

Réf. CGVU_NEOVIGIE_11_11_2025

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation du SAAS proposé par NEOVIGIE (ci-après les « Conditions Générales »), sont conclues entre, d'une part, la société NEOVIGIE société par actions simplifiée, dont le siège social est situé, 1 RUE BRINDEJONC DES MOULINAIS 31500 TOULOUSE, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 824239578 (ci-après « LE PRESTATAIRE »), et d'autre part, les personnes physiques ou morales professionnelles (ci-après le « CLIENT ») pour l'utilisation de NEOVIGIE qui est un logiciel proposé en tant que service (« SAAS »).

PRÉAMBULE

Le PRESTATAIRE est un professionnel spécialisé dans le développement, la production et la commercialisation de systèmes high tech de communication dont la solution NEOVIGIE.

NEOVIGIE est une plateforme en mode SaaS permettant de gérer les alarmes déclenchées par un utilisateur depuis une application smartphone/montre ou un DATI NEOVIGIE.

Les présentes Conditions Générales encadrent la fourniture par le PRESTATAIRE de la solution NEOVIGIE et de son application en mode SaaS telles que définies ci-après.

Le CLIENT souhaite bénéficier des produits et services fournis par le PRESTATAIRE pour améliorer la sécurité de ses employés travailleurs isolés.

Le CLIENT reconnaît avoir reçu du PRESTATAIRE l'ensemble des informations lui permettant de conclure, en parfaite connaissance de cause, le présent Contrat.

Le CLIENT reconnaît avoir été informé que la solution NEOVIGIE est un outil d'aide à la protection des travailleurs isolés, mais qu'elle ne saurait à elle seule constituer un élément suffisant pour assurer cette protection. Il est de la responsabilité du CLIENT de mettre en place indépendamment de la solution NEOVIGIE les procédures internes, externes, et les outils qu'il juge nécessaire en vue d'assurer la protection des travailleurs isolés.

Les parties conviennent de procéder à un échange permanent d'informations, en vue de contribuer à la réussite du présent Contrat et d'éviter la génération de difficultés préjudiciables aux intérêts des deux Parties, et s'engagent à coopérer étroitement dans le cadre de l'exécution des obligations respectives.

1. DEFINITIONS

Chaque fois qu'ils seront employés dans le présent contrat ou en relation avec son exécution, les termes ou expressions auront le sens qui leur est donné dans les définitions ci-après :

Base de Données CLIENT : base de données électronique dont le CLIENT est producteur du contenu. Les Données CLIENT constituent le contenu de la base de données CLIENT destiné à être traité par le Logiciel via le Service SaaS.

DATI ou Dispositif d'Alarme pour Travailleur Isolé : dispositif qui permet de géolocaliser et de déclencher des alertes transmises à la plateforme NEOVIGIE.

Documentation : toute documentation fournie par le PRESTATAIRE, en format électronique, relative à l'utilisation du Service SaaS.

Données CLIENT : toute donnée en format numérique du CLIENT (notamment les Données à caractère personnel) traitée par le Logiciel à partir de la Base de Données CLIENT.

Données à caractère personnel : toute information permettant d'identifier directement ou indirectement une personne physique.

Logiciel : ensemble des modules et fonctionnalités du Logiciel – dont l'appellation commerciale est « NEOVIGIE » – qui permettent au PRESTATAIRE de réaliser le Service SaaS au CLIENT. Le Logiciel n'est accessible qu'à distance, par connexion des Utilisateurs à la Plateforme NEOVIGIE.

Marché Public : offre commerciale émise dans le cadre d'un marché public par le PRESTATAIRE pour le CLIENT relative au Service SaaS.

Offre commerciale : offre commerciale émise par le PRESTATAIRE pour le CLIENT relative au Service SaaS.

Partie(s) : PRESTATAIRE et/ou CLIENT individuellement ou collectivement

Plateforme NEOVIGIE : plateforme web à travers laquelle le CLIENT peut utiliser le Logiciel et l'ensemble des services NEOVIGIE.

Prérequis Techniques : ensemble des conditions techniques préalablement requises afin que le CLIENT puisse accéder et utiliser le Service SaaS, tel qu'indiqué en Annexe 1. Le PRESTATAIRE se réserve le droit de modifier ces Prérequis Techniques.

Responsable de traitement : personne morale ou physique qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement. En pratique il s'agit de la personne morale incarnée par son représentant légal.

Service SaaS : ensemble des prestations fournis par le PRESTATAIRE en mode SaaS dans le cadre du présent Contrat (Cf art 6 « description des produits et services ») et notamment :

- Le droit d'accéder à la Plateforme NEOVIGIE pour utiliser le Logiciel ;
- Le droit d'accéder à l'application mobile ou la mise à disposition d'un DATI selon les cas ;
- Bénéficier des prestations d'hébergement et de sauvegarde sur la Plateforme NEOVIGIE ;
- Bénéficier des prestations de maintenance.

Sous-traitant : entreprise, personne ou tout autre organisme qui traite des données à caractère personnel sur instruction et pour le compte d'un responsable de traitement (ex : hébergeur de donnée, fournisseur de logiciel en mode SaaS)

Traitement de données à caractère personnel : 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.

Utilisateur : Toute personne physique (salarié) et/ou morale (société du groupe du CLIENT, société de services, mandataire ou CLIENT/prospect du CLIENT) autorisée par le CLIENT à utiliser le Service SaaS en application du présent Contrat dans les limites contractuellement prévues.

VigieApp : application smartphone/montre VigieApp proposé dans le cadre du Service SaaS.

VigieLink : terminal VigieLink qui est un dispositif d'alerte du travailleur isolé (DATI) proposé dans le cadre du Service SaaS.

2. OBJET

Le présent Contrat a pour objet de définir et décrire les modalités de mise à disposition par le PRESTATAIRE au CLIENT du Service SaaS.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le présent Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

Les présentes Conditions Générales ;
L'Offre commerciale ou Marché Public
Les avenants éventuels
Les Annexes des Conditions Générales

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

4. APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES

Les Conditions Générales détaillent l'ensemble des dispositions au Service Saas commandé par le CLIENT auprès du PRESTATAIRE. Elles s'appliquent de manière exclusive à ce Service Saas, et prévalent sur tous autres documents.

Les Conditions Générales sont systématiquement adressées et/ou mises à la disposition du CLIENT pour lui permettre de passer commande. Le CLIENT, du seul fait de signer l'Offre commerciale, reconnaît les avoir reçues, lues et acceptées, sans restriction ni réserve, préalablement à toute commande ou utilisation.

5. DURÉE DU CONTRAT

Le présent Contrat prend effet à compter de la signature de l'Offre commerciale ou Marché Public par le CLIENT.

Le Contrat est conclu pour la durée initiale prévue dans l'Offre Commerciale ou par le Marché Public.

A l'issue de la durée initiale, hors marchés publics, le Contrat se renouvèlera par tacite reconduction pour de nouvelle(s) période(s) d'une durée identique à la durée initiale, sauf dénonciation notifiée par l'une ou l'autre des Parties par LRAR ou par courriel à l'adresse contact@neovigie.com et moyennant le respect d'un préavis de 60 jours avant le terme de la période en cours.

Dans le cadre d'un Marché Public, l'issue de la Durée Initiale est régie par ledit marché.

6. DESCRIPTION DES PRODUITS ET SERVICES ET LIMITES D'UTILISATION

NEOVIGIE est une solution SaaS de service d'alerte pour le professionnel. Elle permet la gestion et le suivi à distance des employés bénéficiant d'un dispositif dédié d'alerte. Son utilisation a pour objet d'améliorer la sécurité et la sûreté des travailleurs isolés.

Cette solution se compose de la manière suivante :

- La Plateforme web de gestion « VigieControl » qui permet d'accéder à distance via un navigateur à l'ensemble des services de la Plateforme NEOVIGIE à savoir :
 - Visualisation de l'état des terminaux et des alarmes en cours ;
 - Localisation des Utilisateurs en difficulté ;
 - Paramétrage des types d'alarme en fonction de chaque Utilisateur ou groupe d'Utilisateurs ;
 - Définition des procédures d'alarme à appliquer en cas de situation d'urgence.
- Le terminal VigieLink qui est un dispositif d'alerte du travailleur isolé (DATI) qui permet de déclencher des alertes qui sont transmises sur la Plateforme NEOVIGIE. L'envoi des alertes se fait via le réseau 2G/4G. En plus de faire remonter des alertes, ce terminal permet également à l'employeur et son employé de communiquer.
- VigieApp est une application smartphone/montre compatible avec les téléphones sous système Android et sous IOS. VigieApp permet de remonter différents types d'alerte en cas de problème rencontrés par le travailleur détenteur de l'application.

VigieApp et VigieLink permettent de géolocaliser l'Utilisateur de deux manières différentes :

- Via la localisation indoor Bluetooth par le biais de balises de localisation Bluetooth installées chez le CLIENT ;
- Via la localisation Outdoor GPS.

Il appartient au CLIENT de souscrire aux abonnements télécommunications nécessaires pour pouvoir accéder à la Plateforme NEOVIGIE ainsi qu'à l'ensemble des services proposés par le PRESTATAIRE.

Les produits et services proposés par le PRESTATAIRE ont vocation à améliorer la sécurité et le suivi des travailleurs isolés. Dès lors, le CLIENT reconnaît et accepte que les produits et services proposés par le PRESTATAIRE (i) ne doivent pas être utilisés et ne sont pas destinés à contrôler en permanence les employés ; (ii) n'ont pas vocation à être utilisés comme dispositifs de contrôle du temps de travail ; et ne doivent pas être utilisés pour écouter les conversations des employés via VigieLink à leur insu.

7. ACCES AU SERVICE SAAS

7.1. Accessibilité

Le CLIENT dispose d'un accès permanent au Service SaaS par le réseau internet, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Toutefois, l'accès au Service SaaS peut être suspendu, à tout moment et sans préavis, notamment du fait d'actes de malveillance, d'actes de piratage informatiques, de pannes, de défaillances ou de paralysie du réseau, du système et/ou

des moyens de communication, ainsi que du fait des interventions de maintenance et de corrections rendues nécessaires par la mise à jour et le bon fonctionnement du Service SaaS. Le CLIENT sera informé, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de la suspension. Des précautions raisonnables au regard de l'état de la technique connu à ce jour sont prises afin d'assurer la protection du Service SaaS et des Données CLIENT. Le CLIENT s'engage à ne pas entraver ou perturber l'accès et/ou l'utilisation du Service SaaS de quelque manière que ce soit. Il est rappelé que le fait d'accéder ou de se maintenir frauduleusement dans un système informatique, d'entraver ou de fausser le fonctionnement d'un tel système, d'introduire ou de modifier frauduleusement des données dans un système informatique constitue des délits passibles de sanctions pénales.

7.2. Authentification et sécurité

Les identifiants de connexion des Utilisateurs du CLIENT à la solution NEOVIGIE sont personnels et confidentiels. Le CLIENT s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour conserver secrets les identifiants de connexion des Utilisateurs et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Le CLIENT est seul responsable de l'utilisation des identifiants. De manière générale, le CLIENT assume la responsabilité de la sécurité physique et logique des terminaux d'accès à la Plateforme NEOVIGIE (ordinateurs, smartphones, tablettes, etc.). Dans l'hypothèse où le CLIENT aurait connaissance de ce qu'une personne non habilitée aurait accès au Logiciel, le CLIENT s'engage à en informer le PRESTATAIRE sans délai. En cas de perte, de vol ou d'usurpation des identifiants d'un Utilisateur, le CLIENT prendra attache par mail auprès du PRESTATAIRE afin de récupérer ses identifiants ou d'en créer de nouveaux. Il est précisé que le PRESTATAIRE ne dispose pas des moyens de s'assurer de l'identité des CLIENTS et/ou des Utilisateurs accédant au Service SaaS. A ce titre, le CLIENT garantit le PRESTATAIRE contre toute réclamation et le PRESTATAIRE ne saurait être responsable des agissements du CLIENT et des Utilisateurs.

7.3. Droit d'accès

L'accès et l'utilisation du Service SaaS sont réservés au CLIENT et aux Utilisateurs. Le droit d'accès et d'utilisation accordé au CLIENT et/ou aux Utilisateurs, dans le cadre du présent Contrat, est temporaire, non exclusif, personnel, incessible et non transférable. Ce droit est concédé au CLIENT pour l'utilisation du Service SaaS exclusivement pour la durée du présent Contrat pour le nombre convenu d'utilisateurs autorisés tel que défini dans l'Offre Commercial ou le Marché Public. Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs s'engagent à ne pas reproduire, adapter, modifier, accéder au code source, reconstituer la logique, décompiler, désassembler, dissocier les composants, du Logiciel, ni même tenter du faire. Ils s'interdisent, en outre, de mettre à disposition, de quelque manière que ce soit, le Service SaaS, le Logiciel et/ou les résultats produits. Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs s'engagent à n'utiliser le Service SaaS que conformément à sa destination. Ils s'engagent à ne pas faire une utilisation détournée et/ou illégale du Service SaaS. Notamment le CLIENT et les Utilisateurs ne pourront utiliser le Service SaaS que pour les besoins professionnels du CLIENT et ne doivent pas :

- envoyer ou stocker des données à caractère illicite, obscène, menaçant, diffamatoire ou autrement illégales ou délictuelles, y compris des données préjudiciables aux mineurs ou en violation avec les droits de tiers en matière de protection de la vie privée ;

- envoyer ou stocker des données contenant des virus, des vers informatiques, des chevaux de Troie ou d'autres codes machine, fichiers, scripts, agents ou programmes nuisibles ;
- interférer avec ou perturber l'intégrité ou le fonctionnement du Service SaaS ou des Données CLIENT ;
- ou essayer d'obtenir un accès non autorisé au Service SaaS ou à ses systèmes et réseaux apparentés.

Les droits d'accès et d'utilisation d'un Utilisateur nommé ne peuvent être partagés, ni utilisés par plus d'un Utilisateur, mais peuvent être réaffectés périodiquement à de nouveaux Utilisateurs qui remplacent les Utilisateurs antérieurs n'utilisant plus le Service.

8. MODALITES DE MISE A DISPOSITION DU SERVICE

8.1. Hébergement du Logiciel et des données du CLIENT et des Utilisateurs

L'hébergement du Logiciel est sous-traité à la société Microsoft pour le compte du PRESTATAIRE. Le Logiciel est fourni uniquement en mode SaaS. Les données que le CLIENT et/ou les Utilisateurs transfèrent et traitent au travers du Logiciel doivent être en relation directe avec les services proposés par le Logiciel. Le CLIENT reconnaît que toute donnée d'une autre nature pourra être supprimée sans préavis. L'hébergement des données du CLIENT et/ou des Utilisateurs sur le Logiciel est assuré dans le respect des contraintes et limites techniques prévues par le sous-traitant qui sont accessibles sur le lien suivant : <https://azure.microsoft.com/fr-fr/support/legal/sla/>

En cas de cessation du présent Contrat, le CLIENT, s'il en formule la demande par lettre recommandée avec accusé de réception, pourra obtenir gratuitement la restitution des Données CLIENT. Au cas où le CLIENT ne demanderait pas la restitution des Données CLIENT dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de cessation du présent Contrat et/ou de désactivation de son compte, lesdites données seront détruites.

Les obligations de back-up par le PRESTATAIRE des Données CLIENT se limitent à l'engagement d'effectuer au moins une sauvegarde par vingt-quatre (24) heures avec une conservation de la sauvegarde sur une durée de sept (7) jours.

Dans tous les cas, le CLIENT est seul responsable des données qu'il transfère et traite, directement ou par l'intermédiaire des Utilisateurs, à charge pour eux de prendre toutes les précautions utiles à cet égard, et des résultats produits à partir de ces données.

8.2. Maintenance et mises à jour

S'agissant d'un Service en mode SaaS, le CLIENT et ses Utilisateurs bénéficieront automatiquement de la maintenance corrective et des éventuelles mises à jour ou montée en version du Service SaaS. Dans le cas de mise à jour ou montée de version du service, il est recommandé au CLIENT de procéder à des tests préalables afin de valider le fonctionnement du service prenant en compte cette mise à jour ou nouvelle version. De plus, afin de maintenir un niveau optimal de services, il pourra à tout moment être demandé au CLIENT et à ses Utilisateurs d'effectuer d'éventuelles mises à jour de l'Équipement afin de rester conforme aux évolutions des Prérequis Techniques. A défaut, le CLIENT et ses Utilisateurs seront seuls responsables des interruptions et/ou des dégradations éventuelles du Service SaaS qui en résulteraient. Le PRESTATAIRE se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de l'apparence du Service et de son mode d'accès. De même, le CLIENT accepte que lesdites opérations de

maintenance et de mise à jour puissent donner lieu à une suspension provisoire du Service SaaS. Cette suspension du Service SaaS ne pourra donner lieu à aucune indemnité. Le Prestataire pourra décider de soumettre l'utilisation de nouvelles fonctionnalités à un abonnement complémentaire.

9. SOUS-TRAITANCE

Dans le cadre du Service SaaS, le PRESTATAIRE sous-traite une partie de la prestation à des sous-traitants, ce que reconnaît et accepte le CLIENT.

10. CONDITIONS PREALABLES

Préalablement à tout accès au Service SaaS, le CLIENT devra s'assurer qu'il respecte les conditions nécessaires définies ci-après. Le CLIENT sera seul responsable si ces conditions ne sont pas remplies.

- Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs doivent disposer d'un accès internet haut débit et d'un Equipement respectant les Prérequis Techniques ;
- Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs qui souhaitent utiliser l'application VigieApp doivent disposer de smartphones/montres compatibles avec la solution NEOVIGIE. Il appartient au CLIENT de faire des tests de fonctionnement préalablement à l'utilisation de l'application pour s'assurer de son bon fonctionnement ;
- Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs sont seuls responsables de l'installation, de l'utilisation et de la maintenance de son Equipement pour permettre l'accès au Service SaaS et son utilisation, dans le respect des Prérequis Techniques ; ils supporteront toutes les conséquences attachées à une configuration, un paramétrage, ou une utilisation non conforme de l'Equipement auxdits prérequis.
- Le CLIENT est tenu d'assurer aux Utilisateurs du Service SaaS un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation du Service SaaS conforme à sa Documentation, notamment en leur faisant suivre les formations nécessaires.

11. CONTRAINTES ET LIMITES TECHNIQUES

Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs s'engagent à respecter les caractéristiques fonctionnelles et d'hébergement du Service SaaS et de la Plateforme NEOVIGIE décrites dans la Documentation, comprenant notamment le nombre de connexions et le volume de stockage des Données CLIENT. Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs reconnaissent et acceptent que des restrictions puissent être apportées aux services en raison notamment d'un nombre de connexions trop important. Ces restrictions pourront être appliquées immédiatement. Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs sont avertis que l'utilisation non conforme ou abusive du Service peut être de nature à rendre incompatible le fonctionnement mutualisé, et exposer le CLIENT et/ou ses Utilisateurs à des restrictions sans préavis afin de garantir une qualité de service acceptable à l'ensemble des CLIENT et/ou Utilisateurs.

Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs déclarent connaître et accepter les risques et les limites liées à l'utilisation d'un Smartphone/montre qui peut altérer en tout ou partie le Service SaaS proposé par le PRESTATAIRE, notamment en rendant impossible la transmission d'alarme, ou en transmettant des fausses alarmes déclenchées sans que l'Utilisateur soit en situation de détresse, en particulier, il reconnaît avoir connaissance de la nature intrinsèque d'un Smartphone/Montre, et en particulier des risques de dysfonctionnement liés à un problème électronique, un niveau de batterie insuffisant, la défaillance d'un capteur,

l'utilisation d'un système d'exploitation incompatible, la défaillance du récepteur GPS défaillant ou sa désactivation.

12. CARACTERISTIQUES ET LIMITES DU RESEAU INTERNET ET DE TELEPHONIE

Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs déclarent accepter les caractéristiques et les limites du réseau Internet et du réseau de téléphonie qui peuvent altérer en tout ou parti les services proposés par le PRESTATAIRE, notamment en rendant impossible la transmission d'alarme, ou en transmettant des fausses alarmes déclenchées sans que l'utilisateur soit en situation de détresse, en particulier, il reconnaît :

- avoir connaissance de la nature du réseau Internet et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données et/ou informations,
- avoir connaissance de la nature du réseau de téléphonie et, en particulier, de ses performances techniques et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer les données et/ou informations,
- que les données circulant sur l'Internet et les réseaux de téléphonie ne sont pas nécessairement protégées, notamment contre les détournements éventuels,
- que la communication par le CLIENT et/ou les Utilisateurs à des tiers de ses identifiants et, d'une manière générale, de toute information jugée comme confidentielle, se fait aux risques et périls du CLIENT,
- qu'il appartient au CLIENT de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou systèmes de la contamination par des virus, le cas échéant, sur le réseau Internet,
- que les données et/ou informations circulant sur l'Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété.

D'une manière générale, le CLIENT et/ou ses Utilisateurs sont seuls responsables de l'ensemble des données et/ou des informations qu'ils consultent, interrogent, diffusent et transfèrent sur l'Internet et de l'utilisation du Service.

13. RESPECT DE LA REGLEMENTATION EN VIGUEUR

Le CLIENT s'engage à respecter, et à faire respecter par ses Utilisateurs, la réglementation en vigueur dans le cadre de son utilisation du Service SaaS.

14. RESPONSABILITES ET ASSURANCES

Le CLIENT reconnaît que le Service SaaS est capable de réaliser les fonctionnalités décrites dans la Documentation sous condition du respect des Prérequis Techniques par le CLIENT.

Cette garantie est exclusive de toute autre garantie et notamment de résultat. Le PRESTATAIRE est ainsi soumis à une obligation de moyens pour l'ensemble des obligations qui lui incombent au titre du présent Contrat.

Le CLIENT reconnaît que la solution ne peut pas à elle seule assurer la sécurité du personnel qui l'utilise, mais doit être intégrée dans une politique plus globale de protection et de sécurité du personnel.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée pour notamment :

La responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée pour notamment :

- le dysfonctionnement temporaire de la solution la rendant en tout ou partie inopérante, hormis le cas où il est

avéré que le dysfonctionnement est directement imputable au PRESTATAIRE

- le non-respect ou la mauvaise exécution par le CLIENT et/ou par les Utilisateurs de l'une quelconque des dispositions contractuelles,
- les difficultés ou le temps d'accès à la Plateforme NEOVIGIE du fait du non-respect total ou partiel d'une obligation, d'une défaillance et/ou d'une saturation à certaines périodes des opérateurs de réseaux de télécommunications et/ou des fournisseurs d'accès à internet,
- le contenu des Données CLIENT et/ou d'informations,
- les erreurs de manipulation et/ou d'interprétation,
- la contamination par virus des Données CLIENT et/ou des logiciels du CLIENT et/ou des Utilisateurs, dont la protection incombe à ce dernier,
- les dommages que pourraient subir l'Équipement, ce dernier étant sous l'entière responsabilité du CLIENT et/ou de ses Utilisateurs,
- les détournements éventuels des identifiants, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le CLIENT et/ou ses Utilisateurs,
- l'adéquation du Service aux besoins spécifiques du CLIENT et/ou des Utilisateurs,
- l'exploitation des résultats produits par le Service SaaS à partir des Données CLIENT,
- la perte et/ou la destruction éventuelle des Données CLIENT et/ou d'informations, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par le PRESTATAIRE.

La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être engagée que pour les dommages immédiats, directs et prévisibles causés par une mauvaise exécution partielle ou totale du Contrat de la part du PRESTATAIRE prouvée par le CLIENT. L'indemnisation des dommages indirects est exclue. En conséquence, le PRESTATAIRE n'est en aucune manière responsable de 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 partielle ou totale des prestations.

Dans l'hypothèse où la responsabilité du PRESTATAIRE viendrait à être engagée, le montant des dommages et intérêts que le PRESTATAIRE pourrait être condamné à verser, est expressément limité au montant cumulé du prix HT du service, effectivement payé par le CLIENT, au cours des douze (12) derniers mois d'utilisation effective du Service SaaS.

Le PRESTATAIRE déclare être titulaire, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, d'une assurance couvrant les conséquences de sa responsabilité civile exploitation et professionnelle pouvant lui incomber à raison de l'exécution du présent Contrat.

15. OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

Le CLIENT s'engage à collaborer activement avec le PRESTATAIRE dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Ainsi le CLIENT s'engage notamment à communiquer au PRESTATAIRE tous les documents, renseignements et informations nécessaires ou demandés par le PRESTATAIRE pour permettre à ce dernier d'assurer la fourniture des produits et services commandés par le CLIENT dans les conditions prévues au présent Contrat.

En sa qualité de responsable de traitements vis-à-vis de ses employés le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble de ses

obligations applicables au titre de la réglementation en matière de protection des données, « RGPD » UE n°2016/679 du 27 avril 2016 et notamment s'assure que ses employés sont informés des traitements de données réalisés sur leurs données à caractère personnel par le biais de l'utilisation de la Plateforme NEOVIGIE.

Le CLIENT est seul responsable de l'utilisation qu'il fait de la Plateforme NEOVIGIE et notamment de la sécurité antivirale des fichiers téléchargés via la Plateforme NEOVIGIE.

Le CLIENT est responsable du respect des conditions et limites d'utilisation du Service SaaS, conformément à sa Documentation et aux obligations du présent Contrat, par lui-même et par ses Utilisateurs.

Le CLIENT garantit le PRESTATAIRE contre tout dommage, de quelque nature qu'il soit, toute réclamation ou action en justice émanant de tiers et trouvant sa cause dans utilisation du Service SaaS par le CLIENT ou les Utilisateurs qui serait reconnue comme ayant causé préjudice auxdits tiers par une décision de justice définitive passée en force de chose jugée. A ce titre, le CLIENT s'engage à indemniser le PRESTATAIRE des condamnations de toute nature, ainsi que des indemnités, des dommages-intérêts et des honoraires d'avocat et frais de justice

16. FORMATION, INSATALLATION ET PARAMETRAGE

Le PRESTATAIRE s'engage à offrir gratuitement deux (2) heures de formation à distance au CLIENT sur l'utilisation du Service SaaS dans le mois qui suit la signature du Contrat.

Le CLIENT peut, s'il souhaite approfondir sa formation, solliciter le PRESTATAIRE pour obtenir une formation complémentaire qui fera l'objet d'un devis distinct.

Le CLIENT installe et paramètre VigieApp sous sa seule responsabilité. Le PRESTATAIRE ne pourra pas être tenu responsable en cas de mauvais paramétrage de la part du CLIENT pouvant entraîner un mauvais fonctionnement du Services SaaS.

17. OBLIGATION DU CLIENT CONCERNANT LA SECURITE ET LA PROTECTION DES TRAVAILLEURS ISOLES

Le CLIENT est tenu de respecter les dispositions légales concernant la sécurité et la protection des travailleurs isolés, et notamment celles prévues par le Code du Travail.

Le CLIENT est tenu de préalablement à l'utilisation du Service SaaS à identifier les situations à risque pour les travailleurs, les éviter quand cela est possible et quand cela ne l'est pas, à déterminer les actions à mener pour assurer la sécurité et la santé des travailleurs

Le CLIENT reconnaît avoir été informé que le Service SaaS est un outil qui permet uniquement d'améliorer la situation des travailleurs isolés en situation de détresse.

Le CLIENT reconnaît et accepte que l'utilisation du Service SaaS ne peut à elle seule lui permettre de remplir ses obligations liées au travail isolé et plus généralement à la sécurité des travailleurs mais qu'elle doit s'intégrer dans une politique plus globale de sécurité intégrant des mesures de prévention, de sensibilisation, de formation et une organisation spécifique. Le choix de mettre en place un

dispositif d'alerte est une décision qui relève de la seule responsabilité du CLIENT.

18. SUPPORT

Le PRESTATAIRE met différents moyens d'informations à la disposition du CLIENT et/ou de ses Utilisateurs par le biais de la Documentation. A ce titre, le CLIENT et/ou ses Utilisateurs s'engagent à consulter ces moyens d'informations préalablement à toute sollicitation du service de support.

Par ailleurs, le PRESTATAIRE propose au CLIENT et/ou à ses Utilisateurs un service de support réservé aux correspondants du CLIENT désignés par écrit auprès du PRESTATAIRE.

Le service d'assistance est disponible du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Ce service est strictement réservé au traitement des anomalies. Le CLIENT notifiera au PRESTATAIRE l'anomalie détectée à l'adresse de courriel dédiée au support CLIENT (support@neovigie.com), en précisant la description détaillée du problème rencontré et la procédure de reproduction. A compter de cette notification, le PRESTATAIRE engage alors une procédure de reproduction et d'analyse pouvant conduire à des demandes d'informations complémentaires auprès du CLIENT.

Sont notamment exclues des prestations de support fournies au titre du présent Contrat : l'assistance à la mise en œuvre en dehors de la formation initiale, les défauts dus à la mauvaise configuration de l'Équipement, les défauts résultants de logiciels tiers ou des applications tierces, la configuration du réseau du CLIENT, la consultation pour l'analyse et la conception détaillée de besoins particuliers du CLIENT, la réalisation et la maintenance de développements spécifiques, le paramétrage du Service SaaS, la formation, les questions relatives à l'utilisation fonctionnelle du Service SaaS, l'assistance fonctionnelle. Pour toutes les prestations non couvertes par le support, et notamment pour les cas énumérés ci-dessus, l'intervention du PRESTATAIRE fera l'objet d'une facturation distincte de celle du présent Contrat.

19. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble des éléments relatifs au Logiciel sont et restent la propriété exclusive du PRESTATAIRE. Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs n'acquerront sur le Logiciel aucun autre droit que ceux qui sont expressément concédés aux termes du présent contrat. Le CLIENT s'engage, tant pour son compte qu'au titre de ses Utilisateurs et ce dans les mêmes termes, à ne pas porter atteinte, directement ou indirectement, aux intérêts du PRESTATAIRE, qu'ils soient moraux ou patrimoniaux. Ils s'interdisent de mettre le Logiciel et sa Documentation à la disposition de tiers, directement ou indirectement, à quelque titre, sous quelque forme et pour quelque cause que ce soit, en dehors des cas prévus au présent Contrat. Notamment, il s'interdit de copier, traduire, modifier, corriger, améliorer, adapter, décompiler par ingénierie inverse, créer des œuvres dérivées. Les droits d'utilisation concédés au CLIENT et/ou à ses Utilisateurs sont strictement limités à l'accès, à l'affichage, à l'impression, à la reproduction sur tous supports et à l'utilisation des résultats du Logiciel, pour un usage personnel. Toute autre utilisation par le CLIENT et/ou ses Utilisateurs est interdite sans autorisation expresse. Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs s'interdisent également tout déverrouillage des codes de protection du Service SaaS ou du Logiciel ou de décryptage des clés d'accès, lorsque ces derniers sont munis d'un système d'accès ou de protection.

Le PRESTATAIRE est titulaire ou cessionnaire de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle sur les marques, logos, graphismes, photographies, animations, vidéos et textes, logiciels et bases de données contenus sur la Plateforme NEOVIGIE. Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs s'interdisent notamment de modifier, copier, reproduire, télécharger, diffuser, extraire, transmettre, exploiter commercialement et/ou distribuer de quelque façon que ce soit les services, les pages du site de la Plateforme NEOVIGIE, ou les codes informatiques des éléments composant les services et le site de la Plateforme NEOVIGIE. Il est formellement interdit au CLIENT et/ou à ses Utilisateurs d'analyser, de visualiser ou modifier la configuration de la Plateforme NEOVIGIE, ainsi que sa structure et les fichiers la constituant, ou tenter de le faire.

Toute extraction et/ou reproduction d'une partie substantielle des données et/ou informations diffusées sur la Plateforme NEOVIGIE est strictement interdite. Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs conservent la possibilité d'extraire leurs propres données sous les formats proposés. Toutefois, l'extraction et la reproduction des textes de la Plateforme NEOVIGIE sur support papier est autorisée pour un usage exclusivement interne et personnel du CLIENT et/ou de ses Utilisateurs, et à la condition de mentionner de façon claire et précise la source.

Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs s'interdisent d'utiliser les spécifications du Service SaaS afin de créer ou permettre la création d'une application ayant la même destination.

D'une manière générale, le CLIENT et/ou ses Utilisateurs s'interdisent toute atteinte aux droits, notamment aux droits de propriété intellectuelle, du PRESTATAIRE et/ou de tiers sur le Logiciel. Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs n'acquiescent aucun droit, notamment un droit de propriété intellectuelle, sur le Service SaaS et le Logiciel, ni sur ses concepts, écrans, graphiques ou apparence visuelle. Les droits d'utilisation concédés au CLIENT et/ou ses Utilisateurs sont strictement limités à l'accès, à l'affichage, à l'impression, à la reproduction sur tous supports et à l'utilisation des résultats produits par le Logiciel à partir des données saisies par les Utilisateurs. Toute autre utilisation par le CLIENT et/ou ses Utilisateurs est strictement interdite.

Il est formellement interdit au CLIENT et à ses Utilisateurs :

- de vendre, revendre, louer, licencier, sous licencier, prêter, céder, nantir, reproduire, modifier, adapter ou transférer de quelque manière que ce soit tout ou partie de ses droits d'utilisations du Logiciel et du Service SaaS, et de la Documentation ;
- distribuer ou exploiter à des fins commerciales, ou mettre autrement à disposition d'un tiers le Logiciel et/ou le Service SaaS d'une quelconque façon ;
- de reproduire tout ou partie du Logiciel et/ou du Service SaaS ou de la Documentation ;
- de modifier ou adapter le Logiciel et/ou le Service ou le Contenu ou de créer des œuvres dérivées à partir de ceux-ci ;
- de dépasser le nombre d'utilisateurs du Service SaaS, sans y avoir été expressément autorisé par écrit par Le PRESTATAIRE et s'être acquitté, le cas échéant, des frais et redevances afférents au nombre d'Utilisateurs supplémentaires ;
- de désassembler, décompiler ou traduire le Logiciel en une forme compréhensible par l'homme, dans la mesure où les informations nécessaires à l'interopérabilité du Logiciel avec un logiciel créé de façon indépendante leur seront rendues accessibles par le PRESTATAIRE et à condition que, par ce biais, ils ne portent pas atteinte aux intérêts légitimes de celui-ci ;

- d'extraire tout ou partie du Logiciel ;
- d'utiliser le Logiciel et/ou le Service SaaS à d'autres fins que les besoins internes propres du CLIENT ;
- ou de faire de l'ingénierie inverse ou d'accéder au Service SaaS pour créer un produit ou un service concurrent, créer un produit utilisant des idées, caractéristiques, fonctions ou graphiques identiques au Service SaaS, ou copier les idées, caractéristiques, fonctions ou graphiques du Service SaaS.

Tout acte de contrefaçon ou supposé comme tel, dont le CLIENT aurait connaissance, devra être immédiatement signalé au PRESTATAIRE qui jugera de l'opportunité des poursuites à engager et en assurera la conduite. Le CLIENT reconnaît que le non-respect du présent article ainsi que toute utilisation du Logiciel ou du Service SaaS non conforme aux termes du présent Contrat entraînerait un préjudice grave pour le PRESTATAIRE, de nature à fonder toute mesure provisoire ou conservatoire, sans préjudice de tous ses autres droits.

20. CONFIDENTIALITE

Sont considérées comme confidentielles (i) les informations relatives au Contrat et aux stipulations qui y sont contenues, les Données du CLIENT traitées par le Service SaaS, ainsi que (ii) de manière générale et sans que cette liste soit limitative, les informations relatives au projet d'entreprise des Parties et de leurs activités présentes et futures, leur personnel, leur savoir-faire, que ces informations soient obtenues directement ou indirectement auprès de l'autre Partie, de ses employés ou de ceux des sociétés de son groupe, sous-traitants, mandataires ou PRESTATAIRES de service. Les informations confidentielles visées au (iii) ci-dessus sont fournies « en l'état », sans aucune garantie, expresse ou tacite, concernant leur exactitude ou leur intégrité.

Chaque Partie s'engage (i) à ne pas utiliser les informations confidentielles, pour quelque cause que ce soit, sauf en exécution des droits et obligations découlant du présent Contrat, (ii) à ne divulguer les informations confidentielles à quiconque, par quelque moyen que ce soit, sauf à ceux de leurs employés, ou ceux de leurs PRESTATAIRES de service, sous-traitants ou mandataires auxquels ces informations sont nécessaires pour l'exécution du présent Contrat, pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant cinq (5) ans après la fin effective d'usage du Service SaaS.

Pour la protection des informations confidentielles de l'autre Partie, chaque Partie s'engage à prendre les mesures de protection qu'elle prendrait pour protéger ses propres informations confidentielles, et s'engage (i) à s'assurer que ses employés et ceux de ses PRESTATAIRES de services, sous-traitants et mandataires éventuels ayant accès aux informations confidentielles aient signé, préalablement à toute divulgation à leur profit, un accord de confidentialité dont les obligations équivalent à celles figurant au présent article et (ii) à en justifier par écrit et sans délai à première demande de l'autre Partie.

21. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

Les conditions de collecte et de traitement par le PRESTATAIRE des données à caractère personnel de salariés, dirigeants ou représentants du CLIENT figurent de manière spécifique en Annexe 2 « TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL ».

22. CONDITIONS FINANCIERES

Les conditions financières sont fixées dans l'Offre Commerciale ou le Marché Public.

Le CLIENT s'engage, de façon ferme et définitive, sur la durée du présent Contrat et sur le règlement des échéances liées à cette durée.

Le prix s'entend hors taxe et ne comprend pas le coût des télécommunications et d'accès à Internet permettant l'accès au Service SaaS et son utilisation, qui restent à la charge du CLIENT.

Il est rappelé qu'au terme de la durée initiale prévue dans l'Offre Commerciale, le Contrat se poursuit pour une durée indéterminée dans les conditions prévues à l'article 5 ci-dessus. Dans ce cas, le prix des Services SaaS est automatiquement révisé au terme de la durée initiale, puis tous les 12 mois (aussi longtemps que le Contrat se poursuit), par application de la formule suivante :

P1 = P0 (I1 / I0), dans laquelle :

P1 est le montant du prix révisé ;

P0 est le montant en vigueur avant révision ;

I1 est le dernier indice des prix à la consommation (IPC) publié par l'INSEE à la date de la révision ;

I0 est le même indice des prix à la consommation (IPC) publié par l'INSEE à la date d'entrée en vigueur du Contrat (signature de l'Offre commerciale) ou 12 mois avant la date de révision applicable.

Il est expressément convenu que la révision des prix ne saurait conduire à une augmentation de plus de 10% par rapport au dernier prix en vigueur des Services SaaS.

En tout état de cause, la révision des prix ne peut conduire à une diminution du prix des Services SaaS.

En cas de non-paiement à l'échéance, la somme ainsi due portera intérêts de retard égaux à trois (3) fois le taux d'intérêt légal en vigueur. Le PRESTATAIRE aura par ailleurs le droit de réclamer une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros par facture impayée.

De plus, à compter du cinquième (5ème) jour de retard de paiement, le PRESTATAIRE sera fondé à suspendre l'exécution du présent Contrat jusqu'au règlement intégral de la/ou des sommes en souffrance, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du présent Contrat de la part du PRESTATAIRE et nonobstant tous dommages et intérêts auxquels pourra prétendre le PRESTATAIRE du fait du non-paiement en cause et des préjudices subséquents.

23. SUSPENSION ET RESILIATION

23.1. Suspension immédiate

L'accès et l'utilisation du Service SaaS pourront être restreints, limités ou suspendus, de plein droit et sans formalités, en cas de manquement quelconque par le CLIENT et/ou ses Utilisateurs aux dispositions contractuelles. Le rétablissement du Service SaaS pourra être subordonné à la mise en œuvre effective des mesures appropriées destinées à garantir contre tout risque de perpétuation ou de réitération des manquements à l'origine de la suspension.

23.2. Résiliation sans préavis

En cas de manquement grave ou renouvelé aux dispositions contractuelles de la part du CLIENT, le présent Contrat pourra être résilié de plein droit et sans formalités par le PRESTATAIRE.

23.3. Résiliation avec préavis

En cas de défaut de paiement et de non-régularisation et après suspension de l'accès au Service SaaS, il pourra être procédé par le PRESTATAIRE, sans formalités, à la résiliation du présent Contrat après une mise en demeure adressée par voie électronique et/ou lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet pendant huit (8) jours.

En cas de manquement aux dispositions contractuelles autres que celles visées précédemment de la part du CLIENT ou du PRESTATAIRE, une mise en demeure sera adressée par voie électronique, pour régularisation par l'autre Partie. A défaut de régularisation dans les quinze (15) jours, il pourra être procédé à la résiliation du présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception après respect d'un préavis supplémentaire de quinze (15) jours.

23.4. Conséquences de la résiliation

Dès la fin du présent Contrat, l'accès au Service SaaS par le CLIENT et les Utilisateurs sera supprimé, sans que cela puisse donner lieu à aucune indemnité.

La résiliation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit ne dispense pas le CLIENT de son obligation de payer l'intégralité de la redevance due jusqu'à l'échéance du présent Contrat, sans préjudice de tous dommages et intérêts pouvant être réclamés par le PRESTATAIRE.

Dans les quinze (15) jours suivant la cessation du présent Contrat, le CLIENT s'engage à restituer au PRESTATAIRE toute copie totale ou partielle afférente au Service SaaS ou au Logiciel ainsi que les informations confidentielles du PRESTATAIRE qu'il aura en sa possession.

En cas de résiliation du présent Contrat pour une autre raison qu'un manquement de la part du CLIENT, le PRESTATAIRE pourra remettre à la disposition du CLIENT un fichier contenant les Données CLIENT au moment de la résiliation dans les conditions évoquées au 8.1 du présent Contrat. Le PRESTATAIRE se réserve le droit de conserver, retirer et/ou se décharger des Données CLIENT pour des raisons légales sans préavis en cas d'un manquement au Contrat, y compris, notamment, un défaut de paiement du CLIENT. En cas de résiliation pour faute, le droit d'accès aux Données CLIENT cesse immédiatement, et le PRESTATAIRE ne sera pas tenu de conserver quelques Données CLIENT que ce soit.

24. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles du fait de la survenance d'un cas de force majeure telle que définie par l'article 1218 du Code Civil.

La Partie affectée par cet empêchement, sous réserve de l'envoi à l'autre Partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de cinq (5) jours à compter de sa survenance, sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement. L'autre Partie sera alors, de la même manière, dispensée de l'exécution de ses propres obligations, toujours dans la limite de l'empêchement. L'exécution des obligations des Parties est alors suspendue pendant une durée au moins égale à celle de l'empêchement.

Si l'empêchement a une durée d'existence supérieure à trente (30) jours calendaires, à compter de la date de réception de la notification de la survenance du cas de force majeure, il sera considéré comme revêtant un caractère

définitif et chaque Partie pourra choisir de résilier de plein droit et sans formalité judiciaire tout ou partie du présent Contrat concernées par la force majeure.

25. NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Le CLIENT s'interdit de solliciter directement ou indirectement les salariés du PRESTATAIRE pendant une période de deux (2) ans à compter de la date de fin du Contrat. Dans le cas où le CLIENT ne respecterait pas cet engagement, il s'engage à dédommager le PRESTATAIRE en lui versant une indemnité égale à deux (2) ans de rémunération brute du collaborateur.

26. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

Le CLIENT et/ou ses Utilisateurs ne pourront, en aucun cas, céder, transférer, déléguer ou licencier, tout ou partie des droits et obligations découlant du présent Contrat, sous quelque forme que ce soit, à tout tiers sans l'autorisation préalable du PRESTATAIRE.

Le présent Contrat pourra être transféré à tout moment par le PRESTATAIRE à tout tiers de son choix. Le CLIENT sera informé de ce transfert. En outre, le CLIENT est informé que tout ou partie des prestations visées au présent contrat pourront être sous-traitées.

27. DISPOSITIONS GENERALES

27.1. Intégralité

Les dispositions du présent Contrat, constitué de l'ensemble des documents contractuels, expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties relativement à son objet. Elles prévalent sur toutes propositions ou accords antérieurs, ainsi que sur toutes autres communications entre les Parties se rapportant à l'objet du présent Contrat.

27.2. Nullité

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

27.3. Titre

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

27.4. Renonciation

Le fait pour l'une des Parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre Partie des droits acquis ; une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause ultérieurement.

27.5. Domiciliation

Les Parties élisent domicile aux adresses figurant dans l'Offre Commerciale signée ou le Marché public signé. Le CLIENT devra notifier tout changement dans sa situation et/ou celle de ses Utilisateurs (adresse postale, numéros de téléphone ou de télécopie, adresse de courrier électronique, ...).

27.6. Références commerciales

Le CLIENT autorise le PRESTATAIRE à utiliser son nom et tout autre signe distinctif lui appartenant uniquement à titre de référence commerciale sur tous types de supports.

28. LOI APPLICABLE – REGLEMENT DES LITIGES

Le présent Contrat est régi et interprété conformément au droit français, à l'exclusion de tout autre droit ou convention, quel que soit le lieu de son exécution.

En cas de litige, les Parties s'efforceront de parvenir à un règlement à l'amiable.

A l'exception des cas d'urgence justifiant le recours au juge des référés, les Parties s'engagent, en cas de différend survenant entre elles, préalablement à la saisine du juge compétent, à rechercher un règlement amiable le plus rapidement possible.

A cet effet, la Partie qui identifie un différend doit le notifier à l'autre Partie en lettre recommandée avec accusé réception.

Chacune des Parties s'engage à désigner deux personnes de sa société, de niveau « Direction générale ». Ces personnes devront se réunir à l'initiative de la Partie la plus diligente dans les quinze (15) jours ouvrés à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation. Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, ont valeur contractuelle.

Si dans le délai de trente (30) jours à compter de la réunion aucune solution n'est trouvée, entérinée par un écrit signé des représentants des deux Parties, chaque Partie reprendra sa liberté d'action.

A défaut d'accord amiable entre les Parties, les Parties s'en remettent aux juridictions compétentes du siège social du PRESTATAIRE, auxquels elles font attribution expresse de compétence, et ce y compris en cas de pluralité de parties, d'appel en garantie ou de demande incidente, même pour les procédures en référé ou sur requête.

Cette clause est juridiquement autonome du présent contrat. Elle continue à s'appliquer malgré l'éventuelle nullité, résolution, résiliation ou anéantissement des présentes relations contractuelles.

ANNEXE 1 - « PRE-REQUIS TECHNIQUES »

Voici les prérequis sollicités par le PRESTATAIRE pour l'utilisation des services NEOVIGIE :

- Pour l'application VigieApp : Avoir un Smartphone utilisant la dernière version iOS à jour ou utilisant une version Android 8 ou supérieure ;
- Pour l'application VigieApp : Avoir une Montre utilisant la dernière version de WearOS ;
- Pour VigieApp : Avoir téléchargé l'application VigieApp ;
- Pour l'application VigieApp : Avoir un Smartphone en bon état de marche ayant été testé et validé par le Client avec l'application VigieApp pour s'assurer de son bon fonctionnement ;
- Pour la plateforme VigieControl : Utiliser le navigateur web Firefox ou Chrome à jour ;

- Disposer d'un accès internet haut débit ;
- Disposer des abonnements téléphoniques nécessaires.

ANNEXE 2 - « TRAITEMENT DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL »

Conformément aux exigences du Règlement EU n°2016/679 « RGPD », le PRESTATAIRE informe le CLIENT que ce dernier est le Responsable du traitement des données à caractère personnel des salariés, dirigeants ou représentants du CLIENT (nom, prénom, numéros de téléphone fixe et mobile, adresse postale et électronique, adresse Twitter / LinkedIn / etc., titre et fonctions professionnelles) utiliser dans le cadre du Service SaaS.

Les données collectées par le PRESTATAIRE font l'objet de traitement destinés à la réalisation des finalités suivantes :

- Traitement sans consentement nécessaire à l'exécution, la vérification, la facturation et le recouvrement du Service SaaS entre le PRESTATAIRE et le CLIENT ;
- Traitement avec consentement de l'utilisateur, gestion alarmes déclenchées par les utilisateurs

Le PRESTATAIRE conserve les données à caractère personnel des salariés, dirigeants ou représentants du CLIENT pendant le temps de la relation contractuelle et au-delà en cas d'actions en justice.

Chaque salarié, dirigeant ou représentant du CLIENT dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition pour motifs légitimes, de limitation et d'effacement relativement à l'ensemble des données le concernant dans les conditions prévues par le RGPD.

Les demandes relatives aux Données à caractère personnel doivent être adressées soit par courrier postal à l'adresse suivante :

DPO - NEOVIGIE
1 RUE BRINDEJONC DES MOULINAIS
31500 TOULOUSE

soit via l'adresse de courriel dpo@neovigie.com

1. Objet

La présente annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le PRESTATAIRE en sa qualité de sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du CLIENT les opérations de traitement de données à caractère personnel décrites ci-après.

2. Description des traitements

Le PRESTATAIRE est autorisé à traiter pour le compte du CLIENT les données à caractère personnel nécessaires dans le cadre de la fourniture du Service SaaS et notamment pour l'hébergement des données fournies par le CLIENT ou les Utilisateurs, les opérations de maintenance liées à la fourniture de la Plateforme NEOVIGIE.

NEOVIGIE est une solution SaaS de service d'alerte pour le professionnel. Elle permet la gestion et le suivi à distance des employés. Son utilisation permet d'assurer la sécurité et la sûreté des travailleurs isolés.

Dans le cadre de l'utilisation du Service SaaS les données suivantes peuvent être collectées :

- Données d'identifications des CLIENTS et de leurs Utilisateurs : nom, prénom, photo, coordonnées, fonction occupée
- Données de localisation des équipements des personnes qui utilisent le service avec le rôle de travailleur isolé (GPS et Bluetooth)
- Donnée de connexion à la Plateforme NEOVIGIE
- Données collectées via les zones de texte libre de la Plateforme NEOVIGIE
- Données collectées depuis le smartphone/montre : numéro de série, niveau de batterie, appui sur les boutons, capteurs, numéro de téléphone...
- Données collectées en cas d'Alerte
- Données de prise et fin de service avec les informations associées (mémo texte ou mémo audio)
- Données de déclaration de présence avec les données associées (mémo texte ou mémo audio)
- Version de l'OS du smartphone/montre
- L'historique des trajets

Les catégories de personne concernées par les traitements de données à caractère personnel sont :

- Les Utilisateurs
- Les interlocuteurs du PRESTATAIRE chez le CLIENT

3. Obligation du PRESTATAIRE agissant en qualité de sous-traitant

3.1. Dispositions générales

Le PRESTATAIRE agit en qualité de « sous-traitant » (art.28 RGPD) du traitement des données CLIENT. En conséquence, le PRESTATAIRE s'engage (i) à ne pas traiter les données CLIENT autrement que dans les conditions du contrat et (ii) à ne procéder à aucun autre traitement des données CLIENT qui ne serait pas prévu dans le contrat, sauf sur instruction préalable écrite, documentée et légitime du CLIENT.

Le PRESTATAIRE rappelle au CLIENT que, en application de l'art.28.3.al.2 RGPD, toute instruction du CLIENT au PRESTATAIRE qui serait susceptible d'entraîner un non-respect du RGPD ou de la loi française sur la protection des données personnelles, entraîne l'obligation pour le PRESTATAIRE d'en informer immédiatement le CLIENT. Le PRESTATAIRE se réserve le droit de refuser les instructions du CLIENT qui lui sembleraient illicites au sens de l'art.82.2 RGPD. Dans ce cas, un refus écrit et documenté du PRESTATAIRE ne saurait permettre au CLIENT de résilier le contrat, sauf pour le CLIENT à engager sa responsabilité à l'égard du PRESTATAIRE pour résiliation réputée « sans cause légitime » du contrat.

Le PRESTATAIRE s'engage à ne traiter techniquement les Données CLIENT que pour rendre le Service SaaS, à l'exclusion de tout autre usage, au profit du PRESTATAIRE ou de tiers.

3.2. Sécurité des Données à caractère personnel

Le PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires de manière à protéger les Données CLIENT et notamment contre toute, divulgation, perte, modification non désirée, accès non autorisé, etc.

Le PRESTATAIRE met en œuvre les mesures de sécurité appropriées en tenant compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des

risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes.

Toutefois le CLIENT reconnaît et accepte qu'internet est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques indépendants utilisant le protocole technique TCP/IP, sans qu'il n'y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs de ces réseaux. En conséquence, le PRESTATAIRE n'est en aucune manière responsable d'une violation des Données à caractère personnel du CLIENT qui interviendrait hors du cadre du présent Contrat ou qui résulterait du non-respect par le CLIENT des dispositifs et consignes de sécurité mis en place par le PRESTATAIRE.

3.3. Flux hors UE

Les données traitées par le PRESTATAIRE sont hébergées et traitées par ce dernier sur des serveurs situés sur le territoire de l'Union Européenne. Toutefois, le CLIENT est informé que certains sous-traitants sont susceptibles de transférer des données hors de l'union européenne.

3.4. Sous-traitance

Le Prestataire reconnaît avoir pleine et entière connaissance des obligations de la réglementation relative à la protection des Données Personnelles qui s'appliquent à lui en sa qualité de Sous-traitant. A ce titre, le Prestataire s'engage à traiter les Données Personnelles conformément à la législation applicable y compris le RGPD.

Le Prestataire s'engage à signer un contrat avec chaque Sous-traitant ultérieur autorisé préalablement par écrit par le Client afin de garantir que le Sous-traitant ultérieur s'engage à respecter les mêmes obligations en matière de protection des Données Personnelles que celles qui sont énoncées dans le Contrat. Le Prestataire s'engage à transmettre au Client, sans délai toute requête ou demande de la Personne concernée pour l'exercice de ses droits (droit d'accès, de rectification, d'opposition, de suppression, etc.) en vertu de la législation applicable (RGPD notamment). Le Prestataire doit s'assurer que ses Sous-traitants ultérieurs autorisés lui transmettront sans délai les requêtes et demandes afin que lui-même puisse à son tour les transmettre sans délai au Client.

Le droit de sous-traitance partielle conférée au PRESTATAIRE par le présent article ne le libère pas de ses obligations contractuelles et réglementaires. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, le PRESTATAIRE demeurera pleinement responsable à l'égard du CLIENT.

Liste des sous-traitants au jour de la signature du contrat :

Nom du Sous-traitant : **MICROSOFT AZURE**

Pays et adresse : 1 Microsoft Way, Redmond, WA, USA

Transfert de données hors UE : Pour maintenance

Finalité du traitement : Hébergement des données

Liste des catégories de données : Données d'identification et de localisation

Durée de rétention des données : 60 jours pour les données d'utilisation à compter de la collecte, fin du contrat pour les données de compte client

Liste de personnes concernées : Utilisateur du service SaaS

Garantie appropriée : Clauses contractuelles (CCT) et Data Privacy Framework (DPF).

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA>

Nom du Sous-traitant : **MAILJET**

Pays et adresse : 13-15 Rue de l'Isly, 75008 Paris, FRANCE

Transfert de données hors UE : Non

Finalité du traitement : Envoi d'alertes et notifications par email

Liste des catégories de données : Données d'utilisation et données de contacts, adresses email

Durée de rétention des données : 60 jours pour les données d'utilisation à compter de la collecte, fin du contrat pour les données de compte client

Liste de personnes concernées : Utilisateur du service SaaS

Garantie appropriée : Pas de transfert de données hors Union Européenne

Nom du Sous-traitant : **TWILIO**

Pays et adresse : 101 Spear Street, 1st Floor, San Francisco, CA, USA

Transfert de données hors UE : Oui

Finalité du traitement : Envoi de SMS et appels de notifications

Liste des catégories de données : Données du contact, numéro de téléphone, données de localisation, message

Durée de rétention des données : 60 jours pour les données d'utilisation à compter de la collecte, fin du contrat pour les données de compte client

Liste de personnes concernées : Utilisateur du service SaaS

Garantie appropriée : Clauses contractuelles (CCT) et Data Privacy Framework (DPF).

<https://www.twilio.com/en-us/legal/data-protection-addendum>

Nom du Sous-traitant : **HUBSPOT**

Pays et adresse : 91 Boulevard Haussmann, 75008 Paris, FRANCE

Transfert de données hors UE : Non

Finalité du traitement : Support client et service commercial

Liste des catégories de données : Données d'identification, message

Durée de rétention des données : La durée du contrat

Liste de personnes concernées : Utilisateur du service de support et du service commercial

Garantie appropriée : Clauses contractuelles (CCT) et Data Privacy Framework (DPF).

<https://www.hubspot.com/data-privacy/gdpr>

4. Droits des personnes

Il appartient au CLIENT d'informer les utilisateurs des droits dont ils disposent et la manière dont ils peuvent les exercer. Par ailleurs, il appartient au CLIENT de donner suite aux demandes d'exercices de droit des personnes concernées. Le PRESTATAIRE aidera le CLIENT dans toute la mesure du possible à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice de droit.

Dans l'hypothèse où une personne concernée exercerait une demande d'exercice de droit auprès du PRESTATAIRE, ce dernier adressera ces demandes au CLIENT dans les meilleurs délais après réception de la demande.

5. Notification des violations des Données à caractère personnel

Le PRESTATAIRE s'engage à informer par mail le CLIENT, sans délai après en avoir pris connaissance, de toute violation des Données à caractère personnel du CLIENT.

Il appartient au CLIENT d'informer si nécessaire l'Autorité de contrôle dont il dépend (art. 33 RGPD) et les personnes concernées (art. 34 RGPD), lorsque cette violation de Données à caractère personnel lui est rapportée par le PRESTATAIRE. Toutefois, le PRESTATAIRE s'engage, le cas échéant, à assister le CLIENT dans cette tâche. Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente

6. Réversibilité et restitution des Données à caractère personnel du CLIENT

En cas de cessation du présent Contrat, le CLIENT, s'il en formule la demande par lettre recommandée avec accusé de réception, pourra obtenir gratuitement la restitution des Données CLIENT. Au cas où le CLIENT ne demanderait pas la restitution des Données CLIENT dans un délai de deux (2) mois à compter de la date de cessation du présent Contrat et/ou de désactivation de son compte, lesdites données seront détruites.

7. Obligation du CLIENT vis-à-vis du PRESTATAIRE

Le CLIENT est seul Responsable du traitement des Données à caractère personnel collectées et traitées via le Service SaaS.

Conformément à la législation européenne et française sur la protection des données à caractère personnel notamment le Règlement « RGPD » UE n°2016/679 du 27 avril 2016, le CLIENT garantit au PRESTATAIRE qu'il détermine seul (i) les finalités et les moyens du traitement (art.4.7 RGPD) qu'il opère sur les Données à caractère personnel traitées via le Service SaaS et (ii) l'usage qu'il fait de ces Données à caractère personnel.

Nom du Sous-traitant : **Microsoft Azure**

Pays et adresse : 1 Microsoft Way, Redmond, WA, USA

Transfert de données hors UE :

Finalité du traitement : Hébergement des données

Liste des catégories de données : Données d'identification et de localisation

Durée de rétention des données : 60 jours pour les données d'utilisation à compter de la collecte, fin du contrat pour les données de compte client

Liste de personnes concernées : Utilisateur du service SaaS

Garantie appropriée : Clauses contractuelles (CCT) et Data Privacy Framework (DPF).

<https://www.microsoft.com/licensing/docs/view/Microsoft-Products-and-Services-Data-Protection-Addendum-DPA>

8. Garanties du CLIENT concernant les Données à caractère personnel

Avant toute utilisation du Logiciel ou du Service SaaS par le CLIENT et pendant toute leur durée de l'utilisation, le CLIENT garantit au PRESTATAIRE qu'en sa qualité de Responsable du traitement (au sens du RGPD) des Données à caractère personnel :

Le CLIENT a collecté et traite les Données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente, pour

des finalités déterminées, explicites et légitimes que le CLIENT détermine seul et que le PRESTATAIRE ne saurait connaître ;

- (i) Le CLIENT a informé au préalable (art.12 RGPD) les personnes dont elle traite les données à caractère personnel de l'ensemble de ses obligations à leur égard (notamment la détermination du fondement juridique de son traitement et ses finalités précises) ;
- (ii) Le CLIENT a informé les personnes concernées que leurs droits (articles 15 à 22 RGPD : accès, rectification, oubli, opposition, etc.) doivent être exercés directement auprès du CLIENT et non du PRESTATAIRE. Le PRESTATAIRE s'engage à se conformer à toute instruction écrite et licite de la part du CLIENT à cet égard ;
- (iii) Le CLIENT a procédé à l'ensemble des éventuelles déclarations préalables à sa charge auprès de son autorité de contrôle (art.51 RGPD) liées au traitement des données à caractère personnel de la base de données CLIENT, notamment par le PRESTATAIRE en qualité de sous-traitant RGPD au titre du service SaaS.
- (iv) Le CLIENT s'engage à respecter l'ensemble des obligations légales et réglementaires qui lui incombent au titre de la réglementation applicables dont le RGPD.

Les garanties données par le CLIENT au PRESTATAIRE au titre du présent article sont autant de qualités essentielles explicites de la prestation à la charge du CLIENT de sorte que le PRESTATAIRE ne puisse voir sa responsabilité incriminée à ce titre, sur quelque fondement que ce soit. Dans le cas contraire, le CLIENT s'engage à relever et garantir au PRESTATAIRE, sans restriction ni réserve, de toute conséquence notamment pécuniaire mise de ce fait à la charge du PRESTATAIRE.

ANNEXE 3 - « EXPORT CONTROL »

1. Informations préalables et générales

La société NEOVIGIE (ci-après « **NEOVIGIE** ») est tenue de se conformer et de s'assurer que ses clients (ci-après les « **Clients** ») se conforment pleinement à toutes les lois et réglementations internationales et nationales applicables en matière d'exportation et de sanctions économiques.

En conséquence, il est rappelé que les produits, services, matériels, logiciels et technologies achetés auprès de NEOVIGIE ne peuvent être revendus, transférés ou mis à disposition d'un quelconque autre pays ou une quelconque autre personne ni sous leur forme originale, ni intégrés dans d'autres ensembles, sans respecter et se conformer à toutes les lois et réglementations internationales et nationales applicables en matière d'exportation et de sanctions économiques.

Les Clients doivent se conformer à ces lois et règlements. Le non-respect de ces lois et règlements peut entraîner notamment l'imposition d'amendes et de pénalités, la perte des privilèges d'exportation et la résiliation des accords contractuels avec NEOVIGIE.

Les informations contenues dans le présent document ne sont pas destinées à se substituer à la réglementation sur les exportations, et n'ont pas pour objet de faire un état exhaustif de la réglementation Française, Européenne et Américaine, sur le contrôle des exportations en relation avec l'exportation, la réexportation et l'importation des produits fournis par NEOVIGIE.

Par conséquent, les Clients de NEOVIGIE doivent s'assurer que leurs exportations et réexportations de produits sont conformes aux exigences des lois et règlements sur l'exportation. L'utilisateur final, l'utilisation finale et le pays de destination finale peuvent avoir une incidence sur les exigences en matière de licences d'exportation.

Tous les numéros de classement des contrôles à l'exportation (ECCN américain, classement BDU), les numéros de la liste du Système harmonisé (SH) et les informations relatives aux autorisations de licence sont donnés à titre informatif, n'engagent pas la société NEOVIGIE et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. En toutes circonstances et lors de chaque exportation, importation ou réexportation de Produits, il appartient aux Clients d'analyser et de déterminer le classement conforme et adéquat au regard de la réglementation applicable, en interrogeant le cas échéant les autorités compétentes. Les renseignements fournis dans le présent document le sont à titre d'information uniquement et ne constituent pas des conseils juridiques ou réglementaires. NEOVIGIE ne donne aucune garantie quant à l'exactitude ou à la fiabilité de ces renseignements pour quelque raison que ce soit. Dans tous les cas, NEOVIGIE conseille vivement à ses Clients de consulter les autorités compétentes (SBDU, Trésor, BIS, OFAC) et toutes autres sources appropriées avant d'exporter, de réexporter, de distribuer, d'importer ou d'utiliser des produits qu'elle fournit.

En toutes circonstances, il est de la responsabilité des Clients de NEOVIGIE de vérifier que les opérations d'exportation et de réexportation des produits et services sont licites et de demander, si nécessaire, les autorisations préalables à l'exportation aux autorités compétentes.

2. Réglementation principale pour l'exportation

L'exportation et la réexportation des produits et services fournis par NEOVIGIE doivent se faire en conformité notamment avec les règles suivantes :

- La réglementation des biens dits à double usage (Règlement du Conseil Européen 428/2009 modifié) administrés par le Service des biens à double usage (SBDU) [voir : <https://sbdu.entreprises.gouv.fr>] ;
- Les décrets et règlements de contrôles d'initiatives nationales ;
- Les règlements sanctions adoptés par l'ONU et l'Union Européenne administrés en France par le Trésor, [voir <https://www.tresor.economie.gouv.fr>] ;
- La réglementation de l'Export Administration Régulations (15 CFR 730-744) administrée par le Bureau of Industry and Security ("BIS") du ministère américain du commerce américain [voir : <http://www.bis.doc.gov>] ;
- Les restrictions à l'exportation administrées par l'Office of Foreign Asset Controls ("OFAC") du département américain du Trésor [voir : <http://www.ustreas.gov/ofac>].

La liste de ces réglementations n'est pas exhaustive, et il appartient aux Clients de s'assurer de la réglementation applicable aux opérations d'exportation ou de réexportation.

3. Destinations sous embargo/sanction

Les produits, services, matériels, logiciels et données techniques fournis par NEOVIGIE ne peuvent PAS être EXPORTÉS ou RÉEXPORTÉS, DIRECTEMENT ou INDIRECTEMENT, à quelque fin, par quelque moyen et pour quelque finalité que ce soit, vers des destinations sous embargo ou sous restrictions Françaises, Européennes ou Américaines, ou vers des entreprises ou des citoyens/nationaux de ces pays sans vérifier que cette opération est licite et de demander, si nécessaire, les autorisations préalables à l'exportation aux autorités nationales compétentes (SBDU/TRESOR/BIS/OFAC).

La liste de destinations sous embargo/sanction est susceptible d'être modifiée à tout moment et il appartient aux Clients de se renseigner auprès des autorités compétentes à cet effet.

4. Personnes refusées

Les produits, les services, le matériel, les logiciels ou les données techniques fournis par NEOVIGIE ne peuvent PAS être EXPORTÉS/REEXPORTÉS, que ce soit DIRECTEMENT ou INDIRECTEMENT, à quelque fin, par quelque moyen et pour quelque finalité que ce soit, à une personne ou une entité à qui les autorités Françaises, l'Union Européenne et/ou le Gouvernement Américain interdit de participer à des activités d'exportation. Les personnes interdites comprennent les personnes ou entités figurant sur la liste de l'Union Européenne (disponible à l'adresse suivante : https://eeas.europa.eu/topics/sanctions-policy/8442/consolidated-list-of-sanctions_en), du département du commerce américain (disponible à l'adresse suivante : www.bis.doc.gov), ainsi que sur les listes des ressortissants spécialement désignés et des personnes bloquées du département du Trésor américain et sur d'autres listes tenues par le département du Trésor des personnes et entités sanctionnées (disponibles à l'adresse suivante : www.treas.gov/ofac).

Ces listes n'étant pas exhaustives et/ou étant susceptibles d'être mises à jour régulièrement, il appartient en tout état de cause aux Clients de se renseigner auprès des autorités compétentes.

5. Contrôle renforcé de la prolifération et droits de l'homme

Les produits, services, matériels, logiciels et données techniques fournis par NEOVIGIE ne peuvent PAS être EXPORTES, REEXPORTES ou UTILISES DIRECTEMENT ou INDIRECTEMENT en tout ou partie dans la conception, le développement, la fabrication ou l'utilisation d'armes nucléaires, chimiques ou biologiques ou de la technologie des missiles, ou comme pièces ou composants de produits militaires sans l'autorisation préalable des autorités Françaises, de l'Union Européenne et/ou du Gouvernement Américain.

Les produits, services, matériels, logiciels et données techniques fournis par NEOVIGIE ne peuvent PAS être EXPORTES, REEXPORTES ou UTILISES DIRECTEMENT ou INDIRECTEMENT en tout ou partie pour être incorporés dans des produits militaires figurant sur la liste des matériels de guerre des États membres de l'Union Européenne, être utilisés pour des équipements de production, d'essai ou d'analyse et de composants à cet effet, en vue de la mise au point, de la production ou de l'entretien de produits militaires figurant sur la liste précitée, être utilisés en usine de tout produit non fini en vue de la production de produits militaires figurant sur la liste précitée.

Les produits, services, matériels, logiciels et données techniques fournis par NEOVIGIE ne peuvent PAS être EXPORTES, REEXPORTES, UTILISES pour une application finale qui ne respecterait pas les droits de l'homme.

ANNEXE 4 - « SERVICES DE TELESURVEILLANCE »

Il est rappelé que les Services SaaS fournis par le PRESTATAIRE au CLIENT sont définis dans les présentes Conditions Générales.

Le CLIENT a la possibilité d'opter pour des services de télésurveillance optionnels, fournis par l'intermédiaire d'un sous-traitant du PRESTATAIRE, lesquels peuvent inclure également des services de géolocalisation eux-mêmes optionnels.

Le service de télésurveillance est sous-traité par la société NEOVIGIE à la **société Securitas Technology Services, SAS** au capital de 110 745 euros, dont le siège social est sis 253, quai de la Bataille de Stalingrad, 92130 Issy-les Moulineaux, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre sous le numéro 702 034 448.

La présente annexe a donc pour objet de compléter les Conditions Générales et s'applique lorsque le CLIENT souscrit les services de télésurveillance (associés ou non aux services de géolocalisation).

1. DEFINITIONS

En complément des définitions fournies dans les Conditions Générales, les termes suivants commençant par une lettre majuscule auront le sens indiqué ci-après :

Alarme : les alarmes envoyées à la Station de Télésurveillance telles que listées ci-après dans l'Annexe.

Contact : toute personne renseignée par le CLIENT comme destinataire des notifications prévues par les traitements des Alarmes.

Coordonnées : les informations permettant de prendre contact avec le CLIENT et/ou un Contact dans le cadre du traitement des Alarmes.

Couverture : toute zone équipée, par des opérateurs de réseaux de téléphonie mobile, de relais ou antennes GSM, GPRS, fréquence radio, ou WIFI, susceptibles de recevoir et/ou transmettre les signaux et/ou données, émis par le DATI équipé d'un système de géolocalisation.

Défaillance de Couverture : toute défaillance de la Couverture, ainsi que plus généralement toute défaillance technique empêchant l'accès à la Couverture par le CLIENT ou la Station de Télésurveillance, en ce compris toute défaillance totale de la Couverture, toute défaillance de continuité, de régularité et/ou de précision de la Couverture.

Services de Géolocalisation : les services optionnels de repérage du lieu de situation ou de circulation du DATI, mis en œuvre après le déclenchement d'une Alarme.

Services de Télésurveillance : les services, objets de la présente Annexe, et proposés dans l'Offre commerciale remise par le PRESTATAIRE au CLIENT. Les Services de Télésurveillance peuvent inclure les Services de Géolocalisation si le CLIENT y a souscrit.

Sous-Traitant (de Télésurveillance) : le sous-traitant du PRESTATAIRE en charge de l'exécution des Services de Télésurveillance pour le compte du PRESTATAIRE, et titulaire des autorisations nécessaires à la fourniture de services de télésurveillance avec géolocalisation conformément aux dispositions du Livre VI du Code de la sécurité intérieure.

Station de Télésurveillance : toute station de la télésurveillance du Sous-traitant où sont reçues et traitées les Alarmes à l'aide des moyens techniques et humains mis en œuvre par le Sous-Traitant, en ce compris toute station de secours prenant le relais en cas de défaillance technique desdites stations de télésurveillance.

Zone Géographique : la Zone Géographique Standard et/ou la Zone Géographique Étendue, telles que définies ci-après.

Zone Géographique Standard : comprend la France Métropolitaine, la Guadeloupe, la Martinique, la Guyane et La Réunion.

Zone Géographique Étendue : comprend la Zone Géographique Standard, ainsi que l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, la Finlande, la Hongrie, l'Italie, le Luxembourg, Monaco, la Norvège, les Pays-Bas, la Pologne, la République Tchèque, le Royaume Uni, la Serbie, la Suède, et la Suisse

2. OBJET

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions, modalités et limites de fourniture des Services de Télésurveillance par le Sous-Traitant du PRESTATAIRE au profit du CLIENT.

Les Services de Télésurveillance étant indissociables des Services Saas, les clauses de la présente Annexe viennent compléter celles des Conditions Générales et ne peuvent être dissociées de celles-ci.

3. FOURNITURE DES SERVICES DE TELESURVEILLANCE

Les clauses qui suivent viennent compléter les articles 11 (contraintes et limites techniques) et 12 (caractéristiques et limites du réseau Internet et de téléphonie) des Conditions Générales relatives aux Services SaaS.

Il est expressément rappelé et convenu que les Services de Télésurveillance n'ont pas pour objet d'empêcher la réalisation de sinistres ou leurs conséquences, mais exclusivement de recevoir et traiter une Alarme provenant d'un DATI et transitant par la Plateforme NEOVIGIE.

La fourniture des Services de Télésurveillance par le PRESTATAIRE (par l'intermédiaire du Sous-Traitant) s'analyse dans le cadre d'une obligation de moyens, laquelle est notamment limitée par toute Défaillance de la Couverture.

Sans limiter la généralité de ce qui précède, le CLIENT est notamment informé que toute Défaillance de la Couverture a une incidence sur la transmission des Alarmes à la Station de Télésurveillance, et induit donc un impact sur les Services de Télésurveillance, sans que la responsabilité du PRESTATAIRE ne puisse être recherchée à ce titre.

De même, le CLIENT est informé que les Services de Géolocalisation sont limités par la précision intrinsèque de la technologie exploitée (GPS, WIFI, BLUETOOTH).

4. OBLIGATIONS DU CLIENT

4.1. Contacts – Coordonnées

Le Contact doit être un salarié, un dirigeant ou un représentant du CLIENT, joignable et susceptible, en l'absence du porteur du DATI ayant émis une Alarme, d'opérer les vérifications utiles à la levée de doute, ou de fournir au Sous-Traitant des réponses ou instructions appropriées. Dans tous les cas, les instructions fournies au Sous-Traitant sont réputées données par le porteur du DATI.

L'exactitude des Coordonnées du CLIENT et/ou des Contacts est indispensable à la bonne fourniture des Services de Télésurveillance.

Les Coordonnées du Contact sont réputées fournies par le CLIENT. Le CLIENT doit vérifier les Coordonnées, régulièrement et au moins une fois par an, ainsi que communiquer immédiatement au PRESTATAIRE toute modification des Coordonnées par le biais de la Plateforme NEOVIGIE. Le PRESTATAIRE peut prendre l'initiative de cette vérification et constater toute défaillance afférente à l'inexactitude des Coordonnées.

Dans tous les cas, la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra pas être engagée en cas de défaillance dans le traitement des Alarmes liée à des Coordonnées en tout ou partie, inexactes.

4.2. Fourniture et continuité des moyens matériels

Le CLIENT doit, à sa charge et à ses frais : **(a)** fournir les moyens qui ne sont pas explicitement fournis par le PRESTATAIRE et qui sont nécessaires au bon fonctionnement du DATI et à la transmission des Alarmes (abonnements de téléphonie, Internet, connexion IP, électricité, etc.) ; **(b)** procéder à l'installation, à la mise en service, à la disponibilité permanente et à l'utilisation dans les conditions préconisées par le PRESTATAIRE des DATI, en s'abstenant de toute altération des DATI ou de leur configuration ; **(c)** veiller à activer le GPS du DATI et autoriser la localisation de l'appareil.

Tout manquement aux obligations susvisées devra être immédiatement notifié par le CLIENT au PRESTATAIRE, et pourra entraîner une suspension dans l'exécution des Services de Télésurveillance, sans que la responsabilité du PRESTATAIRE ne puisse être engagée à ce titre.

4.3. Site d'Usage

Dans le cas où le CLIENT n'a pas souscrit aux Services de Géolocalisation, le DATI est associé à l'adresse d'un site dit « Site d'Usage ».

Dans ce cas, le CLIENT s'engage à : **(a)** laisser le DATI sur le Site d'Usage ; **(b)** utiliser des technologies permettant la localisation la plus précise possible du porteur du DATI sur le Site d'Usage ; **(c)** laisser à la disposition des secours dans un lieu accessible le ou les plans du Site d'Usage et le parcours habituel du porteur du DATI ; **(d)** assurer la mise à jour constante de ces données et leur accessibilité aux secours.

4.4. Contrôle récurrent

Le CLIENT doit contrôler régulièrement le bon fonctionnement des Services de Télésurveillance en effectuant des tests d'Alarme, et en prévenant en amont la Station de Télésurveillance de la réalisation de ces tests. Toute défaillance constatée, à l'occasion de ces tests comme à tout moment, y compris toute défectuosité d'un DATI, doit être immédiatement communiquée au PRESTATAIRE.

5. ALARMES

5.1. Consignes

Les consignes de configuration des Alarmes doivent être validées et le cas échéant mises à jour par le CLIENT via la Plateforme NEOVIGIE pour transmission à la Station de Télésurveillance. La responsabilité du PRESTATAIRE ne saurait être engagée en cas d'erreur commise par le CLIENT dans lesdites opérations.

5.2. Alarmes Sécuritaires

Une Alarme Sécuritaire désigne :

- i. Alarme SOS : Alarme déclenchée manuellement par le porteur du DATI lorsqu'il se trouve en difficulté
- ii. Alarme Détection de Chute : Alarme transmise automatiquement par le DATI lorsqu'une chute du porteur est détectée.
- iii. Alarme Entrée/Sortie de Zone : Alarme transmise automatiquement lorsque le DATI connecté aux Services de Géolocalisation entre ou sort du périmètre autorisé, tel que défini par le CLIENT ou le PRESTATAIRE (sur la base des instructions du CLIENT) via la Plateforme NEOVIGIE.
- iv. Alarme Arrachement : Alarme transmise automatiquement si le DATI est arraché à son porteur.
- v. Alarme d'Expiration de Ligne de Vie : Alarme transmise automatiquement à l'expiration d'un compte à rebours ininterrompu par le porteur du DATI.
- vi. Alarme d'Absence de Mouvement : Alarme transmise automatiquement par le DATI lorsque celui-ci ne détecte aucun mouvement pendant une durée prédéfinie et paramétrée par le CLIENT ou le PRESTATAIRE (sur la base des instructions du CLIENT) via la Plateforme NEOVIGIE.

La réception d'une Alarme Sécuritaire par la Station de Télésurveillance entraîne, par défaut et sous réserve de consignes différentes reçues par le PRESTATAIRE, les actions suivantes :

- i. De manière systématique : le Sous-traitant appelle le porteur sur son DATI.
- ii. Si le porteur répond et à la demande de celui-ci : le Sous-Traitant appelle les secours, notamment les pompiers, et informe le premier Contact.
- iii. En l'absence de réponse du porteur ou en cas de mot de passe erroné : le Sous-Traitant appelle les Contacts.
- iv. Si un Contact répond et à la demande de celui-ci : le Sous-traitant appelle les secours (notamment les pompiers).
- v. En l'absence de réponse des Contacts : le Sous-Traitant laisse un message sur la boîte vocale des Contacts et appelle les secours (notamment les pompiers).
- vi. A l'issue de la procédure : un courriel est envoyé au CLIENT et le Sous-Traitant procède à la clôture de l'Alarme.

5.3. Alarmes Non-Sécuritaires

Une Alarme Non-Sécuritaire désigne toute Alarme, autre qu'une Alarme Sécuritaire. En particulier, une Alarme de Perte de Liaison est une Alarme Non-Sécuritaire transmise automatiquement par le DATI en cas de perte de liaison entre le DATI et la Plateforme NEOVIGIE.

En cas d'Alarme de Perte de Liaison, par défaut et sous réserve de consignes différentes reçues par le Prestataire, le Sous-Traitant envoie automatiquement un courriel et/ou un SMS au premier Contact et procède à la clôture de l'Alarme.

5.4. Appels aux forces de l'ordre et aux secours

Il est expressément rappelé que l'appel aux forces de l'ordre et aux secours est strictement réglementé. En conséquence, tout appel inutile ou sans objet peut faire l'objet d'une amende qui sera facturée au CLIENT, ainsi que d'une suspension immédiate des Services de Télésurveillance.

6. ZONE GEOGRAPHIQUE

Si le CLIENT n'a pas souscrit aux Services de Géolocalisation, les Services de Télésurveillance sont assurés sur la Zone Géographique Standard dans la limite des clauses visées à l'article 4.3 ci-dessus.

Si le CLIENT a souscrit aux Services de Géolocalisation, les Services de Télésurveillance sont assurés sur la Zone Géographique Étendue.

Seules les Alarmes émises dans les Zones Géographiques définies ci-dessus peuvent être prises en compte et traitées, sous réserve des limites inhérentes à la Couverture et à toute éventuelle incompatibilité technique avec la Couverture d'un pays étranger. Nonobstant ce qui précède, il est expressément convenu que l'appel aux forces de l'ordre et aux secours situés en dehors de la France métropolitaine dépend d'une part, des éventuels accords avec les autorités locales, et d'autre part, des règles en vigueur dans le territoire concerné.

7. RESPONSABILITE

Pour tout litige relatif à la fourniture des Services de Télésurveillance ou en découlant directement ou indirectement, la responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être engagée qu'en cas de manquement fautif dûment prouvé à ses obligations.

Le PRESTATAIRE ne saurait être responsable à l'égard du CLIENT ou de tiers, des dommages immatériels ou indirects de quelque nature que ce soit.

Dans tous les cas, le montant maximum de la responsabilité du PRESTATAIRE et de l'indemnisation éventuellement due ne saurait excéder les versements HT reçus par le PRESTATAIRE pour la fourniture des Services de Télésurveillance au cours des 12 mois ayant précédé le sinistre.

Le CLIENT s'oblige à coopérer étroitement avec le PRESTATAIRE pour tout litige impliquant la responsabilité du Sous-Traitant.

8. DUREE

8.1. Mise en service – Terme

Sans préjudice de l'application des clauses relatives à l'entrée en vigueur du contrat dans les conditions de l'article 5 des Conditions Générales, il est convenu que les Services de Télésurveillance entreront en vigueur dès le raccordement du DATI, sous réserve de la transmission et de la validation des consignes dans les conditions visées à l'article 5.1 ci-dessus.

Les présentes conditions de fourniture de Services de Télésurveillance cesseront d'être applicables à l'expiration de la durée prévue dans l'Offre Commerciale ou le Marché Public.

8.2. Suspension

Le PRESTATAIRE pourra, de plein droit, décider et notifier au CLIENT la suspension immédiate des Services de Télésurveillance dans les cas suivants : (a) manquement du CLIENT aux obligations relatives aux Coordonnées, telles que prévues à l'article 4.1 ; (b) manquement du CLIENT aux obligations relatives aux moyens matériels devant être mis en œuvre telles que prévues à l'article 4.2 ; (c) défaillance du CLIENT dans ses obligations de contrôle prévues à l'article 4.4 ; (d) appel inutile ou sans objet aux forces de l'ordre et aux secours ; (e) suspension du contrat liant le Prestataire au Sous-Traitant.

8.3. Résiliation anticipée

Les Services de Télésurveillance ne pourront être résiliés de manière anticipée que dans les cas ci-après : (a) résiliation dans les conditions de l'article 23 des Conditions Générales ; (b) résiliation à effet immédiat à l'initiative du PRESTATAIRE faisant suite à la résiliation ou à l'expiration du contrat le liant au Sous-Traitant, à quelque moment et pour quelque motif que ce soient.

8.4. Déconnexion du DATI

Si le CLIENT procède à la déconnexion avant le terme normal des Services de Télésurveillance, il doit immédiatement en informer le PRESTATAIRE qui se voit alors dégagé de toute responsabilité en cas de sinistre. En tout état de cause, le CLIENT prend en charge l'ensemble des formalités et coûts liés à la déconnexion du DATI.

8.5. Caducité

Dans le cas où les Services SaaS cesseraient d'être fournis au CLIENT, à quelque moment et pour quelque motif que ce soient, les présentes conditions de fourniture des Services de Télésurveillance seront caduques de plein droit, et les Services de Télésurveillance prendront fin de plein droit.

9. REVISION

9.1. Modification du cadre législatif

Toute modification du cadre législatif affectant les Services de Télésurveillance pourra faire l'objet d'une réactualisation tarifaire à la hausse, et le cas échéant d'un avenant aux présentes conditions.

En tout état de cause, toute modification des Services de Télésurveillance rendue nécessaire par une décision administrative ou réglementaire reste à la charge du CLIENT.

9.2. Modification de la souscription

Toute demande de modification du périmètre des Services de Télésurveillance (augmentation du nombre de DATI, activation des Services de Géolocalisation, etc.) fera l'objet d'une réactualisation tarifaire à la hausse, et le cas échéant d'un avenant aux présentes conditions.

9.3. Révision tarifaire

Le prix des Services de Télésurveillance sera revalorisé chaque année au 1^{er} janvier, par application de la formule suivante : $P1 = P0 (I1 / I0)$, dans laquelle :

P1 est le montant du prix révisé ;

P0 est le montant en vigueur avant révision ;

I1 est le dernier indice ICHTrevTS publié par l'INSEE à la date de la révision ;

I0 est le même indice ICHTrevTS publié par l'INSEE 12 mois avant, sans que la revalorisation puisse conduire à une diminution du prix des Services de Télésurveillance.

9.4. Évolution des coûts

En sus de ce qui précède, dans le cas où interviendraient des modifications de quelque objet et nature que ce soient, et notamment, une évolution des coûts, le PRESTATAIRE ajustera le prix en conséquence sous réserve de l'accord du CLIENT. A défaut d'accord, le PRESTATAIRE se réserve la faculté de résilier les Services de Télésurveillance à tout moment moyennant un préavis de 2 mois. En tout état de cause, le PRESTATAIRE conserve la faculté de se prévaloir de l'application de l'article 1195 du Code Civil.

10. ENREGISTREMENTS

Le CLIENT autorise le Sous-Traitant à procéder à l'enregistrement des conversations ou données et, si cela est prévu, des images numériques, liées aux déclenchements des Alarmes et à leur traitement. Les communications audio, image ou vidéo entre le CLIENT, les Contacts et la Station de Télésurveillance donnent lieu à enregistrement, conformément aux dispositions applicables à la certification APSAD et dans les limites des dispositions de la CNIL et du RGPD.

Les enregistrements des conversations ou des messages entre le Sous-Traitant et le CLIENT sont conservés pendant une durée de 3 mois. Ces enregistrements constituent, conventionnellement entre le PRESTATAIRE et le CLIENT, un mode de preuve qui ne pourra être communiqué qu'aux forces de l'ordre. Les images, vidéos ou enregistrements audio éventuels sont conservés par le Sous-Traitant comme suit : 3 mois pour les historiques de télésurveillance (APSAD) et 1 mois maximum pour les images et vidéos (CNIL). Par souci de clarté, le PRESTATAIRE n'accède à aucun moment à ces enregistrements.