

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE – SHARVY

### PRÉAMBULE

SHARVY est une société par actions simplifiée au capital de 64.893,00 EUR, dont le siège social est situé 225 rue Didier Daurat – 34170 Castelnau-le-Lez, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Montpellier sous le numéro 837 515 923 (« **le Prestataire** »).

Sharvy est l'éditeur du logiciel web et des applications mobiles « Sharvy » de gestion virtuelle de places des entreprises en mode *Software as a Service* (SaaS), c'est-à-dire sous forme de location d'une application en ligne. Sharvy est donc désigné comme « le Prestataire ». A ce titre, il est le fournisseur des services applicatifs désignés ci-après. Le Client tel qu'identifié par l'utilisation du logiciel s'est déclaré intéressé à utiliser le logiciel édité par le Prestataire. Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des services applicatifs à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

Le Prestataire déclare détenir tous les droits de propriété intellectuelle nécessaires à la mise à disposition de l'application SHARVY, et souhaite en concéder une licence d'utilisation au Client.

Ci-après, le Prestataire et le Client sont désignés collectivement « **les Parties** » ou individuellement « la Partie ».

### **1 / DEFINITIONS**

Les termes débutant par une majuscule au sein des Conditions Générales de Vente (CGV), qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

**Contrat** désigne la relation établie entre le Prestataire et le Client en vue de l'utilisation de l'application Sharvy dès la signature du devis qui lui a été transmis ;

**Données** désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du Contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

**Identifiants** désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service ;

**Logiciel** désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client et en particulier l'application Sharvy.

**Service applicatif** désigne le service proposé en mode SaaS par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;

**Solutions** désigne les fonctions opérationnelles et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;

**Utilisateur** désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur ou son smartphone en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

## 2 / OBJET

Les présentes CGV ont pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles Sharvy met à disposition du Client l'application Sharvy.

## 3 / DUREE

Les présentes CGV prennent effet à la date de signature du devis pour une durée d'un an. Le Contrat ainsi établi sera ensuite renouvelable tacitement par période d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties trois (3) mois au moins avant le terme par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à l'une des Parties. Le Client peut également dénoncer le Contrat par email à [info@sharvy.com](mailto:info@sharvy.com) dans les mêmes délais.

## 4 / MISE EN ŒUVRE

**4.1 /** La mise en œuvre du Contrat, d'un point de vue technique, est détaillée dans la base de connaissance en ligne à l'adresse <https://sharvy.freshdesk.com/fr/support/solutions>. Le Client déclare avoir pris connaissance de toutes informations figurant dans cette base de connaissance dès avant signature du devis et déclare les accepter en l'état et sans réserve.

**4.2 /** Il revient au seul Client, à ses seuls frais et sous sa seule responsabilité, de se doter des moyens techniques, notamment accès Internet (matériel, logiciels, réseaux etc...), et de la compétence nécessaires pour accéder au Logiciel et effectuer toutes opérations permises, sans recours contre le Prestataire en cas de dommages résultant d'une mauvaise compréhension ou manipulation, y compris par exemple dans la passation ou l'annulation de commande ou encore dans l'effacement de données ou informations ou l'inscription de données ou informations incomplètes ou erronées.

**4.3 /** Le Client reconnaît avoir pris connaissance du Logiciel préalablement à la conclusion du Contrat et avoir ainsi disposé de toute l'information qui lui était nécessaire, notamment pour déterminer l'adéquation du Logiciel, logiciel standard, à ses besoins.

**4.4 /** Dès conclusion du Contrat et sous 15 (quinze) jours, le Logiciel est mis à disposition en ligne. Les Parties conviennent que dès cette mise à disposition, le Client dispose d'un délai de quinze jours ouvrables pour exprimer toutes réserves quant à la qualité ou la conformité du Logiciel mis à disposition dans le cadre du Contrat. En cas de réserves exprimées par le Client, celles-ci, pour être recevables, doivent être écrites et notifiées par courriel à [info@sharvy.com](mailto:info@sharvy.com) dans le délai précité. Le défaut d'une notification conforme dans les délais précités, atteste de la conformité du Logiciel au Contrat.

**4.5 /** Le Client peut solliciter le Prestataire pour des prestations additionnelles, notamment la personnalisation du Logiciel ou autres. De telles prestations sont pleinement soumises au Contrat. Au titre de ces prestations, le Client s'engage à fournir au Prestataire tout document décrivant de manière précise la prestation attendue. Aucune prestation additionnelle n'est due par le Prestataire si elle n'a pas préalablement et expressément acceptée par le Prestataire. Les conditions financières de ces prestations seront énoncées dans un nouveau devis établi par le Prestataire.

## **5/ MODALITES D'USAGE DU LOGICIEL**

**5.1 /** La connexion au Logiciel se fera par soit par email et mot de passe, soit en option par authentification unifiée (SSO : Single Sign On) dans les conditions et modalités définies entre les Parties.

**5.2 /** Le Client déclare en ligne des utilisateurs qui, sous sa seule responsabilité, sont seuls habilités à accéder aux Services applicatifs et à utiliser le Logiciel, ci-après les Utilisateurs. Le nombre de place figure au Devis et peut évoluer à la hausse ou à la baisse contre une augmentation ou une diminution du prix convenu.

**5.3 /** Le Client utilisera le Logiciel pour gérer les places de son entreprise ou celles mises à sa disposition pour sa propre utilisation et en aucun cas les places auxquelles il n'a pas de droit d'accès exclusif.

**5.4 /** Le Client et ses Utilisateurs ont la faculté de modifier, adapter le paramétrage du Logiciel, cette fonctionnalité étant standard et un des attraits majeurs du SaaS. Le Client est seul responsable des modifications ainsi opérées et il lui appartient de s'assurer que les Utilisateurs qui procéderaient à ces modifications sont habilités à cette fin et suffisamment formés, le Prestataire recommandant le suivi préalable de la formation administrateur intégrée à l'offre.

**5.5 /** Le Prestataire ne peut être tenu aucunement responsable en cas d'utilisation du Logiciel avec des données du Client erronées (comme par exemple, une adresse email invalide ou un numéro de place inexistant) produisant des résultats erronés. En outre, le Client s'engage à ce que les données hébergées respectent l'ordre public et le droit des tiers. A défaut, et s'il a connaissance d'une infraction à la présente disposition, par application de la Loi n°2004-575 dite pour la confiance dans l'économie numérique ou LCEN, et en sa qualité d'éditeur de la Solution et hébergeur des données du Client, le Prestataire est en droit de procéder au retrait de toutes données incriminées, éventuellement de suspendre l'accès du Client au Logiciel sans autres formalités ni préavis, nonobstant la faculté qui lui est offerte de résilier pour faute le Contrat sans préjudice de la possibilité de solliciter la réparation du préjudice subi. Le Prestataire, en tant qu'éditeur du Logiciel est responsable du contenu (hors données du Client) édité sur celui-ci, conformément à loi susvisée.

**5.6 /** L'usage de l'Identifiant personnel par le Client, vaut preuve de l'utilisation du Logiciel par le Client, la présente disposition valant convention de preuve.

**5.7 /** Le Prestataire garantit que les données hébergées du Client sont physiquement localisées dans l'union Européenne.

**5.8/** Le Prestataire procède à des sauvegardes quotidiennes des données hébergées par le Client.

**5.9 /** Le Client bénéficie, le temps du Contrat, d'un support à l'utilisation du Logiciel aux jours et aux heures ouvrées du Prestataire, du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, exclusivement par téléphone et voie électronique, consistant en une assistance à l'utilisation du Logiciel par le Client. Au titre de ce support, le Client s'engage à une description précise de la question, du problème soumis.

## **6/ FACTURATION ET PAIEMENT**

**6.1 /** Le Devis prévoit les modalités financières de la relation entre les Parties pouvant comporter

notamment, des frais de mise en œuvre, du matériel, des abonnements, des redevances ou honoraires.

Le tarif indiqué dans le Devis est ferme pendant une durée de deux ans à compter de l'entrée en vigueur des présentes. Il pourra ensuite être indexé annuellement, à chaque date anniversaire du Contrat, en fonction de la variation de l'indice SYNTEC. L'indexation sera calculée en fonction de la variation entre l'indice de référence et l'indice de comparaison à la date d'indexation.

Pour la première indexation, l'indice de référence est l'indice publié à la première date anniversaire du Contrat. Pour les indexations suivantes, l'indice de référence est l'indice publié lors de la dernière révision.

$$P1 = P0 \times (S1 / S0)$$

P1 : prix révisé

P0 : prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé

S0 : indice SYNTEC de référence retenu à la première date anniversaire du Contrat ou lors de la dernière révision

S1 : dernier indice publié à la date de révision

**6.2 /** La facture est émise à la date de mise à disposition de la solution pour le Client et au plus tard 3 mois après la signature du devis, sauf accord spécifique mentionné sur le Devis.

**6.3 /** Les paiements au titre du Contrat se font par virement ou prélèvement SEPA avec paiement à 30 jours date de facture.

Le Prestataire pourra demander un paiement d'acompte à la commande, notamment pour des frais de mise en œuvre ou du matériel.

En cas d'impayé à l'échéance si les conditions concédées permettent un paiement à échéance, Le Prestataire est en droit :

1. De suspendre de plein droit, après mise en demeure restée sans effet, l'accès du Client au Logiciel et à tous services fournis par le Prestataire au Client dans le cadre du Contrat.
2. De facturer un intérêt de retard portant sur toutes les sommes dues jusqu'à leur complet paiement, le taux s'élevant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur à l'échéance, le Prestataire pouvant également dans les mêmes conditions, prononcer la déchéance du terme de toutes les sommes dues, qui de ce fait, deviennent exigibles à première demande du Prestataire.
3. De facturer une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.
4. Le tout sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts et de l'éventuelle résiliation ci-après stipulée.

## **7/ NIVEAU DE SERVICE, GARANTIES – ET RESPONSABILITE**

Les Services sont disponibles 24h/24, 7 jours/7 y compris dimanche et jours fériés.

Lorsque le Service est indisponible ou connaît des dysfonctionnements pour lesquels la responsabilité du Prestataire peut être engagée, il appartient au Client de contacter les équipes du Prestataire et d'ouvrir un ticket d'incident.

Le Prestataire s'engage à assurer les niveaux de Service de temps d'intervention et de rétablissement, tels que décrits dans le présent article. En cas de non-respect de ces engagements, il sera fait application des dédommagements suivants :

Service	Engagement	Dédommagements
Disponibilité du Service	99,5 %	Crédit de 5% du coût mensuel des Services indisponibles, par tranche d'une (1) heure entamée au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Garantie de temps d'intervention*, Incident Niveau 1	Gestion des incidents en heures ouvrées Délai de prise en compte : 1 heure	Crédit de 5% du coût mensuel des Services indisponibles, par tranche d'une (1) heure entamée au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Garantie de temps de rétablissement**, Incident Niveau 1	Gestion des incidents en heures ouvrées Délai de prise en compte : 2 heures	Crédit de 5% du coût mensuel des Services indisponibles, par tranche d'une (1) heure entamée au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Garantie de temps d'intervention*, Incident Niveau 2	Gestion des incidents en heures ouvrées Délai de prise en compte : 8 heures	Crédit de 5% du coût mensuel des Services indisponibles, par tranche d'une (1) heure entamée au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.
Garantie de temps de rétablissement**, Incident Niveau 2	Gestion des incidents en heures ouvrées Délai de prise en compte : 16 heures	Crédit de 5% du coût mensuel des Services indisponibles, par tranche d'une (1) heure entamée au-delà du SLA, dans la limite de 100% dudit coût mensuel.

(\*) Le temps d'intervention est calculé à compter de la création du ticket incident. « Intervention » signifie la prise en compte du ticket incident par les équipes techniques du Prestataire, et non pas la résolution de l'Incident.

(\*\*) Le temps de rétablissement est calculé à compter du début de l'intervention. « Rétablissement » signifie uniquement le rétablissement de la disponibilité du Service indisponible ou le remplacement dudit Service en cas de panne.

Par « Incident niveau 1 », il convient d'entendre tout Incident entraînant une indisponibilité totale des Services.

Par « Incident niveau 2 », il convient d'entendre tout Incident entraînant une dégradation substantielle des performances des Services tels que problèmes de latence, temps d'accès allongé, problèmes de performances, applications ralenties, etc.

Par « taux de disponibilité mensuelle », il convient d'entendre : le nombre total de minutes du mois considéré déduction faite du nombre de minutes d'Indisponibilité du mois concerné, le tout divisé par le nombre total de minutes du mois considéré. Pour le calcul des dédommagements, le temps

d'indisponibilité est calculé à partir de l'ouverture du ticket incident, jusqu'à la résolution du dysfonctionnement.

Par « Indisponibilité » il convient d'entendre l'impossibilité d'accéder à un ou plusieurs Services. Les pannes et dysfonctionnements d'équipements du Prestataire n'empêchant pas l'accès aux Services, ne sont pas considérés comme de l'indisponibilité.

Les engagements de niveaux de Service ci-dessus sont pris, sous réserve des cas d'exclusion visés ci-dessous, et à condition que le Client collabore avec le Prestataire au rétablissement du Service en cas d'Indisponibilité.

Lors de la déclaration de l'Incident et de la création du ticket, le Client communique au Prestataire toutes les informations utiles au diagnostic et à l'intervention du Prestataire. Le Client s'engage à rester disponible afin de pouvoir collaborer avec le Prestataire à première demande notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Si besoin, le Client donne accès à son Interface de Gestion au Prestataire. Si le Client ne collabore pas avec le Prestataire, il ne pourra pas bénéficier de la présente garantie. Le temps de réponse du Client est décompté des SLA.

Il est expressément convenu que les dédommagements susvisés constituent, pour le Client, une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par le Prestataire des engagements de service en cause ; le Client renonçant à ce titre, à toute autre demande, réclamation et/ou action.

Si un événement unique entraîne le non-respect de plusieurs Engagements de Niveaux de Service décrits ci-dessus, les dédommagements ne pourront pas être cumulés. En ce cas, il est fait application du dédommagement le plus favorable au Client. De même, le total des dédommagements cumulés pouvant être attribués au cours d'un mois, tous événements confondus, ne peut dépasser le coût total mensuel du Service impacté.

Les dédommagements s'opèrent par déduction sur la prochaine facture réception par le Prestataire de la demande de dédommagement du Client. Au-delà de deux mois après la fermeture du ticket incident correspondant, les dédommagements ne peuvent plus être demandés par le Client.

Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux dédommagements susvisés dans l'hypothèse où l'indisponibilité résulte en tout ou partie (i) d'évènements ou facteurs relevant d'un cas de force majeure, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle du Client, (ii) d'un manquement du Client aux obligations mises à sa charge dans le cadre du Contrat (notamment défaut de collaboration à la résolution de l'incident), (iii) d'une mauvaise utilisation ou d'une utilisation inappropriée du Service par le Client (notamment mauvaise configuration réseau), (iv) d'une maintenance planifiée, (v) d'une suspension intervenant dans les conditions prévues à l'article 5 du Contrat ou (vi) d'un hacking ou d'un piratage informatique intervenant sur le système d'information du Client. Dans de telles hypothèses, sauf point (iv) et cas de force majeure, le Prestataire se réserve le droit de facturer au Client l'intervention le cas échéant réalisée pour rétablir de la disponibilité. Ceci fait l'objet d'un devis soumis à validation du Client.

Les causes de l'indisponibilité, et notamment la constatation des cas d'exclusion définis ci-dessus, sont établies par le Prestataire par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information du Prestataire (telles que données de connexion) qui, de convention expresse, seront recevables.

Les maintenances évolutives sont planifiées 15 jours à l'avance, en dehors des heures ouvrées. Les maintenances correctives peuvent être planifiées à tout moment, en dehors des heures ouvrées. Le

Client est informé au plus tôt des dates et heures de maintenance.

## 8/ PROPRIETE INTELLECTUELLE ET INDUSTRIELLE

**8.1 /** Le Contrat ne transfère aucun droit de propriété ou privatif d'aucune sorte au Client au titre du Logiciel, ainsi qu'au titre de l'espace client, sauf le droit d'usage en tant qu'utilisateur final pour ses besoins propres et personnels, durant le temps du Contrat, du Logiciel et de l'espace client dans le strict cadre du Contrat.

**8.2 /** Le Client déclare être titulaire des droits portant sur les données hébergées par le Prestataire et fournies par lui. Le Client n'est pas responsable des données erronées fournies directement par les Utilisateurs.

**8.3 /** Le Prestataire ne pourra, sauf accord préalable, écrit et exprès du Client le faire figurer comme l'une de ses références commerciales et à faire usage de la dénomination et logo du Client.

**8.4 /** En cas de commande par le Client d'une prestation de personnalisation du Logiciel, il concède par les présentes au Prestataire, au titre de ces travaux, le droit de reproduire tous logos, marques, signes distinctifs de toute sorte et tels qu'indiqués par le Client, uniquement pour les besoins d'exécution des prestations commandées par le Client dont il déclare être titulaire d'un droit privatif au sens du Code de la propriété intellectuelle.

## 9/ PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

### 9.1/ Définitions

Les termes suivants ont, dans le cadre de l'article sur la Protection des données personnelles, la signification qui leur est donnée ci-dessous :

« **Données à caractère personnel** », toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ;

« **Responsable du traitement** », la personne physique ou morale, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

« **Sous-traitant** », la personne physique ou morale, le service ou un autre organisme qui traite des Données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement.

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

« **Violation de données à caractère personnel** », une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de Données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

## 9.2/ Objet

Cet article détermine, conformément aux dispositions du RGPD, les conditions et modalités du Traitement de Données à caractère personnel effectué par le Sous-traitant, pour le compte, sous l'autorité et les instructions du Responsable de traitement.

### 9.2.1. Catégories de données personnelles traitées

Les catégories de données personnelles traitées sont les suivantes :

- Nom et prénom,
- Matricule ou identifiant de l'utilisateur,
- Adresse email,
- Plaque d'immatriculation,
- Adresse IP d'accès au service.

**9.2.2. Catégories de personnes concernées** : Salariés ou visiteurs du Responsable de Traitement.

### 9.2.3. Finalité(s) du traitement :

- Gérer les attributions des places de parking ou autres ressources de l'entreprise.
- Contrôler et sécuriser les entrées sur le site du Responsable de Traitement.

**9.2.4. Catégorie de destinataire des données personnelles** : personnel du Sous-Traitant.

### 9.2.5. La liste des pays dans lesquels sont traités les Données à caractère personnel

Nom du sous-traitant ultérieur de données	Service fourni	PAYS	Mécanisme de transfert
OVH	Hébergement d'infrastructure	France, Allemagne	Aucun
MailJet	Passerelle de transfert d'email	Belgique-Allemagne	Aucun

## 9.3/ Durée

Le traitement des données personnelles s'applique pour toute la durée des relations commerciales entre les Parties. En cas de cessation pour quelque cause que ce soit, des relations commerciales entre les Parties, le contrat sera concomitamment, résilié, de plein droit.

## 9.4/ Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement

Conformément à l'article 28 du RGPD, le Sous-traitant s'engage à :

- Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) définie(s) par le Responsable de Traitement,
- Traiter les données conformément aux instructions du Responsable de traitement. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une Violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement. En outre, si le Sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer le



Responsable du traitement de cette obligation juridique avant le Traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public,

- Garantir la confidentialité des Données à caractère personnel traitées pour le compte du Responsable de Traitement,
- S'assurer que les Données à caractère personnel sont localisées dans l'Union Européenne,
- S'assurer, en cas de transfert de Données à caractère personnel hors de l'Union-Européenne, que le pays offre un niveau de protection équivalent au niveau de protection de l'Union-Européenne ou de la signature de clauses contractuelles types établies par la Commission Européenne ou bien encore de la mise en place de règles internes d'entreprise (« BCR »),
- Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données à caractère personnel dans le cadre des relations commerciales entre les Parties : (i) s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et (ii) reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à caractère personnel,
- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des Données dès la conception et de protection des données par défaut,
- Aider le Responsable de traitement dans la réalisation d'éventuelles (i) analyses d'impact relative à la protection des données et (ii) consultations préalables de l'autorité de contrôle,
- Assister et conseiller le Responsable de traitement dans le cadre de la mise en œuvre de ses obligations au titre du RGPD,
- À ne pas louer, céder ou communiquer les Données à caractère personnel traitées dans le cadre des relations commerciales à des tiers non autorisés,
- Respecter les durées de conservation des Données à caractère personnel strictement nécessaires aux Traitements mis en place.

### 9.5/ Sous-traitance

Le Sous-traitant peut faire appel à un autre Sous-traitant (Ci-après « le Sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de Traitement spécifiques sous réserve de l'accord écrit et préalable du Responsable de traitement. Le Sous-traitant s'engage à communiquer la liste des Sous-traitants ultérieurs au Responsable de traitement. En cas de changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de Sous-traitants ultérieurs, le Sous-traitant doit recueillir l'autorisation écrite, préalable et spécifique du Responsable de traitement. La demande doit indiquer clairement (i) les activités de Traitement sous-traitées, (ii) l'identité et les coordonnées du Sous-traitant ultérieur et (iii) les dates du contrat de sous-traitance. Le Responsable de traitement dispose d'un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la date de réception de cette information pour donner son autorisation. A défaut de réponse dans le délai précité, la demande de sous-traitance ultérieure est réputée refusée.

Le Sous-traitant s'engage à faire respecter, par le sous-traitant ultérieur, les obligations du Contrat. Le sous-traitant ultérieur ne pourra agir que dans le cadre strict des instructions données par le Responsable de traitement au Sous-traitant initial. Il appartient au Sous-traitant initial de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le Traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations, notamment en matière de protection des données, le Sous-traitant initial demeure pleinement Responsable à l'égard du responsable de traitement.

### 9.6/ Droit d'information des personnes concernées.

Il appartient au Sous-traitant de fournir les l'informations prévues à l'article 13 du RGPD (telles que les

finalités et la base juridique du traitement, les destinataires des données, leur durée de conservation, etc.) aux personnes concernées par les opérations de Traitement au moment de la collecte des données.

### 9.7/ Exercice des droits des personnes

Le Sous-traitant doit aider le Responsable de traitement à s'acquitter, dans les temps, de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du Traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Toute demande doit être adressée à l'adresse suivante : [gdpr@sharvy.com](mailto:gdpr@sharvy.com).

### 9.8/ Notification des Violations de Données à caractère personnel

**9.8.1.** Le Sous-traitant notifie au Responsable de traitement toute Violation de Données à caractère personnel dont il aurait connaissance dans les meilleurs délais et au maximum dans les 24 heures après en avoir pris connaissance en envoyant un e-mail à l'adresse qu'il aura indiqué à la signature du devis. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement si nécessaire, de notifier cette Violation à l'autorité de contrôle compétente.

En cas de Violation des Données à caractère personnel, les Parties s'engagent à échanger sur la nature de l'atteinte porter aux droits des personnes concernées, le Sous-traitant devant apporter toute son assistance et ses compétences afin d'aider le Responsable de traitement à déterminer si la Violation est susceptible, ou non, d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques. Le Responsable de traitement décidera *in fine* si la Violation est susceptible, ou non, d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques concernées.

**9.8.2.** Le cas échéant, le Responsable de traitement notifie à l'autorité de contrôle compétente, les Violations de Données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques. La notification contient au moins :

- la description de la nature de la Violation de Données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la Violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la Violation de Données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le Responsable de traitement propose de prendre pour remédier à la Violation de Données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.
- Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Le Responsable de traitement communique la Violation de Données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique. La communication à la personne concernée décrit, en

des termes clairs et simples, la nature de la Violation de Données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la Violation de Données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la Violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de Données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la Violation de Données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le Responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la Violation de Données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Le Sous-traitant apportera toute son aide au Responsable de traitement dans le cadre de la notification de Violations aux personnes concernées et à l'autorité compétente telles que décrites ci-dessus.

## **9.9/ Mesures de sécurité**

Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre a minima les mesures de sécurité techniques et organisationnelles décrites ci-dessous afin de garantir un niveau de sécurité des Données à caractère personnel adapté aux risques présentés par les Traitements.

### **9.9.1 Sécurité physique**

La sécurité physique des bureaux est assurée par une limitation d'accès horaire, de la télésurveillance et un contrôle d'accès électronique avec historique des accès.

Les datacenters sélectionnés doivent offrir un haut niveau de sécurité physique, avec accès après vérification des identités, accès par badge ou biométrie et traçabilité. Les datacenters et hébergeurs ont la certification ISO/IEC 27001 et les attestations SOC 1 TYPE II et SOC 2 TYPE II.

Sharvy ne dispose dans ses bureaux d'aucune infrastructure hébergeant des données de clients, limitant ainsi les risques de vol de données.

### **9.9.2 Sécurité des machines et logiciels**

Les machines utilisées par les employés nécessitent une authentification centralisée avec une politique de double authentification pour accéder au système d'information.

Les disques durs des employés sont systématiquement cryptés par une politique informatique adaptée et les logiciels et système d'exploitation sont maintenus à jour par une politique système et un contrôle cloud à distance. Les clés de cryptage sont stockées de façon sécurisée dans le système d'information de la société.

Les machines disposent systématiquement d'une solution à administration centralisée disposant d'un anti-virus, anti-malware, anti-ransomware, pare-feu et détection d'intrusion et logiciel malveillant.

### **9.9.3 Sécurité du système d'information**

Les espaces collaboratifs, les espaces de stockage et les boites mails sont protégés par une solution Cloud de sécurité avec un monitoring et un reporting temps-réel de la santé des espaces surveillés.

Une double authentification est nécessaire pour toute nouvelle authentification sur le système

d'information.

La gestion des accès est centralisée avec une politique globale d'expiration et de complexité des mots de passe.

#### **9.9.4 Formation du personnel**

Le personnel est systématiquement formé au RGPD par une formation certifiante.

Le personnel est sensibilisé à la sécurité informatique et des formations à la sécurité sont données aux développeurs s'ils n'ont pas reçu de formation sécurité ou tout personnel traitant des données clients.

Seul le personnel nécessaire a accès aux infrastructures de production.

#### **9.9.5 Sélection des fournisseurs**

Sharvy sélectionne des fournisseurs Européens pour tout système hébergeant des données clients et si possible français.

Sharvy s'assure de ne pas sous-traiter le traitement des données des clients dans la mesure du possible.

#### **9.9.6 Sécurité de l'infrastructure**

Au-delà de la sélection des hébergeurs ou des datacenters, l'accès à l'infrastructure de production n'est possible que pour le personnel nécessaire à sa maintenance.

L'accès aux machines de production n'est possible que via un réseau sécurisé crypté (VPN) sur un réseau virtuel privé séparé de l'accès public. Les machines ne sont pas accessibles à travers le réseau public en dehors des Load Balancers et des serveurs VPNs. Seuls les ports réseaux nécessaires sont ouverts et les seuls applicatifs nécessaires sont installés.

La connexion aux machines de production est assurée par des clés sécurisées (type SSH).

L'infrastructure dispose d'une production DDOS et de détecteur d'intrusion IDS.

Les accès aux systèmes et les changements opérés sont journalisés.

#### **9.9.7 Gestion des vulnérabilités**

Sharvy s'assure de la mise à jour des systèmes de production via l'application de mises à jour mensuelles.

Un scan automatisé en mode black-box et grey-box (accès authentifié avec technologie de deep scan) hebdomadaire vérifie l'absence de faille et vulnérabilités au travers d'une base de plus de 2000 vulnérabilités incluant le top 10 OWASP, les failles CORS et les problèmes de configuration les plus courants. Dans l'éventualité de l'apparition de nouvelle faille, Sharvy s'engage à travailler sur les failles dans un délai de 24h.

Des revues de code systématiques sont faites sur les évolutions réalisées, contrôlant l'absence de faille de sécurité.

#### **9.9.8 Cryptage des flux et des données**

L'ensemble des flux réseaux sont cryptés, soit via réseau privé virtuel, soit via SSH ou HTTPs.

Les flux HTTPs avec l'application imposent le TLS 1.2 au minimum et RSA2048, sur port 443.

Les données sensibles sont soit cryptées, les clés étant stockées dans des coffres forts avec protocole KMIP si possible, soit hashée avec algorithme de type SHA256.

### 9.9.9 Gestion des changements et des incidents

Les changements et incidents sont reportés sur une interface web de façon transparente à l'adresse <https://sharvy-status.freshstatus.io/>

Les maintenances sont déclarées sur cet espace et les administrateurs des clients peuvent souscrire aux mises à jour sur les événements éventuels.

Le plan de continuité d'activité (PCA) et le plan de reprise d'activité (PRA) détaillent les mesures préventives et correctives en cas d'incident.

Tous les changements sur les solutions développées sont tracés et historisés sur une solution sécurisée de type Microsoft Azure DevOps. La gestion des configurations est également gérée avec ce système.

### 9.9.10 Haute disponibilité

L'infrastructure déployée doit assurer un haut niveau de disponibilité et continuité de service avec une garantie de SLA de 99.5%.

L'ensemble des éléments de l'infrastructure présente une redondance permettant de tolérer les pannes.

Un monitoring permanent avec notification des administrateurs Sharvy permet de s'assurer de la santé de l'infrastructure, de la disponibilité des systèmes et des performances (processeur, mémoire, disque, ...).

### 9.9.11 Sécurité, confidentialité et intégrité des données

Les données sont stockées sur un cluster de base de données à haute disponibilité sur 2 datacenters. Des backups journaliers, hebdomadaire et mensuels permettent de restaurer les données si nécessaires.

La rétention des données est d'un an et l'anonymisation des données est assurée en cas d'effacement de compte d'utilisateur pour un client existant. Les données sont supprimées au départ du client après restitution.

Les données de production ne sont pas transférées en dehors de la production.

## 9.10/ Sort des Données à caractère personnel

Dans les quinze (15) jours ouvrés suivant le terme du Contrat, le Sous-traitant s'engage à restituer, au Responsable de traitement l'ensemble des Données à caractère personnel échangées dans le cadre de leur relation commerciale, dans un format standard et sans frais supplémentaires. Cette restitution devra s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Sous-traitant. Dans les quinze (15) jours ouvrés suivant la suppression des Données à caractère personnel, le Sous-traitant justifiera par écrit de la destruction.

## 9.11/ Délégué à la protection des données / référent données personnelles

Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou du référent « Données personnelles » du Sous-traitant sont le DPO identifié à la CNIL sous le numéro DPO-63462 : Stéphane SEIGNEURIN, [info@sharvy.com](mailto:info@sharvy.com)

## 9.12/ Registre des catégories d'activités de Traitement – Documentation

9.12.1. Le Sous-traitant tient par écrit un registre (ou tout autre document pour les entreprises

comportant moins de 250 salariés) de toutes les catégories d'activités de Traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement comprenant :

- Le nom et les coordonnées du Responsable de traitement.
- Les catégories de Traitements effectués pour le compte du Responsable de traitement.
- Le cas échéant, les transferts de Données à caractère personnel vers un pays tiers.
- Les documents attestant de l'existence de garanties appropriées.
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

**9.12.2.** Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits par le Responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté.

### **9.13/ Audit**

Pendant la durée du Contrat et sous réserve d'un délai de prévenance écrit minimum, qui ne saurait être inférieur à quinze (15) jours ouvrés, le Responsable de traitement se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect par le Sous-traitant de ses obligations au titre du Contrat, notamment par le biais d'un audit. Le Responsable de traitement indiquera également la date prévue de l'audit, les éléments vérifiés ainsi que l'identité des auditeurs. Les auditeurs doivent avoir accès aux locaux du Sous-traitant et respecter les règles internes d'hygiène et de sécurité applicables à ces locaux.

Le Responsable de traitement ne pourra pas procéder à plus d'un (1) audit par an.

Le Sous-traitant s'engage à répondre aux demandes d'audit du Responsable de traitement effectuées par lui ou par un tiers de confiance qu'il aura sélectionné, reconnu en tant qu'auditeur indépendant, c'est-à-dire indépendant du Sous-traitant, ayant une qualification adéquate, et libre de fournir les détails de ses remarques et conclusions d'audit au Responsable de traitement. Les Parties conviennent que l'audit portera sur la conformité du Sous-traitant aux dispositions de l'article 28 du RGPD et notamment sur les éléments suivants :

- La vérification de l'ensemble des mesures de sécurité mises en œuvre par le Sous-traitant,
- La vérification des journaux de localisation des données, de copie et de suppression des données,
- L'analyse des mesures mises en place pour supprimer les données, pour prévenir toutes transmissions illégales de données ou pour empêcher le transfert de données vers un pays non autorisé par le Responsable de traitement.

Les frais d'audit seront à la charge du Responsable de traitement.

### **9.14/ Obligations du Responsable de traitement vis-à-vis du Sous-traitant.**

Le Responsable de traitement s'engage à :

- Fournir au Sous-traitant les Données à caractère personnel faisant l'objet d'un Traitement par celui-ci,
- Transmettre, par écrit, toute instruction concernant le Traitement des Données par le Sous-traitant,

- Superviser le Traitement des Données à caractère personnel y compris, si nécessaire, réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-traitant.

## 10/ TERME DU CONTRAT ET REVERSIBILITE

**10.1/** Chaque Partie pourra mettre fin au Contrat en cas de manquement de l'autre Partie à une disposition essentielle du Contrat, et 1 (un) mois après une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre Partie, exposant le ou les griefs de manière détaillée et visant la disposition du Contrat concernée, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre. En cas de résiliation pour faute du Client par le Prestataire, le Client s'engage à payer au Prestataire les sommes éventuellement restant dues au titre du Contrat au prorata temporis jusqu'à la date effective de la résiliation, sous réserve de la parfaite exécution des prestations par le Prestataire.

Toutefois, si le Prestataire a perçu un excédent, le Prestataire s'engage à rembourser le Client du montant de l'excédent, sans délai. En cas de résiliation pour faute du Prestataire par le Client, le Prestataire s'engage à rembourser au Client les sommes payées par le Client au titre du Contrat au prorata temporis à partir de la date effective de la résiliation.

**10.2/** Aux termes du Contrat, le Client peut demander de manière écrite et expresse au Prestataire d'opérer une réversibilité consistant en la remise par le Prestataire des données hébergées du Client dans un espace de type Ftp où le Client pourra télécharger les données hébergées. Le Client peut demander cette réversibilité durant le temps du Contrat et au plus tard trente jours après son terme, quelle qu'en soit la cause, et l'accès aux données étant réservées au Client pendant une durée de trente jours ouvrés, toutes données hébergées du Client étant détruites au-delà de ces délais.

## 11/ DIVERS

**11.1/** Le savoir-faire du Prestataire, y compris le fonctionnement du Logiciel, de l'espace client, est strictement confidentiel et réservé au seul usage du Client à l'exclusion de tout tiers. Les données hébergées par le Client dans le Logiciel sont et restent la propriété pleine et entière du Client et le Prestataire s'engage à les conserver strictement confidentielles. Les Parties s'engagent à :

- N'utiliser les informations confidentielles échangées dans le cadre de l'exécution du Contrat qu'aux fins exclusives de la bonne exécution du Contrat.
- Conserver confidentielles les informations confidentielles et notamment ne pas utiliser ou laisser utiliser au bénéfice de tiers toute ou partie des informations.
- Ne pas faire, ni laisser faire, de communication publique ou privée, écrite ou orale, mentionnant tout ou partie des dites informations.
- Ne procéder à aucune duplication des informations transmises sans l'autorisation écrite et préalable de l'autre Partie.

**11.2/** Le débiteur d'une obligation née du Contrat en sera excusé s'il justifie d'un cas de force majeure. De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure les catastrophes naturelles, incendie, tempête, tremblement de terre, inondation, ou autres dégâts subis affectant l'exécution du Contrat. Si la force majeure a un caractère momentané, l'exécution sera suspendue pendant le délai pendant lequel l'exécution de l'obligation en question est ainsi empêchée, ce retard étant ainsi excusé.

Si la situation de force majeure ou le retard excusé perdure au-delà d'un délai de trente jours (30) jours, chaque Partie pourra y mettre fin si elle le juge approprié, sans indemnité ni compensation à l'autre partie. Sera en toute hypothèse excusé, et le Client l'accepte sans recours contre le Prestataire, tout retard provenant en tout ou partie de l'interruption totale ou partielle des réseaux de télécommunications hors le contrôle du Prestataire.

**11.3/** Aucune des Parties ne peut céder le Contrat, ni partiellement, ni en totalité, sauf au sein de son propre groupe de sociétés.

**11.4/** Tout document fourni par le Client au Prestataire tel que notamment, expression de besoins, étude, cahier des charges, est, même si le Prestataire y a répondu, dénué de tout caractère contractuel et n'entre pas dans le champ du Contrat, lequel a pour objet la mise à disposition dans les conditions rappelées ci-avant, d'un Logiciel standard que le Client doit évaluer pour s'assurer qu'il est adapté à ses besoins. Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les Parties ne pourra s'intégrer au Contrat. Par conséquent, le Contrat exprime l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties au regard de son objet. Il prévaut sur toute communication ou accords antérieurs, écrits ou verbaux.

**11.5/** Le Prestataire ne peut sous-traiter tout ou partie du Contrat, sans l'accord préalable et écrit du Client. Les sous-traitants autorisés sont désignés à l'article 9.

## **12/ RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS**

Le Contrat est soumis à la loi française. En cas de litige sur son interprétation et / ou exécution, et sauf le cas d'impayé qui autorise la saisine directe du Tribunal compétent, les Parties conviennent de tenter de trouver le règlement amiable du litige dans un délai d'un mois, la Partie la plus diligente invitant l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception détaillant le ou les griefs et les dispositions contractuelles qu'elle considère violées, à une réunion, dans un délai minimal de quinze (15) jours ouvrés. En cas d'échec de la tentative de règlement amiable, le litige sera soumis au tribunal compétent du plaignant, nonobstant appels en garantie ou pluralité de défendeurs, y compris pour les mesures d'urgence ou conservatoires.