ii) de charger, traiter et faire héberger des données personnelles.

En qualité de sous-traitant, NFrance ne traite lesdites données que dans la mesure nécessaire à l'exécution du Contrat (étant rappelé que le Client traite lui-même à distance les Données sous sa propre responsabilité), en application des finalités convenues et des instructions du Client. Il appartient au Client de déterminer les catégories de données personnelles

collectées et remises à NFrance ou accessibles à celle-ci dans le cadre du Service. Les engagements de NFrance figurent au sein de l'annexe « Protection des données personnelles ».

Au titre de la protection des données personnelles, NFrance s'engage à (i) garder les données personnelles confidentielles, (ii) mettre en œuvre au sein de son Service les mesures organisationnelles et techniques appropriées afin de protéger les données personnelles, (iii) fournir sur demande la description des mesures mis en œuvre au sein du Service pour protéger les données personnelles (étant rappelé que le Client est seul responsable de la sécurité, des modalités d'accès et de la protection des données personnelles sur son Système d'information, au sein de son organisation et auprès de ses sous-traitants), et (iv) ne recourir qu'à ses sous-traitants ultérieurs préalablement validés par le Client. En tant que de besoin, la signature du Devis vaut validation par le Client des sous-traitants ultérieurs listés par NFrance et utilisés à la date de cette signature.

Les données personnelles sont traitées par NFrance exclusivement sur le territoire de l'Union Européenne, ou en cas de transfert des données en dehors de ce territoire, NFrance prend les précautions nécessaires au regard de la réglementation pour faire assurer la protection des données personnelles par l'entité destinataire, pour le traitement ainsi confié.

En tant que de besoin, NFrance s'engage à (i) assister et coopérer avec le Client en cas de mise en œuvre d'une analyse d'impact ou de demande de l'autorité de contrôle, (ii) mettre en œuvre et maintenir une procédure de signalement des éventuelles violations de données personnelles conduisant à l'alerte du Client dans les meilleurs délais, (iii) modifier ou supprimer à la demande du Client toute donnée personnelle en cas d'exercice par celle-ci des droits qui lui sont accordés par la réglementation susmentionnée, et (iv) coopérer avec l'autorité de protection des données personnelles en coordination avec le Client en cas de contrôle.

En aucun cas la responsabilité de NFrance ne peut être recherchée en cas de non-respect par le Client des mesures organisationnelles et techniques de protection des données personnelles lui incombant en tant que responsable de traitement, en ce compris l'information des Utilisateurs, ni en cas de défaut de protection des données personnelles dû à un cas d'exclusion de responsabilité de NFrance, à une instruction du Client ou à une action d'un Utilisateur quelle qu'elle soit.

## **19. RESPONSABILITE**

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, causant un dommage direct à l'autre Partie. De convention expresse, NFrance ne peut être tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles prouvés par le Client et dont le Client démontre qu'ils sont exclusivement liés à un manquement de NFrance à ses engagements contractuels. En conséquence, NFrance ne peut en aucun cas encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers en relation avec le Client, dont tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption d'Applications ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, perte d'image ou dommages causés aux tiers, sans que cette liste soit limitative. NFrance dégage toute responsabilité en cas de force majeure.

En outre, NFrance ne peut en aucun cas être responsable d'une quelconque inadéquation entre le Service et les besoins exprimés ou non du Client. Il appartient à celui-ci de prendre connaissance directement ou par l'intermédiaire de tout prestataire de son choix des caractéristiques fonctionnelles et techniques du Service NFrance. En toute hypothèse, le montant de la responsabilité de NFrance au titre du Contrat, tous bénéficiaires (notamment en cas de filiales du Client), tous Services et Prestations Complémentaires confondus, est limité au remboursement au Client du montant des sommes effectivement encaissées par NFrance pour le Service à l'origine du dommage et pour l'année contractuelle en cours à la date de survenance dudit dommage. En cas de pénalités stipulées dans une Convention de Service ou dans des Conditions Particulières, celles-ci sont déduites du montant total d'indemnisation du Client. Enfin, le Client

renonce à tout recours contre NFrance au-delà d'une durée de deux (2) ans après la survenance d'un évènement dommageable.

Le traitement des Données et des Applications effectué par les Utilisateurs est sous la responsabilité du Client. Il en va ainsi de tout contenu corrompu, virus ou autre fichier dommageable chargé par le Client ou reçus par lui d'un tiers expéditeur. NFrance dégage toute responsabilité en cas de dommage du Client imputable à une Donnée, une Application, ou une action ou omission du Client, et se réserve le droit de poursuivre l'indemnisation de ses préjudices subi notamment en cas d'atteinte à l'intégrité de l'Infrastructure ou aux données, applications ou matériels des autres clients de NFrance.

Par ailleurs, il est rappelé qu'en tant qu'hébergeur, NFrance n'encourt aucune responsabilité au titre des Données, contenus, messages ou Applications fournies ou traitées par le Client, et n'est pas tenu d'une obligation de surveillance générale desdits contenus et Données. En revanche, conformément à l'article 6 de la loi n°2004-575 du 21 juin 2004, NFrance est tenue (i) de conserver les données permettant d'identifier l'origine des connexions et contenus publiés sur le Service, notamment afin de les transmettre à toute autorité en faisant la demande, et (ii) de supprimer sans délai ni indemnité toute Donnée dûment signalée comme manifestement illicite et d'en informer les autorités. Il est rappelé qu'en aucun cas NFrance ne peut être considérée comme éditeur ou producteur des Données/Applications chargées/traitées par le Client via le Service.

En cas de mise à disposition d'un Service à une ou plusieurs filiales du groupe du Client le cas échéant, selon stipulations du Devis, le Client signataire du Contrat est seul habilité à agir en responsabilité à l'égard de NFrance et à cet effet, le Client se porte garant du respect de la présente clause par toute filiale bénéficiaire. Pour apprécier le préjudice éventuellement subi du fait d'un manquement de NFrance à ses obligations contractuelles, il sera fait application des seules stipulations cumulatives suivantes : (i) globalisation par le Client des préjudices du Client et de ses filiales bénéficiant du Service, et (ii) demande unique formulée par le Client qui fait son affaire de sa répartition entre ses filiales. Le Client garantit l'opposabilité à ses filiales des clauses du présent Contrat.

Chaque Partie déclare avoir contracté une assurance couvrant ses risques liés à l'exécution du Contrat.

## **20. RESILIATION**

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une des obligations du Contrat, dont le défaut grave de fourniture conforme d'un Service par NFrance pendant une durée consécutive de trois (3) mois, le non-paiement du Service par le Client ou le non-respect par le Client des conditions, métriques et limitations d'utilisation du Service, non réparé dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, visant la présente clause et rappelant que faute de s'exécuter, la Partie défaillante s'expose à la résiliation du Contrat dans les conditions du présent article, l'autre Partie pourra prononcer de plein droit la résiliation du Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de résiliation du Contrat aux torts de NFrance, celle-ci conserve tous les paiements précédemment encaissés et facture le Service et les Livrables fournis jusqu'au terme du préavis de résiliation. En cas de résiliation du Contrat aux torts du Client, NFrance conservera tous les paiements précédemment encaissés et facturera l'ensemble des Services et Livrables en cours jusqu'au terme de la période contractuelle en cours.

NFrance pourra par ailleurs résilier le Contrat sans préavis ni indemnité au Client (i) en cas de dissolution, de redressement sans continuation des contrats ou de liquidation judiciaire du Client, (ii) en cas de changement de contrôle du Client ou de cession des actifs concernés vers un tiers, (iii) en cas d'atteinte à la propriété intellectuelle de NFrance ou à l'intégrité de l'Infrastructure, ou (iv) en cas d'utilisation d'un Service contraire aux interdictions stipulées à l'article « Limites d'utilisation ».

## 21. REVERSIBILITE

---

A l'échéance du Contrat ou en cas de résiliation pour quelque motif que ce soit, NFrance met le Client en mesure de télécharger son Application et/ou ses Données dans leur dernier état de sauvegarde à la date de la demande. Il appartient au Client de récupérer ses Données/son Application durant les deux dernières semaines du Service, après quoi NFrance détruit toute copie sur ses serveurs, ce que le Client reconnaît.

Le Service ne comporte pas d'autre diligence de réversibilité, sauf si les Conditions Particulières applicables stipulent des diligences complémentaires et payantes de transfert de compétences ou de documentation d'exploitation, notamment si le Client souhaite réinternaliser les processus objets du Service ou les transférer vers un tiers. Le cas échéant, le Client reconnaît que l'exécution de la réversibilité est tributaire des caractéristiques des services et infrastructures du tiers, qui pourront conditionner les prestations de réversibilité fournies par NFrance notamment en termes calendaires ou budgétaires.

## 22. DIVERS

---

Chaque Partie s'engage à respecter les réglementations applicables à ses activités sur le territoire sur lequel elles sont exécutées, notamment relatives au respect de l'environnement et à la lutte contre le travail dissimulé.

Le Client s'interdit de céder le Contrat à un tiers (par apport d'actif, cession de fonds de commerce, fusion, absorption, changement de contrôle, etc.) sans l'accord exprès de NFrance.

Le Client s'engage à notifier par écrit dans les meilleurs délais toute modification ou projet de modification de sa situation juridique, susceptible d'avoir un effet sur le Contrat et/ou les droits et engagements de NFrance.

NFrance peut confier à un sous-traitant tout ou partie de l'exécution d'un Service, ce que le Client reconnaît. NFrance demeure toutefois responsable envers le Client des prestations sous-traitées, dans les conditions de l'article « Responsabilité ».

Dans l'hypothèse où une ou plusieurs stipulations des présentes seraient considérées nulles, inapplicables ou inopposables par toute juridiction compétente, les autres stipulations des présentes resteront valables, applicables et opposables sauf disposition contraire de ladite juridiction. Les Parties conviennent néanmoins que dans une telle hypothèse, elles négocieront de bonne foi des stipulations de remplacement qui seront (i) valables, applicables et opposables et (ii) conformes à l'intention initiale des Parties.

En cas de force majeure, les obligations des Parties seront suspendues pendant la durée de cette cause et leur responsabilité écartée. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure notamment incendie, inondation, tempête, catastrophe naturelle, défaillance des réseaux de communication, panne d'électricité, effondrement des installations, attaque terroriste, guerre, pandémie, intrusion frauduleuse dans un système de traitement informatisé ou détournement de Données, ainsi qu'en cas de fait du prince, demande des autorités publiques, retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunications ou autre circonstance présentant les caractères de la force majeure tels qu'habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français. Dans un premier temps, le cas de force majeure suspendra l'exécution du Contrat. S'il se prolonge pendant plus d'un (1) mois, le Contrat pourra être résilié sur notification écrite RAR adressée par l'une des Parties à l'autre, sauf accord contraire écrit entre les Parties. Le cas échéant, les redevances de Service restent dues jusqu'à la date de résiliation effective.

Le Client autorise expressément NFrance à reproduire et représenter le logo et la marque du Client, sur ses documents promotionnels imprimés et en ligne et citer le Client lors de ses présentations orales, à compter de la date de signature du Contrat et pendant la seule durée du Contrat, ainsi que mentionner la typologie de prestations effectuées pour le compte du Client.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un engagement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées par les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

En cas de litige, NFrance pourra valablement administrer la preuve des actions du Client et Utilisateurs, ainsi que de ses diligences en matière de sécurité ou de disponibilité et le respect des Niveaux de service, à l'aide des logs et enregistrements relevés par NFrance, qui seuls feront foi notamment en ce qui concerne la date, la nature, le volume ou le contenu des Données et traitements, ou toute autre métrique contractuelle, ce que le Client reconnaît.

En cas de litige, les Parties s'efforceront de trouver une issue amiable à leur différend, en faisant intervenir leurs Directions Générales. Si aucune issue n'est trouvée après un (1) mois de discussion amiable, la Partie lésée sera libre de faire valoir la clause suivante, en confirmant par écrit la résiliation motivée par le manquement en cause.

Le Contrat est soumis au droit français. TOUT LITIGE EN RELATION AVEC LE SERVICE, NON RÉSOLU DE MANIÈRE AMIABLE ENTRE NFRANCE ET LE CLIENT, SERA SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL COMPÉTENT DE TOULOUSE.

## ANNEXE « NIVEAUX DE SERVICE »

Par défaut, les Niveaux de Service suivants s'appliquent au Service (sauf en cas de Convention de Service convenue entre les Parties) :

### 1. DEFINITIONS

Outre les termes définis aux Conditions Générales de Vente NFrance, les termes ci-dessous débutant par une majuscule, utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

**Evènement Bloquant** : désigne une indisponibilité totale du Service sans contournement possible (S1).

**Evènement Majeur** : désigne un Evènement dégradant l'accès à une ou plusieurs fonctionnalités du Service mais susceptible de contournement (S2).

**Evènement Mineur** : désigne un Evènement ni Bloquant ni Majeur, sans impact significatif sur le Service (S3).

**GTI** : désigne le délai dans lequel NFrance prend en compte le signalement d'un Evènement par le Client via l'Espace Client.

**GTR** : désigne le délai dans lequel NFrance apporte une correction ou fournit une solution de contournement à l'Evènement, calculé à compter de la qualification de l'Evènement par NFrance au terme du diagnostic indiquée sur l'Espace Client.

### 2. NIVEAUX DE SERVICE

#### 2.1 DISPONIBILITE

Il est rappelé que l'Uptime s'apprécie en bordure de réseau, c'est-à-dire en sortie de l'Infrastructure de NFrance.

**L'engagement de disponibilité de l'Infrastructure est de 99,7%, mesuré annuellement, soustraction faite :**

- Des plages de maintenances planifiées du Service (le Prestataire privilégiant les plages de plus basse utilisation du Service. Toutefois, si la plage de maintenance planifiée doit intervenir pendant les horaires d'utilisation du Service par le Client et que l'interruption de service en résultant est significative, NFrance s'efforce de prévenir le Client via l'Espace Client) ;
- Des indisponibilités liées à des problèmes liés à tous fournisseurs ou opérateurs sous contrat du Client ;
- Des indisponibilités liées à une défaillance du Système d'information ou d'équipements sous responsabilité du Client ;
- Des indisponibilités liées à des incidents réseaux/routage/sécurité sur le réseau internet, liés à des tiers qui ne sont pas dans le périmètre des infrastructures NFrance ;
- Des éventuelles modifications du Service demandées par le Client hors de tout Evènement ;
- Des indisponibilités liées aux cas de force majeure tels que définis au présent Contrat.

#### 2.2 SAUVEGARDE

Les Données font l'objet d'une sauvegarde à concurrence de 500 Go, réalisée quotidiennement, conservée sept (7) jours calendaires, afin de permettre la reconstitution des Données à J-1 en cas de sinistre.

#### 2.3 GTI/GTR

La gestion des Evènements inclut la prise en charge des incidents matériels et la prise en charge des incidents logiciels caractérisée par une déconnexion réseau, un panic ou reboot inopiné, un incident sur le fichier système ou par l'indisponibilité d'un Service (Serveur WEB, BDD, services POP, IMAP, FTP, SMTP, SSH).

Chaque signalement d'Evènement fait l'objet d'un ticket ouvert par le Client sur l'Espace Client ou l'outil de ticketing mis à disposition par NFrance et est pris en charge par NFrance, qui consigne l'heure de prise en compte du signalement, les explications du Client et les corrections effectuées, jusqu'à clôture du ticket confirmée au Client via l'Espace Client. A la suite de la prise en compte du signalement, NFrance établit le diagnostic de l'Evènement et établit son degré de sévérité (S1, S2 ou S3), ou informe le Client que le dysfonctionnement qu'il rencontre n'est pas constitutif d'un Evènement et n'est pas imputable au Service.

Les délais de GTI / GTR sont calculés en jours et heures ouvrés NFrance tels qu'indiqués aux Conditions Générales.

Evènement	Bloquant	Majeur et Mineur
GTI	1 heure ouvrée	Dans les meilleurs délais
GTR	4 heures ouvrées	Dans les meilleurs délais

#### 2.4 CAS D'EXCLUSION DES NIVEAUX DE SERVICE

L'application des Niveaux de Service est exclue dans les cas stipulés à l'article 11.4 des Conditions Générales de Service, ainsi que dans les cas suivants : (i) informations manquantes au sein du ticket déposé sur l'Espace Client ; (ii) plage de Maintenance planifiée NFrance ; (iii) défaillance du Service résultant du non-respect par le Client d'un prérequis du Service ou d'une recommandation technique faite par NFrance ; (iv) défaillance imputable à un tiers n'agissant pas pour le compte de NFrance ; (v) opération et/ou action à l'initiative du Client empêchant NFrance de respecter ses engagements de Niveaux de Service ; (vi) commandement d'une autorité administrative ou judiciaire ; (vii) défaut de paiement du Client.

## ANNEXE « PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES »

### 1. OBJET

En application de l'article 18 des Conditions Générales de Vente NFrance, la présente annexe a pour objet de stipuler les engagements de NFrance dont les mesures techniques et organisationnelles déployées par ses soins, afin d'assurer la protection des données à caractère personnel du Client et la conformité des traitements objets du Contrat à la réglementation applicable (Règlement n°2016-679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données abrogeant la directive 95/46/CE (« RGPD ») et loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après ensemble « Réglementation »). En aucun cas la responsabilité de NFrance ne saurait être engagée du fait d'un refus de NFrance de procéder à un Traitement non conforme à la Réglementation. La présente Annexe est convenue conformément à l'article 28 du RGPD.

### 2. DEFINITIONS

Sauf indication contraire, les définitions figurant dans le RGPD, en particulier les termes « Responsable du traitement », « Sous-traitant », « Finalités », « Destinataires », « Personne concernée », « État membre », « Données à caractère personnel », « Violation de données à caractère personnel », « Traitement », et « Autorité de contrôle », s'appliquent.

« Données Personnelle » dans le présent contexte désigne toute donnée à caractère personnel, telle que définie au RGPD, traitée par NFrance pour le compte du Client en application ou dans le cadre du Contrat. Ces Données Personnelles incluent les Données Personnelles traitées ou hébergées par NFrance en tant que Sous-traitant du Client dans le cadre de l'exécution des Services objets du Contrat.

### 3. QUALIFICATION DES PARTIES

La présente Annexe couvre l'ensemble des Services fournis par NFrance, que ces Services soient standards ou personnalisés, ainsi que (iv) des Prestations Complémentaires convenues le cas échéant, et plus généralement toute intervention de NFrance sur les Données Personnelles du Client en application du Contrat.

Dès lors que les Données Personnelles sont hébergées et traitées sur les serveurs et système d'information de NFrance, les mesures techniques et organisationnelles décrites en Sous-annexe s'appliquent. Il appartient au seul Client d'assurer la protection desdites Données Personnelles sur son propre système d'information, l'engagement de NFrance se limitant à leur protection dans le cadre de leur Traitement dans le cadre des seuls Services convenus au Contrat.

Au sens de la présente Annexe, NFrance est le Sous-traitant de son Client, qui est :

- Responsable de traitements, s'il bénéficie lui-même des Services, ou
- Sous-traitant de son propre client, s'il recourt aux Services de NFrance dans le cadre de sa propre offre de services. Dans ce second cas, NFrance constitue le « Sous-traitant ultérieur » du Client.

Il appartient au Responsable de traitement de déterminer les destinataires tiers auxquels sont envoyées les Données Personnelles le cas échéant, et à indiquer à NFrance les coordonnées des destinataires des Données Personnelles et convenir des modalités de transfert. Cette dernière n'est pas responsable de la protection des Données Personnelles par lesdits destinataires, ce que le Responsable de traitement / Client reconnaît.

Sauf base légale distincte applicable à NFrance en tant que Responsable de traitement, NFrance n'intervient sur les Données Personnelles qu'en application des Finalités liées aux Services commandés tels que définis au Contrat et des instructions données par le Client.

### 4. DONNEES PERSONNELLES TRAITEES

NFrance fournit des services d'infogérance susceptibles de s'appliquer à tout type de données décidées par le Client, qui choisit sous sa propre responsabilité les Services commandés et les données qu'il stocke ou fait traiter via lesdits Services.

Compte tenu du caractère générique des Services proposés, NFrance n'est pas susceptible de contrôler la nature des Données Personnelles chargées ni des Finalités poursuivies. En conséquence, le Client détermine les Finalités, les catégories de Personnes Concernées, les catégories de Données Personnelles traitées et les durées de conservation/délais d'effacement des Données Personnelles, à sa seule discrétion et sous sa seule responsabilité.

Sans préjudice des stipulations du Contrat relatives aux Données et contenus du Client, NFrance rappelle :

- Qu'en tant que prestataire d'infogérance, NFrance n'effectue aucun contrôle préalable des données et contenu stockés ou traités par le Client via les Services fournis (hors contrôles automatisés d'infogérance), en ce comprises les Données Personnelles. Il appartient par conséquent au seul Client de s'assurer que seules des Données Personnelles licites sont transmises à NFrance ;
- Que le traitement de données à caractère personnel incluant (i) des données « particulières » au sens de la Réglementation, (ii) des données à caractère personnel de personnes « vulnérables » telles que des mineurs, ou encore (iii) faisant l'objet de Traitements de données personnelles à grande échelle ou de profilage comportemental notamment, une analyse d'impact préalable peut être nécessaire, qu'il incombe au Client de diligenter. Le cas échéant, NFrance s'engage à apporter son concours à la ladite analyse s'agissant du périmètre des Traitements qui lui sont confiés par Contrat et des ressources mises en œuvre par ses soins à cet effet ;
- Qu'en aucun cas le Client n'est autorisé à stocker, héberger ou traiter via les Services des données à caractère personnel relatives à la santé, et que tout Traitement d'autres données à caractère personnel dites « particulières » peut impliquer des mesures de sécurité renforcées dont il lui incombe de passer commande auprès de NFrance.

### 5. TRAITEMENT DES DONNEES PERSONNELLES PAR NFRANCE

NFrance s'engage à ne traiter les Données Personnelles dans le cadre du Contrat que (i) conformément aux instructions documentées du Client, (ii) dans le respect et la limite des Finalités stipulées, (iii) dans le respect des mesures techniques et organisationnelles décrites à la présente Annexe, et (iv) pendant la ou les durée(s) de conservation stipulées.

NFrance met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin (i) d'empêcher le traitement non autorisé ou illicite des Données Personnelles, (ii) d'empêcher la perte, la destruction ou la détérioration d'origine accidentelle des Données Personnelles, (iii) d'assurer la sensibilisation et la formation de ses préposés à la protection des données à caractère personnel dans le cadre de leurs fonctions, et (iv) d'assurer que seuls ceux de ses collaborateurs et éventuels sous-traitants ayant à en connaître dans le cadre des Services accèdent aux Données Personnelles. Les mesures de sécurité techniques et organisationnelles mises en œuvre sont décrites à la Sous-annexe (ci-après les « Mesures »).

En reconnaissant que les Mesures sont soumises à des progrès et évolutions techniques, les Parties conviennent que NFrance est autorisée à apporter des améliorations aux Mesures, à condition que ces Mesures ne se situent pas en-deçà du niveau de sécurité prévu en Sous-annexe et qu'elles soient conformes à l'état de l'art. NFrance tiendra à la disposition du Client la description de tout changement significatif des Mesures auquel elle procéderait.

### 6. GESTION DES DROITS DES PERSONNES CONCERNEES

Les Parties reconnaissent et conviennent qu'il incombe juridiquement (i) au Client en tant que Responsable de traitement ou (ii) au client du Client si ce dernier est son Sous-traitant de premier rang, de traiter les demandes des Personnes concernées liées à leurs droits sur leurs

Données Personnelles tels que définis par la Règlementation (droit à l'information, droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation, de portabilité ou de révocation d'un éventuel consentement), concernant le Traitement des Données Personnelles effectué, et que NFrance n'est pas tenue elle-même d'y donner suite directement, sauf obligation contraire imposée par des instructions documentées du Client.

Si le Responsable de traitement peut accéder directement aux Données Personnelles des Personnes concernées, le Responsable de traitement prend lui-même en charge les demandes des Personnes concernées, selon des procédures qu'il détermine sous sa responsabilité. Le Client peut solliciter l'assistance de NFrance dans l'identification des Données Personnelles et le traitement des demandes, par écrit.

Dans la mesure où la demande d'une Personne concernée parviendrait directement à NFrance dans le cadre des Services, NFrance l'adresse dans les meilleurs délais à son Client afin que celui-ci (ou le Responsable de traitement le cas échéant, informé par le Client) statue sur la demande et apporte la réponse à la Personne concernée. Dans tous les cas, le Responsable de traitement est seul responsable de l'opportunité de la réponse à apporter à la Personne concernée, d'établir son identité, de solliciter des informations complémentaires, d'identifier d'éventuelles exceptions s'opposant à la demande, ou de refuser de donner la suite à la demande pour des motifs légitimes que le Client détermine et communique lui-même à la Personne concernée.

En cas de litige avec une Personne concernée ou en cas d'autres actions engagées par une Personne concernée eu égard au Traitement de Données Personnelles confié à NFrance, le Client en informera NFrance dans les meilleurs délais, et NFrance apportera sa coopération et fournira au Client toutes informations utiles dans ce cadre.

## 7. GESTION DES VIOLATIONS DE DONNEES PERSONNELLES

NFrance s'engage à mettre en œuvre un dispositif de détection des éventuelles Violations de Données Personnelles survenant sur son système d'information dans le cadre des Services. En cas de Violation de Données Personnelles constatée sur son périmètre d'intervention, NFrance s'engage à (i) alerter son Client dans les meilleurs délais, (ii) mettre en place toute solution palliative limitant ou supprimant la Violation de Données Personnelles et (iii) investiguer les raisons de la Violation constatée.

En tant que de besoin et dans la mesure du possible, la notification adressée par NFrance au Client inclura les informations demandées par l'article 33 du RGPD permettant de décrire (i) la nature de la Violation de Données à caractère personnel, (ii) les catégories de Données à caractère personnel et le ou les Traitement(s) en cause, (iii) le nombre et les catégories de Personnes concernées, (iii) l'origine et les conséquences prévisibles de la Violation pour les Personnes concernées et (iv) les mesures mises en œuvre pour mettre un terme à la Violation de Données à caractère personnel et tenter d'en limiter ou supprimer les conséquences. A défaut, NFrance indiquera à quel terme les informations complémentaires seront fournies, notamment en cas d'investigation technique menée par NFrance ou son éventuel Sous-traitant ultérieur.

Dans ce contexte, NFrance n'est pas autorisé à notifier une Violation de Données à caractère personnel directement à l'Autorité de contrôle, aux Personnes concernées ou à d'autres tiers, à moins que NFrance y soit tenue par le droit applicable, ou si le Client lui en fait la demande écrite. Hors ces cas, il appartient au seul Responsable de traitement en cause de décider et procéder aux notifications qui s'imposeraient, par tout moyen de son choix, auprès de l'Autorité de contrôle, et auprès des Personnes concernées en cas de risque pour leurs droits et libertés déterminé par le Responsable de traitement.

## 8. ASSISTANCE AU CLIENT

NFrance alerte le Client par écrit si elle constate une non-conformité manifeste entre les instructions du Client dans le cadre du Contrat, et les exigences de la Règlementation. Cependant, en aucun cas NFrance ne peut être tenue responsable (i) des non-conformités des Traitements du fait du Client (ou du Responsable de traitement si le Client est son Sous-

traitant de premier rang), ni (ii) de l'absence de détection d'une non-conformité qui ne serait pas grave et manifeste.

NFrance apporte son assistance à son Client (i) en répondant aux questions du Responsable de traitement relatives aux Traitements, (ii) en cas de demande ou d'enquête d'une Autorité de contrôle et (iii) en cas d'analyse préalable d'impact menée sur le périmètre des Traitements en cause. A cette fin, NFrance tient à la disposition du Client la documentation relative au respect de ses engagements dans le cadre de la présente Annexe.

## 9. AUDIT

Une (1) fois par an et moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) jours ouvrés, le Client aura la faculté de diligenter un audit portant sur la mise en œuvre par NFrance des Mesures stipulées à la présente Annexe, sur le seul périmètre des Données Personnelles et Traitements liées au Contrat, à l'exclusion (i) de tout élément du système d'information de NFrance non concerné par le Contrat, (ii) de toute donnée personnelle des autres clients de NFrance, (iii) de tout élément constitutif du secret d'affaires ou du secret industriel de NFrance, et (iv) dans le respect de la propriété intellectuelle, des procédures de sécurité, de la disponibilité des collaborateurs et de la production normale de NFrance.

NFrance devra valider au préalable l'identité de l'auditeur, et pourra le récuser s'il appartient à une entreprise concurrente de NFrance. Le coût de l'audit est à la charge du Client. Si l'audit identifie une non-conformité aux engagements de NFrance, celle-ci y remédie dans les meilleurs délais et en adresse confirmation écrite au Client. En toute hypothèse, le rapport d'audit est transmis par écrit à NFrance, qui pourra faire valoir ses observations. L'assistance de NFrance aux opérations d'audit est facturée par NFrance au taux journalier applicable à la date de la demande.

## 10. RECOURS A UN SOUS-TRAITANT ULTERIEUR

NFrance peut faire intervenir un prestataire tiers aux fins d'exécution de tout ou partie des Services (ci-après le « Sous-traitant ultérieur »), à la condition que celui-ci (i) soit soumis à l'approbation du Client dans les conditions décrites ci-dessous, et (ii) s'engage contractuellement auprès de NFrance à assurer dans le cadre de son intervention la protection des Données Personnelles de manière substantiellement conforme aux exigences de la présente Annexe.

A la date de signature du Contrat, le Client est informé et approuve expressément le recours au(x) Sous-traitant(s) ultérieur(s) stipulés sur le site web de NFrance, pour l'exécution des Traitements visés. Tout recours ultérieur à un autre Sous-traitant ultérieur impliquera la mise à jour par NFrance de la liste disponible sur son site web, et NFrance en notifie le Client via l'Espace Client ou par courrier électronique trente (30) jours à l'avance. Si, dans un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la réception de cette notification, le Client exprime par écrit des objections légitimes et motivées à la désignation du Sous-traitant ultérieur en cause, NFrance pourra soit ne pas recourir au Sous-traitant ultérieur pressenti et recourir à un autre Sous-traitant ultérieur qui sera indiqué au Client, soit maintenir le recours au Sous-traitant ultérieur pressenti ; dans ce dernier cas, le Client pourra résilier le Service moyennant un préavis d'un (1) mois sans pouvoir prétendre à une indemnité quelle qu'elle soit.

En cas de manquement par le Sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles, NFrance demeure responsable devant le Client dans les conditions stipulées au Contrat.

## 11. GESTION DES FLUX TRANSFRONTALIERS DE DONNEES PERSONNELLES

Par défaut, NFrance s'engage à n'effectuer les Traitements des Données Personnelles que sur le territoire de l'Espace Economique Européen (« EEE »). Cependant, dans le cas où les Services (dont l'éventuel recours à une Sous-traitant ultérieur) impliquent un transfert des Données Personnelles en dehors de l'EEE, NFrance (i) en tient le Client informé et (ii) s'assure au préalable que ledit transfert est effectué dans le cadre de garanties conformes aux exigences de la Règlementation, telles que clauses contractuelles types édictées par la Commission européenne ou

l'Autorité de contrôle, règles contraignantes d'entreprise, décision d'adéquation de l'Autorité de contrôle ou tout autre dispositif autorisé par la Réglementation, dont NFrance tiendra l'exposé à la disposition du Client à première demande.

A la date de signature du Contrat, aucun transfert de Données Personnelles n'est effectué par NFrance pour l'exécution des Traitements visés.

## 12. DONNEES PERSONNELLES DES COLLABORATEURS DES PARTIES

Dans le cadre de la conclusion et de la gestion opérationnelle et comptable du Contrat, chacune des Parties et ses éventuels sous-traitants peut également accéder aux Données Personnelles de certaines catégories de personnes (signataire du Contrat pour le Client, contacts opérationnels, contacts juridiques, contacts comptables, etc.). Chaque Partie s'engage, en tant que Responsable de traitement, à protéger et n'utiliser les Données Personnelles de ces contacts de l'autre Partie qu'aux fins de gestion du Contrat, et à leur appliquer les mesures techniques organisationnelles appropriées pendant toute la durée du Contrat. Les Données Personnelles de ces contacts seront supprimées par chaque Partie à la fin du Contrat, sous réserve d'une conservation prolongée en cas d'obligation légale d'archivage ou de conservation de la preuve.

## 13. COMMUNICATION AVEC L'AUTORITE DE CONTROLE

Dans la mesure où le droit applicable le permet, NFrance informera dans les meilleurs délais le Client en cas d'enquête, mise en demeure ou autre procédure susceptible de porter sur des Traitements qu'elle effectue des Données Personnelles du Client par une Autorité de contrôle ou toute autre autorité publique. Le cas échéant les Parties s'apportent assistance mutuellement pour assurer une communication cohérente avec l'Autorité concernant toute enquête de celle-ci. En cas de litige, d'injonction ou d'amende imposée ou envisagée par l'Autorité de contrôle ou une autre autorité compétente concernant les Traitements des Données Personnelle contre l'une ou l'autre des Parties ou les deux, les Parties doivent s'informer sans délai dans le but de se défendre efficacement contre ces actions ou les régler à l'amiable en temps opportun.

## 14. SORT DES DONNEES PERSONNELLES EN FIN DE CONTRAT

NFrance conserve les Données Personnelles du Client (i) pendant la ou les durées définies par le Client, et (ii) en tant que de besoin, pendant toute la durée du Contrat augmenté en tant que de besoin pour les Données Personnelles liées à la formation et le suivi du Contrat, des durées légales de preuve et prescription.

Pendant le Contrat, une Donnée Personnelle peut être supprimée par NFrance (i) sur demande expresse du Client, ou (iii) sur demande documentée d'une Personne concernée, relayée et validée par écrit par le Client. En toute hypothèse, le Client détermine seul les durées de conservation applicables aux Données qu'il fait héberger et traiter par NFrance, et il appartient au seul Client de supprimer lui-même ces Données de l'Infrastructure NFrance au terme desdites durées, NFrance n'effectuant aucun contrôle sur les données. Toutes Données subsistant sur le système NFrance au terme du Contrat sont supprimées comme indiqué ci-avant.

Sous les réserves stipulées ci-dessus, en cas (i) de résiliation du Contrat, ou (ii) à tout moment sur demande écrite du Client, NFrance doit supprimer et obtenir la suppression par son ou ses Sous-traitant(s) ultérieur(s) de toutes copies des Données Personnelles du Client, ou sur demande écrite et précise, de certaines de ces Données.

## 15. PERIMETRE DE RESPONSABILITE DU SOUS-TRAITANT

Il appartient au Responsable de traitement d'assurer l'information des Personnes concernées par ses Traitements (qu'ils soient réalisés directement par ses utilisateurs sur l'Infrastructure de NFrance ou qu'ils correspondent aux Services confiés à NFrance, ou au Client en tant que son Sous-traitant de premier rang qui sous-traite lesdits Traitements à NFrance en tant que Sous-traitant ultérieur), au sujet (i) des Données Personnelles collectées, (ii) des Traitements mis en œuvre, (iii) des Finalités poursuivies, (iv) des bases légales fondant les Traitements, (v) des éventuels tiers Destinataires des Données Personnelles, ainsi que (vi) de l'ensemble des autres informations dues aux personnes selon les articles 13 ou 14 du RGPD, en ce compris le rappel des droits dont elles disposent sur leurs Données Personnelles et les coordonnées auxquelles les faire valoir. Le Responsable de traitement détermine les modalités de diffusion et l'effectivité de cette information sous sa seule responsabilité.

En toute hypothèse il appartient au Responsable de traitement, de veiller à la conformité à la Réglementation des Traitements de Données Personnelles qu'il confie à NFrance, ainsi plus généralement que des traitements sur son propre système d'information, auprès de ses propres collaborateurs et autres sous-traitants, et de déployer les mesures techniques et organisationnelles appropriées au sein de son organisation. NFrance dégage toute responsabilité liée à la conformité du Responsable de traitement (et du Client si celui-ci est le Sous-traitant de premier rang du Responsable de traitement) pour ce qui excède le seul périmètre des Services objets du Contrat.

A cet égard, il appartient au Responsable de traitement de (i) collecter sous sa responsabilité les Données Personnelles dont il s'assure qu'elles sont strictement nécessaires et proportionnées aux Finalités poursuivies, (ii) s'assurer qu'elles ont été collectées conformément à une base légale éprouvée (et le cas échéant, qu'elles ont fait l'objet des consentements nécessaires dont le Client conserve la preuve), (iii) assurer l'information préalable complète due aux Personnes concernées, (iv) documenter l'ensemble des instructions qu'il adresse à son Sous-traitant relatives aux Données Personnelles, (v) veiller pendant toute la durée du Contrat au respect des obligations prévues par la réglementation de la part de son Sous-traitant et (vi) superviser l'exécution des Traitements effectués pour son compte.

Il est rappelé que NFrance n'est susceptible d'engager sa responsabilité que pour un dommage directement lié à un manquement de NFrance à ses engagements en tant que Sous-traitant, ou si elle a agi en dehors ou contrairement aux instructions conformes à la Réglementation émanant du Client.

En cas d'amende, de condamnation ou de préjudice subi par NFrance (i) du fait d'un manquement du Responsable de traitement (et/ou du Client s'il est Sous-traitant de premier rang pour le compte du Responsable de traitement) à ses obligations au regard de la Réglementation, ou (ii) du fait d'une instruction adressée à NFrance, notamment si l'instruction conduit à une non-conformité des Traitements confiés à NFrance à la Réglementation, le Responsable de traitement et/ou le Client s'engage à indemniser NFrance de toute amende, condamnation ou préjudice subi.

## 16. REGISTRES DE TRAITEMENTS ET DESIGNATION DPO

Chaque Partie s'engage à répertorier les Traitements objets des Services au sein d'un registre des traitements. NFrance indiquera au sein de son registre les Traitements qu'elle effectue au nom et pour le compte du Client conformément aux exigences de l'article 30, 2° Du RGPD. Le Client est responsable de son propre registre des Traitements conformément aux exigences de l'article 30 1° du RGPD.

### DPO NFrance :

M. Xavier Teyssier  
Adresse : NFrance, 9 rue Ritay 31000 Toulouse  
Email : [contact-dpo@nfrance.fr](mailto:contact-dpo@nfrance.fr)

### DPO Client :

M. / Mme \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_  
Email : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_

**SOUS-ANNEXE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES  
SYNTHESE DES MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES**

Aux fins d'assurer la confidentialité et l'intégrité des Données Personnelles ainsi que leur disponibilité dans les délais appropriés en cas d'incident, NFrance met en œuvre les Mesures de sécurité suivantes, dont NFrance tient la description détaillée à disposition.

### 1. LOCALISATION DU STOCKAGE DES DONNEES PERSONNELLES

- France
- Site principal : Toulouse
- Sites secondaires : Toulouse / Nantes selon Services commandés

### 2. SECURITE DES DONNEES PERSONNELLES

NFrance s'engage à appliquer les dispositifs et procédures de sécurité logicielle, matérielle et réseau, de contrôle et traçabilité des accès, de chiffrement des données et des communications, de supervision, détection automatisée et gestion des incidents, de disponibilité, de sauvegarde et de redondance, de gestion des habilitations et de journal des accès et actions aux Données, conformément à l'état de l'art. NFrance tient la documentation de la sécurité et notamment le journal des alertes de sécurité à la disposition du Client à première demande.

#### 2.1 Sécurité physique

L'ensemble des données à caractère personnel est hébergé dans des centres de données situés sur le territoire Français. L'accès à ces centres de données est réservé aux personnels dûment autorisés, chaque accès étant contrôlé et tracé. Les centres de données de NFrance ou son Sous-traitant sont conformes à l'état de l'art afin d'assurer une haute disponibilité des Services. En particulier, les équipements électrique, climatique et réseau sont redondés. Les infrastructures sont surveillées 24/24 pour prévenir tout incident.

#### 2.2 Sécurité logique

Les accès aux systèmes de traitement des données à caractère personnel traitées dans le cadre des Services sont strictement contrôlés pour prévenir toutes tentatives d'accès par des personnes non autorisées. Afin de minimiser les risques, NFrance réduit au maximum la surface d'attaque. Dans ce but, NFrance réalise notamment des revues régulières afin de s'assurer de la pertinence des Traitements en fonctionnement. De même, lors de la conception des architectures, NFrance et son éventuel Sous-traitant s'efforce d'isoler les machines hébergeant les données à caractère personnel afin d'empêcher tout accès direct depuis Internet. L'ensemble des données est sauvegardé et conservé, sur une infrastructure dédiée afin de permettre leur restauration en cas de sinistre.

#### 2.3 Mesures organisationnelles

NFrance s'engage à appliquer les mesures organisationnelles et techniques appropriées de protection des Données Personnelles par ses collaborateurs, incluant (i) la sensibilisation de ses collaborateurs aux exigences de la protection des Données Personnelles, (ii) le déploiement d'une politique de gestion des accès et des habilitations, (iii) des contrôles du respect des procédures internes et (iv) la traçabilité des accès aux données. L'ensemble du personnel, technique et administratif de NFrance et de son éventuel Sous-traitant, a été sensibilisé aux exigences de sécurité et au caractère confidentiel des données à caractère personnel, et aux diverses mesures permettant d'assurer la sécurité stipulée

NFrance et son éventuel Sous-traitant ont mis en place une procédure de supervision, détection et alerte des éventuels incidents de sécurité, sans préjudice des engagements du Client notamment de signalement d'Anomalies en cas de Service SaaS ou Service de Maintenance ou Support.

\*