



Conditions générales de services et d'utilisation Dataleon

DATALEON - CONDITION GÉNÉRALE DE SERVICES ET D'UTILISATION (CGSU)

ARTICLE 1 - DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du CGSU, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Solutions

Désigne les fonctions opérationnelles listées en annexe du CGSU et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du CGSU ;

Données

Désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent CGSU, 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 ;

Internet

Désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Intranet

Désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;

Logiciel Désigne tout logiciel fourni par DATALEON au Client et en particulier les Solutions associées

Service applicatif

Désigne le service proposé en mode SaaS par DATALEON, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;

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 en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client

ARTICLE 2 - OBJET

Le CGSU a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le Client.

DATALEON consent au Client, qui accepte :

Un droit d'accès aux serveurs de DATALEON dans les conditions définies ci-après ;

Un droit d'utilisation finale des Solutions ;

Un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, d'assistance technique ;
Conseil et choix des meilleures intégrations pour le client.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES SERVICES

DATALEON fournit des solutions applicatives hébergées sur Scaleway et/ou sur sa propre infrastructure, accessibles via Internet, telles que définies dans l'article « Licence ».

Le Client n'utilisera ce droit d'accès qu'à titre personnel, conformément à la procédure d'accès définie par DATALEON.

ARTICLE 4 - DESCRIPTION DES SERVICES APPLICATIFS

1. SOLUTIONS APPLICATIVES HÉBERGÉES SUR Scaleway.

2. DATALEON MET À DISPOSITION DU CLIENT LES SOLUTIONS ACCESSIBLES SUR DES INSTANCES CLOUD HÉBERGÉ CHEZ

Scaleway en France par le biais du réseau Internet. Dans les conditions de l'article «Licence », DATALEON consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive.

En vertu du présent CGSU, DATALEON s'engage à fournir des services d'hébergement des modèles d'intelligence artificielle (IA) pour le Client, ainsi que la conservation des données pendant la période de traitement convenue. Cette conservation sera soumise aux conditions de rétention spécifiées dans les négociations en cours entre les parties.

DATALEON choisit l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau. Le Client ne peut adopter un autre opérateur de télécommunication pour les Services applicatifs qu'il commande au Prestataire.

3. SOLUTIONS APPLICATIVES HÉBERGÉES SUR L'INFRASTRUCTURE DE DATALEON

DATALEON met à disposition du Client les Solutions accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet. Dans les conditions de l'article « Licence », DATALEON consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive. DATALEON assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions. Les prestations sont assurées conformément à la Charte Qualité.

4. ACCÈS AUX SOLUTIONS

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment à l'exception des périodes de maintenance, à savoir :

24 heures sur 24 ;

7 jours sur 7 ;

Y compris les dimanches et jours fériés

La procédure d'accès définie par DATALEON et annexée aux présentes, dans le cadre de la Charte Qualité, doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue :

à partir des ordinateurs Clients ;

à partir de tout ordinateur Client
nomade ; au moyen des Identifiants
fournis au Client

ARTICLE 5 - QUALITÉ DES APPLICATIFS

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, DATALEON sera tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. En outre, DATALEON exécute ses prestations conformément à la Charte qualité. DATALEON n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie indiqués et d'avertir DATALEON en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacité de traitement à hauteur d'au moins 50% de l'utilisation habituelle.

DATALEON s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

DATALEON garantit la mise en œuvre des Services applicatifs conformes.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement de la plate-forme de DATALEON.

En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, DATALEON s'engage à respecter la procédure des opérations décrite à l'Article 7 afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

DATALEON ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client tant que la procédure des opérations a été respectée.

DATALEON sera responsable de toutes conséquences d'une interruption ou d'une suspension des Services applicatifs pour maintenance si la présente procédure n'a pas été respectée et en particulier s'il n'a pas averti le Client

2 jours à l'avance afin de lui permettre d'anticiper la suspension de maintenance et d'adapter, le cas échéant, son exploitation.

DATALEON a notamment mis en place un système redondant permettant un service sans interruption.

Ce système redondant comprend une répartition de charge avec des services en parallèle qui tournent sur l'application et la base de données simultanément.

Grâce à cette approche de répartition de charge, les demandes des utilisateurs sont réparties sur plusieurs instances serveurs Cloud, équilibrant ainsi la charge de travail entre eux. Cela permet d'optimiser les performances du système et de garantir une disponibilité élevée, même en cas de montée en charge ou de pics d'utilisation.

En cas d'incident ou de panne sur l'un des serveurs, le système redondant assure une transition transparente vers

un serveur de secours, évitant ainsi toute interruption de service pour le Client. Cette redondance et répartition de charge garantissent une continuité des opérations et une haute disponibilité des services offerts par DATALEON.

En utilisant cette approche, DATALEON s'assure que ses clients bénéficient d'une expérience utilisateur fluide et d'une performance optimale, tout en minimisant les risques de perturbations majeures. La mise en place d'une répartition de charge est une pratique courante pour les fournisseurs de services en ligne soucieux de fournir des solutions fiables et robustes à leurs utilisateurs.

ARTICLE 6 - LICENCE

DATALEON concède au Client un droit personnel, non exclusif, cessible et transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du CGSU et pour ces partenaires.

Le Client peut céder ou transférer ce CGSU à son propre client sous réserve d'une notification écrite préalable à DATALEON. Toutefois, le Client s'engage à rester responsable du respect des termes et conditions du présent CGSU par son client tiers.

Le Client peut mettre les Services applicatifs et les Solutions à disposition de tiers dans le cadre de ses activités professionnelles pour les besoins spécifiques de ses clients. Cela inclut l'utilisation des Solutions pour le compte de tiers et la fourniture de services basés sur les Solutions à des tiers. Cette utilisation par des tiers doit être effectuée conformément à leur documentation et aux termes du présent CGSU.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Toutefois, toute autre utilisation des Solutions en dehors de ce cadre, notamment toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, est strictement interdite, sans que cette liste soit limitative.

Ces modifications permettent au Client de céder ou de transférer le CGSU à son propre client, tout en clarifiant que la mise à disposition des Solutions à des tiers est autorisée, sous réserve du respect des conditions énoncées dans le CGSU.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

ARTICLE 7 - MAINTENANCE

DATALEON prend en charge la maintenance corrective et évolutive des Solutions.

Une prestation de support par téléphone permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus de 9h à 18h (GMT+2) – via la plateforme, le chat ou support@dataleon.ai ; Les signalements d'anomalie doivent être confirmés par email au Prestataire sans délai. DATALEON procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

En cas d'anomalie bloquante, la prise en compte du signalement intervient sous 2 heures ouvrées.

DATALEON s'oblige à corriger l'anomalie bloquante au plus tard dans la demi-journée après avoir proposé immédiatement une solution de contournement.

En cas d'anomalie semi bloquante, la prise en compte du signalement est effectuée au plus tard dans les 8 heures ouvrables.

DATALEON s'oblige à corriger l'anomalie et/ou propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans les 2 jours ouvrés.

En cas d'anomalie mineure, la prise en compte du signalement est effectuée au plus tard dans les 48 heures et propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

DATALEON n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer avec DATALEON dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- Modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du CGSU ;
- Implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- Utilisation de consommables incompatibles ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs

Toutefois, DATALEON peut prendre en charge si possible la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif de DATALEON en vigueur à la date d'intervention.

DATALEON s'engage à transmettre les documentations mises à jour des nouvelles versions des Solutions. Les corrections et évolutions des Services applicatifs sont expressément soumises au CGSU.

Les interventions relatives à ce service peuvent rendre le service momentanément indisponible. Elles sont effectuées 1 fois par semaine après un délai de prévenance de 1 jour et uniquement hors jours et heures ouvrés.

DATALEON garantit que les mises à niveau et nouvelles versions des Logiciels n'entraînent aucune régression des Services applicatifs en termes de performances et de fonctionnalités.

DATALEON procédera aux mises à jour d'antivirus toutes les semaines, uniquement hors jours et heures ouvrés.

ARTICLE 8 - ASSISTANCE TECHNIQUE

Il sera répondu au Client, du lundi au vendredi de 9h à 18h par email, dans un délai maximum de 2 heures.

Dans le cadre de la souscription supplémentaire au service d'astreinte heures non ouvrées, le Client bénéficiera également d'un service d'assistance :

le samedi de 09h à 18h ;

le dimanche de 14h à 18h ;

Suivant les mêmes modalités que précisées ci-dessus.

ARTICLE 9 - FORMATION

Sur demande du Client, DATALEON peut fournir, à des conditions à définir d'un commun accord, des prestations de formation.

DATALEON soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre de l'assistance technique et de la maintenance corrective des Services applicatifs font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client distincts d'anomalies.

ARTICLE 10 - TRAITEMENT DES DONNÉES

10. 1 DONNEES PERSONNELLES

Dans le cadre du présent CGSU, DATALEON s'engage à stocker les données du Client, y compris les données à caractère personnel, sur des serveurs localisés en France, chez Scaleway.

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés », et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.

A ce titre, le Client garantit DATALEON contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

Dans le cas où DATALEON décide de changer l'hébergeur Cloud et que cela implique le stockage des modèles d'intelligence artificielle (IA) et le traitement des données dans des serveurs localisés dans des pays hors du territoire de l'Union Européenne, DATALEON s'engage à en informer préalablement le Client.

Avant toute migration des modèles IA ou traitement des données vers de nouvelles localisations, DATALEON notifiera par écrit le Client de ce changement d'hébergeur et lui fournira toutes les informations pertinentes concernant la nouvelle localisation des modèles IA et des données. DATALEON s'engage également à communiquer toutes les informations utiles et nécessaires pour permettre au Client de réaliser les déclarations ou obtenir toute autorisation spécifique de

transfert des données qui pourrait être requise par la CNIL ou toute autre autorité compétente.

DATALEON prendra toutes les mesures nécessaires pour assurer que ce transfert de modèles IA et le traitement des données soient effectués conformément à la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel. Le Client aura la possibilité de demander des garanties supplémentaires concernant la sécurité et la confidentialité de ses modèles IA et données dans le nouveau lieu de stockage, et DATALEON s'efforcera de répondre à ces demandes dans la mesure du possible.

Il est important que le Client soit informé en temps opportun de tout changement concernant l'hébergeur Cloud et le traitement des données afin de pouvoir prendre les mesures appropriées pour assurer la conformité avec les lois et réglementations relatives à la protection des données RGPD. Le Client, en tant que responsable du traitement s'engage à conclure le standard contractuel établi par une décision de la Commission européenne du 5 février 2010 et à obtenir l'autorisation adéquate auprès de la CNIL.

10. 2 EXPLOITATION DES DONNÉES

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence DATALEON dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit DATALEON à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

10. 3 SECURITE DES DONNEES

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. Sous réserve de l'Article 15, DATALEON s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. DATALEON mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

10. 4 SUPPRESSION DES DONNÉES

Par ailleurs, DATALEON s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité des données du Client. Une fois que les données ont été traitées et que leur objectif initial a été atteint, DATALEON s'engage à les supprimer de manière sécurisée et à ne pas les conserver au-delà de la période nécessaire au traitement, sauf si des obligations légales spécifiques l'exigent.

Cette disposition vise à garantir la protection de la vie privée et la conformité avec les réglementations applicables en matière de protection des données. DATALEON prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour assurer la suppression sécurisée des données, évitant ainsi tout accès non autorisé ou toute utilisation ultérieure non autorisée.

Le Client peut également demander à DATALEON de fournir des détails spécifiques sur les mesures prises pour la suppression des données après leur traitement, afin de s'assurer de la conformité avec les politiques de confidentialité et les obligations légales en matière de protection des données.

ARTICLE 11 - AUDIT TECHNIQUE

Le Client, après en avoir avisé DATALEON par écrit avec un préavis minimum de 30 jours ou 4 semaines, pourra faire procéder, à ses frais, à un audit des conditions d'exploitation des Solutions et, plus généralement, du respect par DATALEON des référentiels techniques et de sécurité. A ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent de DATALEON sur le marché du SaaS qui devra être validé par DATALEON et qui devra signer un engagement de confidentialité.

L'audit doit être mené dans les strictes limites décrites ci-dessus et ne pourra porter sur les données financières, comptables et commerciales, RH de DATALEON ;

DATALEON s'engage à collaborer de bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

L'audit sera mené durant les heures de travail de DATALEON.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

ARTICLE 12 - CONDITIONS FINANCIÈRES 1 REDEVANCES

Les conditions financières sont exposées en Annexe 1. Les redevances des Services sont indiquées en euros et s'entendent hors taxe et hors frais. L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

Il est expressément convenu que le montant des sommes facturées par DATALEON sera révisé chaque année en fonction de l'indice du Coût Horaire du travail tous salariés des entreprises de la Fédération Syntec.

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée les prestations suivantes :

les prestations de formation,
les prestations d'assistance technique,
et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

12. 2 MODALITÉS DE PAIEMENT

Paieement mensuel. Les factures sont payables à terme, à échoir, sous 30 jours date de réception, par virement.

Les abonnements Starter, Starter Plus et Pro sont soumis à une validation préalable avant leur activation. Cette validation implique obligatoirement :

L'inscription et la validation d'un mandat de prélèvement via la plateforme GoCardless, permettant de sécuriser et d'automatiser les paiements.

La confirmation par l'utilisateur du respect des conditions contractuelles liées au forfait choisi.

Tant que le mandat de prélèvement n'a pas été validé par le client via GoCardless, les services associés au forfait choisi ne pourront pas être activés.

En cas de non-validation du mandat ou de rejet du prélèvement, l'entreprise se réserve le droit de suspendre ou de refuser l'accès aux services.

Ceux concernés par le cadre abonnement entreprise ou de personnalisation seront en fonction des besoins du client.

12.3 Clause de Notification en Cas de Rétrogradation d'Abonnement

Le Client peut demander une rétrogradation de son abonnement, correspondant à une réduction des services ou des fonctionnalités incluses (par exemple, diminution du nombre de liasses ou baisse d'activité). Cette demande doit être notifiée au Prestataire par écrit avec un préavis de trois

(3) mois avant la prise d'effet.

12.4 DÉFAUT DE PAIEMENT

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

L'application d'un intérêt de retard égal au taux d'intérêt légal, sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;

Les frais bancaires et de gestion supplémentaires (suivi du recouvrement, courriers et frais téléphoniques de relance, représentation des rejets de prélèvement bancaire) ;

La suspension immédiate des Services ;

La résiliation de plein droit du CGSU sous 30 jours après l'envoi par DATALEON d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

12.4 NON-PAIEMENT PAR LE CLIENT

En cas de non-paiement par le Client d'une ou plusieurs factures à l'échéance convenue, et après plusieurs avertissements par le Prestataire au Client restée sans effet pendant un délai de 20 jours, le Prestataire se réserve le droit de suspendre, de manière unilatérale, l'exécution des prestations prévues par le présent CGSU, et ce, sans préjudice des autres recours légaux ou contractuels, y compris la possibilité de résilier le CGSU.

La suspension des prestations n'affecte en rien l'obligation pour le Client de régler l'intégralité des sommes dues, y compris les frais de recouvrement, intérêts de retard, ainsi que toute autre somme contractuellement prévue à cet égard.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences de cette suspension, et aucune indemnité ne pourra être réclamée par le Client en raison de la cessation temporaire ou de la réduction des prestations.

Le Client s'engage à régler toute facture en souffrance dans un délai de 7 jours suivant la suspension des prestations. À défaut, le Prestataire pourra envisager la résiliation du CGSU, conformément aux dispositions de l'article 12 relatif à la résiliation pour cause de non-paiement.

12.5 CONDITION DE REMBOURSEMENT ET RÉTRACTATION

Aucun remboursement ne sera accordé après un délai de 15 jours à compter de la date de traitement des données. En effet, au-delà de cette période, les données traitées ne sont plus disponibles dans les systèmes du Prestataire.

De ce fait, toute réclamation concernant ces données ne pourra plus être prise en compte.

ARTICLE 13 - PROPRIETE

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du CGSU.

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des solutions développées sur-mesure qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du CGSU pour ses besoins.

DATALEON est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du CGSU.

Le CGSU ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Solutions. La mise à disposition temporaire des Solutions dans les conditions prévues au CGSU ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du CGSU, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre CGSU prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

ARTICLE 14 - GARANTIE D'ÉVICTION

DATALEON déclare et garantit :

Que les Solutions qu'il a développées sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le CGSU.

Le cas échéant DATALEON devra indemniser et dégager la responsabilité du Client de toute réclamation pour contrefaçon des Solutions. À cet égard, Il devra indemniser le Client pour tout dommage que celui-ci sera condamné à payer des suites d'un jugement définitif fondé sur la contrefaçon soit d'un brevet soit ou d'un droit d'auteur du pays dans lequel les Solutions ont été fournies.

DATALEON déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

ARTICLE 15 - RESPONSABILITE – FORCE MAJEURE

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, DATALEON ne sera tenue que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, DATALEON ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers 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, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité de DATALEON est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par poste utilisateur, par jour d'interruption sur la moyenne de consommation.

DATALEON ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client.

DATALEON ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure.

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du CGSU, si un tel manquement résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

ARTICLE 16 - ASSURANCES

DATALEON a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

ARTICLE 17 - RÉSILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties à ses obligations contractuelles, le CGSU pourra être résilié de plein droit par l'autre partie après l'envoi d'une lettre de mise en demeure adressée en recommandé avec avis de réception restée sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

Dans l'hypothèse d'une résiliation, le Client cessera d'utiliser tous les codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs. Toutefois pour lui permettre d'évacuer les opérations en cours, il pourra prétendre à une période de transition raisonnable ne dépassant pas 3 mois avant de cesser effectivement l'utilisation du Logiciel.

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article 18.

17.2 PRÉAVIS DE RÉSILIATION

La résiliation de l'abonnement peut être effectuée par l'une des parties avec un préavis de trois (3) mois. Ce délai de préavis commence à courir à compter de la réception par l'autre partie de la notification écrite de résiliation.

Il est précisé que le mois en cours lors de la demande de résiliation n'est pas pris en compte dans le calcul du délai de préavis. En conséquence, la résiliation prendra effet à l'issue des trois (3) mois suivant le mois en cours.

Pendant la période de préavis, les obligations des parties demeurent applicables conformément aux termes du CGSU.

ARTICLE 18 - RÉVERSIBILITÉ

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, DATALEON s'engage à restituer ou éventuellement détruire, gratuitement, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 30 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données et des solutions intégrées lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent.

Le Client collaborera activement avec DATALEON afin de faciliter la récupération des Données.

DATALEON fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement seront revus. Sur demande et moyennant facturation supplémentaire, DATALEON pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble.

A la demande du Client, DATALEON pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif de DATALEON en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

ARTICLE 19 - NON-SOLLICITATION DE PERSONNEL

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du CGSU et pendant 1 an qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 3 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

ARTICLE 20 - CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'oblige à (i) tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à (ii) ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et (iii) n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du CGSU.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations que

(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 CGSU et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de 10 ans après le terme du CGSU.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du CGSU, 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 qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du CGSU.

ARTICLE 21 - DIVERS

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du CGSU n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Le CGSU est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. En cas de rédaction du CGSU en plusieurs langues ou de traduction, seule la version française fera foi.

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du CGSU, les Parties conviennent de se réunir dès la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties. A défaut d'accord, à l'issue d'un délai d'un (01) mois à compter de l'envoi de la notification écrite, tous différends découlant du présent CGSU ou en relation avec celui-ci seront tranchés par deux arbitres devant le Centre d'Arbitrage de Médiation et de Conciliation de Paris

ARTICLE 22 - UTILISATION DE LA SOLUTION PAR D'AUTRES CLIENTS

Le Client s'engage à informer Dataleon par écrit avec un préavis d'un (1) mois avant toute utilisation de la solution à des fins autres que celles initialement prévues ou pour le compte d'une autre entreprise.

Dans ce cadre, le Client devra fournir à Dataleon les informations suivantes :

- Le nom de l'entreprise ou du partenaire concerné.
- Identifiant ou SIREN de l'entreprise concerné

Pour chaque nouvelle entreprise impliquée, Dataleon déterminera si un nouveau déploiement est nécessaire. Le cas échéant, des frais de setup additionnels pourront s'appliquer, selon les conditions définies entre les parties.

Dataleon se réserve le droit d'examiner cette utilisation et d'émettre des recommandations ou conditions supplémentaires si nécessaire et aussi pour des raisons de sécurité.

ARTICLE 23 - DORA (DORA – Résilience Opérationnelle Numérique)

Dataleon a mis en place une gouvernance de la résilience reposant sur : Un comité cybersécurité & conformité DORA, piloté par la direction technique et la direction administrative & RH.

Une politique de gestion des risques TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) formalisée et révisée annuellement.

Un plan de continuité et de reprise d'activité validé par la direction générale et testé deux fois par an.

Une traçabilité complète des actions de maintenance, de mises à jour et d'incidents sur ses infrastructures cloud et serveurs internes.

Gestion des risques liés aux TIC (Technologies de l'Information et de la Communication)

Dataleon a établi une cartographie des actifs critiques (applications, API, environnements cloud, bases de données) et évalue régulièrement :

Les vulnérabilités techniques (tests de pénétration, scans automatisés).

Les risques liés aux dépendances externes (sous-traitants, hébergeurs, API tierces).

Les risques humains et organisationnels (droits d'accès, erreurs, phishing).

Chaque risque est évalué selon une matrice probabilité / impact / détectabilité, et documenté dans le registre de gestion des risques TIC.

Sécurité et résilience technologique. Chiffrement des données sensibles. Authentification multi-facteurs pour tous les accès administratifs.

Surveillance en temps réel des logs, anomalies et événements de sécurité.

Environnements redondants (sauvegardes chiffrées quotidiennes).

Mises à jour de sécurité automatisées et gestion centralisée des correctifs.

Signalement et gestion des incidents

Dataleon applique une procédure interne stricte :

Détection et enregistrement immédiat de tout incident affectant la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité des données.

Notification interne en moins de 2 heures, et communication au client impacté sous 24 heures en cas d'incident critique.

Post-mortem documenté, avec plan d'action correctif et suivi mensuel.

Tests de résilience numérique

Des tests d'intrusion annuels sont réalisés

Article

Exercices de simulation de crise et tests de sécurité cloud — Dataleon (Scaleway)

Dataleon réalise tous les six mois des exercices de simulation de crise et des tests de sécurité cloud pour assurer la résilience de ses services et la protection des données.

Objectifs

Tester la réactivité face aux incidents cloud et cyberattaques.

Vérifier la sécurité des données et des accès (IAM, MFA, RBAC/ABAC).

Contrôler la configuration réseau et les expositions publiques.

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du C

Valider la continuité des services et la restauration des données.

Améliorer en continu la posture de sécurité et la culture interne.

Scénarios principaux

Cyberattaque / compromission : test des clés API, isolation des ressources, alertes et logs.

Contrôle d'accès IAM : vérification des permissions, MFA et principe du moindre privilège.

Filtrage IP et exposition publique : audit Security Groups, VPC, scan des ports/services accessibles.

Perte ou corruption de données : test de restauration depuis Object Storage ou Managed Database.

Données publiques / exposition involontaire : audit des buckets et API pour détecter tout accès non autorisé.

Panne cloud / continuité : test de bascule multi-région et vérification RTO/RPO.

Méthodologie

Préparation : définition du scénario, périmètre et validation par le RSSI et la direction.

Exécution : simulation contrôlée, monitoring des alertes et collecte des logs.

Analyse / amélioration : débriefing, plan d'action correctif, mise à jour des politiques cloud.

Implication de la direction

La direction, représentée par Gérard TOKO, supervise les exercices pour garantir la cohérence stratégique, la conformité et la culture de sécurité chez Dataleon.

Chaque test donne lieu à un rapport de conformité DORA, conservé dans la documentation interne.

Gestion des risques liés aux prestataires externes

Dataleon renforce la sécurité et la résilience de ses services cloud grâce à des exercices de simulation de crise réguliers. Tous les six mois, l'entreprise teste son environnement Scaleway face à différents scénarios, incluant cyberattaques, perte ou corruption de données, et pannes cloud. Ces simulations permettent de vérifier la continuité des services, la capacité de restauration des données et la réactivité des équipes techniques et de la direction.

La sécurité des accès et des données est également une priorité. Dataleon applique le principe du moindre privilège, gère les permissions via IAM et MFA, et audite régulièrement les logs d'accès. L'entreprise contrôle en permanence les expositions publiques des ressources, notamment les IP, les buckets Object Storage et les API, afin de prévenir toute fuite de données sensibles.

La gestion des prestataires externes est intégrée dans la stratégie de sécurité. Tous les fournisseurs critiques sont évalués selon les standards DORA et cybersécurité. Des clauses contractuelles précises assurent la sécurité, la confidentialité et la continuité d'activité, et une revue annuelle permet de scorer les risques et de définir des plans de remédiation si nécessaire.

Sous la supervision de Gérard TOKO, Dataleon combine gouvernance solide, surveillance technique et amélioration continue. Cette approche garantit la protection des données, la conformité réglementaire et une posture de sécurité proactive, tout en renforçant la confiance des clients et partenaires.



Partage d'informations et amélioration continue
Dataleon participe à la veille sectorielle sur la cybersécurité et la résilience via :
Des partenariats avec des acteurs spécialisés (cyberassureurs, CERT, consultants SSI).
La mise à jour continue de ses politiques internes de sécurité.
Un programme de formation et de sensibilisation pour tous les collaborateurs.

