

TEHTRIS XDR Platform - Conditions Générales d'Utilisation

Licence

1. Conditions applicables

La mise à disposition et l'utilisation du Service sont régies par les présentes conditions générales d'utilisation, les éventuelles Conditions Particulières de Services et le cas échéant les Conditions Produits Tiers.

L'ensemble des documents précités applicables forment un contrat (ci-après le « **Contrat** ») conclu entre l'Utilisateur et TEHTRIS relatif à la mise à disposition et à l'utilisation du Service.

L'utilisation et/ou le téléchargement des Produits Tiers vaut acceptation par l'Utilisateur des Conditions de Produits Tiers conformément aux présentes.

Les conditions générales d'utilisation en vigueur sont disponibles et consultables à partir du site internet TEHTRIS <https://tehtris.com/legal>.

En téléchargeant, installant, copiant ou utilisant de toute autre façon le Service, l'Utilisateur reconnaît avoir lu, compris et est réputé avoir accepté les stipulations du Contrat. Si l'Utilisateur ne les accepte pas, il n'est pas autorisé à installer et/ou utiliser tout ou partie du Service à quelque fin que ce soit.

2. Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, utilisés au singulier et/ou au pluriel, auront la signification ci-après :

« **Alerte** » désigne les remontées d'informations liées à l'analyse logicielle des Événements indiquant qu'un certain seuil fixé par TEHTRIS ou une certaine anomalie technique, a été signalé au sein du Service.

« **Appliance** » ou « **Machine Virtuelle** » ou « **Virtual Machine** » ou « **VM** » désigne un serveur virtuel configuré pour exécuter des tâches spécialisées en fonction de la Solution TEHTRIS à laquelle l'Appliance est associée. Les Appliances sont situées dans le datacenter TEHTRIS et/ou dans l'infrastructure de l'Utilisateur (« On-Premise »).

« **Conditions Particulières de Service** » : document décrivant un ou plusieurs Service(s) fourni(s) par TEHTRIS, stipulant les conditions d'exécution et d'utilisation propres au(x) dit(s) Service(s).

« **Conditions de Produits Tiers** » : conditions contractuelles spécifiques à l'utilisation de Produit Tiers mis à disposition par TEHTRIS dans le cadre du Service.

« **Documentation** » : désigne l'ensemble des documents mis à disposition de l'Utilisateur par TEHTRIS, permettant à l'Utilisateur de prendre connaissance et de comprendre les caractéristiques des Services proposés. Ces ressources peuvent notamment comprendre (a) des informations concernant les différentes fonctionnalités, configurations, options et gammes disponibles, et (b) des documentations, guides techniques ou exemples (ou « use case ») d'utilisation des Services permettant une meilleure compréhension et utilisation des Services.

« **Données** » désigne les données de l'Utilisateur dont l'utilisation est l'objet du Contrat.

« **Droit(s) de Propriété Intellectuelle** » désigne tous (a) droits liés au droit d'auteur et droits voisins, y compris, mais sans y être limités, les droits patrimoniaux et droits moraux, (b) droits de marques, raisons sociales et droits apparentés, (c) secrets commerciaux, (d) droits de brevet, de dessins et de modèles et des bases de Données, (e) autres Droits de Propriété Intellectuelle et industrielle de toutes sortes et de toutes natures, et (f) enregistrements, requêtes initiales, renouvellements ou extensions de ceux-ci (y compris tous les droits de faire ou de demander l'un quelconque de ceux-ci).

« **Identifiants** » désignent l'identifiant propre de l'Utilisateur (« login »), le mot de passe de connexion (« password »), et le certificat numérique pour se connecter à un environnement numérique TEHTRIS.

« **Incident** » désigne un Événement susceptible de compromettre l'intégrité, la disponibilité, la confidentialité, ou l'imputabilité de tout ou partie de l'infrastructure de l'Utilisateur.

« **Log** » désigne un journal d'événements de sécurité générés par les composants du système d'information de l'Utilisateur et contenant les enregistrements séquentiels, généralement horodatés, émanant d'un processus informatique de type système ou applicatif.

« **Logiciel** » désigne tout logiciel fourni par TEHTRIS à l'Utilisateur et notamment certains éléments présents et/ou utilisés dans le Service TEHTRIS.

« **Partenaire** » signifie une entité autre que TEHTRIS auprès de laquelle l'Utilisateur a souscrit un abonnement au Service.

« **Prérequis techniques** » désigne un ensemble de conditions à remplir par l'Utilisateur pour la bonne exécution du Contrat et mentionnés dans la Documentation.

« **Prestataire Tiers** » désigne un prestataire et/ou éditeur de logiciels autre que TEHTRIS et fournissant à l'Utilisateur des services liés aux technologies de l'information (prestation de service et/ou logiciel).

« **Produits Tiers** » Tout produit (tel que système d'exploitation, application, pare-feu ou composant matériel) développé par un tiers, appartenant audit tiers et mis à disposition de l'Utilisateur par TEHTRIS ou que l'Utilisateur s'est directement ou indirectement procuré auprès dudit tiers.

« **Service(s)** » désigne l'ensemble : (i) des Solutions TEHTRIS, (ii) la TEHTRIS XDR Platform et tout autre environnement informatique ; (iii) les Professional Services, (iv) et toute la Documentation s'y rapportant, tel que souscrit par l'Utilisateur.

« **Professional Services** » désigne une prestation de service optionnelle.

« **Sociétés Apparentées** » : toute société que TEHTRIS contrôle, qui contrôle TEHTRIS ou avec TEHTRIS sous contrôle commun d'une troisième entité. La notion de contrôle s'entend au sens de l'article L233-3 du code de commerce français, le contrôle pouvant être direct ou indirect.

« **Solution TEHTRIS** » désigne une fonctionnalité opérationnelle de cybersécurité fournie en SaaS, mise en service à partir d'une ou plusieurs Appliance(s), composée de plusieurs agents et/ou sources SIEM.

« **TEHTRIS XDR Platform** » désigne une plateforme située dans le Datacenter TEHTRIS permettant d'accéder au Service si souscrit par l'Utilisateur.

« **TEHTRIS** » désigne REAK-T, société par actions simplifiée unipersonnelle (SASU), immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 106 496 029, dont le siège social est situé 56 rue de Ponthieu, 75008 Paris.

« **Utilisateur** » désigne toute personne morale ayant souscrit au Service et disposant de la qualité de professionnel.

3. Documents contractuels

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants :

- Les présentes Conditions Générales, ses annexes et sa Documentation ;
- Si applicable, les Conditions Particulières de Service ;
- Si applicable, les Conditions de Produits Tiers.
- Les devis et/ou bons de commande (« BDC ») signés par les Parties.

En cas de conflit entre une ou plusieurs stipulations contractuelles figurant dans l'un de ces documents, la disposition du document de rang supérieur sera retenue. En cas de contradiction entre les termes de documents de même rang, le plus récent prévaudra.

Il est expressément stipulé que toute clause contraire contenue dans les conditions générales d'achat de l'Utilisateur ou dans tout autre document de même nature, ne saurait prévaloir sur le Contrat.

4. Durée et effet

Le Contrat entre en vigueur (a) de la signature du devis par l'Utilisateur ou (b) à réception du bon de commande, la date la plus récente étant celle retenue par TEHTRIS.

La durée du Contrat est la période d'abonnement mentionnée au devis (« **Période d'abonnement initiale** »).

La date (a) de signature du devis, ou (b) la date de réception du bon de commande, la date la plus récente étant celle retenue par TEHTRIS est la « **Date d'anniversaire** » du Contrat, signifiant le début des prestations.

Toute poursuite du Contrat au-delà de la période d'abonnement initiale entraînera le renouvellement automatique du Contrat pour la même durée, sauf si l'une des Parties notifie par écrit l'autre sa volonté de modifier la durée ou de mettre fin au Contrat, au minimum trois (3) mois avant la fin de la période d'abonnement initiale et/ou renouvelée.

La signature du devis, et/ou l'émission d'un bon de commande par le Partenaire auprès de TEHTRIS et/ou le commencement du Service vaut acceptation entière et sans réserve du Contrat et vaut commande ferme et définitive de l'Utilisateur, ce dernier ne pouvant l'annuler.

5. Try and Buy

Uniquement dans le cas expressément convenu entre les Parties et mentionné au devis/bon de commande, l'Utilisateur pourra bénéficier de la possibilité d'essayer tout ou partie du Service (ci-après « Try and Buy ») durant une période maximum d'un (1) mois, sauf disposition écrite contraire.

Cette phase a pour objet de permettre à l'Utilisateur de vérifier et valider l'adéquation du Service avec ses besoins.

La phase de Try and Buy débute à la date de prise d'effet du Contrat. Durant cette phase de Try and Buy, sous réserve d'avoir été convenus entre les Parties, les engagements de niveaux de service (SLA), ne s'appliqueront pas.

A l'issue de la phase de Try and Buy, l'application du Contrat se poursuivra automatiquement. Si l'Utilisateur souhaite mettre fin à la phase de Try and Buy, ce dernier devra avertir TEHTRIS de son choix de ne pas poursuivre le Contrat qui se terminera automatiquement et de plein droit cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de réception de la notification par TEHTRIS. Dans le cas où l'Utilisateur déciderait de ne pas poursuivre l'utilisation du Service, ce dernier reste tenu de payer les coûts dus jusqu'à la date de fin du Try and Buy.

6. Propriété intellectuelle

6.1. Licence SaaS

TEHTRIS concède à l'Utilisateur un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accès et d'utilisation du Service, pendant toute la durée du Contrat et pour le monde entier. La licence n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre à l'Utilisateur l'utilisation du Service pour ses besoins internes et conformément à leur documentation, à l'exclusion de toute autre finalité. Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre le Service conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques.

L'Utilisateur s'interdit toute autre utilisation, en particulier, sans que cette liste ne soit exhaustive, toute adaptation, modification, traduction, reproduction, arrangement, diffusion, toute utilisation abusive ou frauduleuse des Services et ressources mises à disposition de l'Utilisateur notamment les utilisations de nature à mettre en péril la stabilité et la sécurité des systèmes de TEHTRIS ou pouvant entraîner une dégradation de la performance des Services fournis. Sous réserve des dispositions légales d'ordre public en vigueur, l'Utilisateur n'est pas autorisé à décompiler les Logiciels, codes et algorithmes utilisés dans le cadre du Service TEHTRIS, notamment à des fins de rétro-ingénierie.

Sous réserve de clause contraire prévue entre les Parties ce dernier ne pourra en aucun cas mettre le Service à disposition d'un tiers n'agissant pas pour son compte.

6.2. Propriété

6.2.1. Propriété de TEHTRIS

TEHTRIS est et demeure titulaire des Droits de Propriété relatifs au Service mis à disposition de l'Utilisateur, de son savoir-faire et de ses méthodes utilisées dans le cadre de l'exécution du Contrat, ainsi que toute l'infrastructure informatique (logicielle, voire matérielle le cas échéant) fournie par TEHTRIS et mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat. Les Logiciels et la Documentation associée, toutes les copies, améliorations, modifications et travaux dérivés en découlant, ainsi que tous les Droits de Propriété Intellectuelle associés, sont et doivent rester la Propriété unique et exclusive de TEHTRIS.

S'agissant des règles de détection, règles de corrélation et tout autre type de règles mises à disposition sur l'interface de la TEHTRIS XDR Platform, l'Utilisateur concède à TEHTRIS une licence d'utilisation des règles qu'il est

amené à développer et intégrer au Service. Cette licence inclut, sur lesdites règles de détection, les droits de les reproduire ou de les faire reproduire ; le droit de les représenter ou de les faire représenter ; le droit de les sous licencier, de les adapter, modifier, transformer, faire évoluer, en tout ou en partie ; le droit de les traduire ou de les faire traduire, en tout ou en partie et en toute langue ; le droit de les mettre sur le marché, de les distribuer, commercialiser, diffuser par tous moyens, y compris la location et le prêt, à titre gratuit ou onéreux ; le droit d'en faire tout usage et de les exploiter pour les activités propres de TEHTRIS ou au bénéfice de tiers, à quelque titre que ce soit ; le droit de reproduire, représenter et commercialiser, à titre gratuit ou onéreux, les règles modifiées, adaptées, ou dérivées. Ces droits sont cédés à titre non exclusif, gratuit, pour la durée de protection des droits et pour le monde entier.

TEHTRIS se réserve le droit à titre permanent de collecter et conserver les malwares et tout élément malveillant ou suspect afin d'améliorer ses bases de données et heuristiques, améliorer de façon continue ses produits et services, à des fins de recherche et développements, à des fins d'analyse ou de reporting pour autant que ces opérations ne permettent pas d'identifier l'Utilisateur et ne comprennent pas des informations pouvant être utilisées pour identifier des personnes physiques. TEHTRIS conserve la propriété de, ainsi que tous les droits et intérêts relatifs à, toute propriété intellectuelle ou tout produit du travail résultant de son utilisation et de son analyse desdites informations.

6.2.2. Propriété de l'Utilisateur

L'Utilisateur est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il envoie dans le Service.

Le Contrat ne confère à l'Utilisateur aucun droit de propriété sur le Service. La mise à disposition temporaire du Service pour la durée du Contrat, ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque Droit de Propriété Intellectuelle au bénéfice de l'Utilisateur, au sens du code français de la Propriété Intellectuelle.

TEHTRIS déclare expressément ne fournir à l'Utilisateur ou à quiconque, aucun accès ou droit, sous aucune condition, sur les codes sources de tout ou partie d'un élément composant le Service TEHTRIS.

7. Qualité de service

TEHTRIS fournit ses meilleurs efforts pour garantir le Service contre tout vice de programmation pour toute la durée du Contrat. Cette garantie n'est plus valable si l'Utilisateur ou un tiers agissant pour le compte de l'Utilisateur, modifie ou tente de modifier, tout ou partie du Service.

TEHTRIS garantit la continuité du Service à hauteur des engagements de niveaux de Service (« **SLA** ») mentionnés en Annexe 1 du Contrat et/ou dans Conditions Particulières de Service applicables. TEHTRIS ne fait aucune autre garantie expresse ou implicite relativement au Service TEHTRIS, y compris, notamment, toute garantie implicite de qualité marchande ou d'adéquation du Service à un objectif particulier. Les Parties reconnaissent qu'un logiciel peut contenir des erreurs et que toutes les erreurs ne sont pas économiquement rectifiables ou qu'il n'est pas toujours nécessaire de les corriger. TEHTRIS ne garantit pas en conséquence que l'ensemble des défaillances ou erreurs du Service sera corrigé.

TEHTRIS ne serait être tenue responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements du Service TEHTRIS et en particulier des Solutions TEHTRIS, dus aux aléas techniques inhérents à Internet ainsi qu'au

fournisseur de service et de l'hébergeur de Données, et les interruptions d'accès qui peuvent en résulter.

8. Maintenance

Pour la durée du Contrat, TEHTRIS assure la maintenance technique (1), corrective (2) et évolutive (3) du Service TEHTRIS (ensemble ci-après dénommé « Maintenance »). La Maintenance est régie par le présent Article et l'Annexe 1.

TEHTRIS n'est pas responsable de la Maintenance dans l'un des cas suivants : (i) utilisation de tout ou partie du Service, non conforme à sa destination ou à la Documentation par l'Utilisateur ou un tiers sous sa responsabilité ; (ii) implantation de progiciel, logiciel ou système d'exploitation incompatibles avec les Prérequis techniques mentionnés dans la Documentation (iii) manquement de l'Utilisateur à ses obligations au titre du Contrat ; (iv) l'Utilisateur refuse d'effectuer ou dépasse le délai pour effectuer les mises à jour demandées par TEHTRIS ; (v) défaillance des réseaux de communication électronique ; (vi) acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ; (vii) cas de force majeure.

Avant de procéder à des opérations de Maintenance ou de réinstallation du Service, il appartient à l'Utilisateur d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération telle que des sauvegardes, nécessaire à la conservation de ses Données. TEHTRIS ne conserve aucune Donnée une fois la mise à jour ou la réinstallation d'un service réalisée.

Les interventions relatives à la Maintenance peuvent rendre tout ou partie du Service TEHTRIS momentanément indisponible. TEHTRIS ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités de l'Utilisateur. Sauf si elles résultent exclusivement d'un manquement de TEHTRIS à l'exécution de ses obligations, les suspensions susvisées ne peuvent être considérées comme du temps d'indisponibilité du Service dans le cadre de la mise en œuvre des engagements de services prévus au Contrat.

8.1. Maintenance technique

Les maintenances techniques sont programmées d'un commun accord avec l'Utilisateur ou au Partenaire, sauf urgence opérationnelle (cas d'un patch de sécurité par exemple).

Par exception au paragraphe précédent, TEHTRIS se réserve le droit d'opérer des réglages et des suppressions dans les Alertes et/ou Logs, qui remontent ou qui sont stockées lorsque le bon fonctionnement d'une TEHTRIS XDR Platform et/ou d'une Appliance Cloud, pourrait être remise en cause (de façon non limitative : en cas de disque quasiment plein, impacts négatifs sur la vitesse ou le volume, problème sur les backups, problème sur le CPU et sur la RAM ou sur les performances de manière générale).

8.2. Maintenance corrective

TEHTRIS s'engage à assurer la maintenance corrective du Service TEHTRIS dans les conditions décrites en Annexe 1. La notion d'anomalie fait référence à tout dysfonctionnement ou non-conformité des Solutions TEHTRIS à leurs spécifications et à leur destination, reproductible par l'Utilisateur, qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie des Solutions TEHTRIS. Sous réserve des conditions décrites en Annexe 1, TEHTRIS qualifiera le niveau d'anomalie et pourra à son entière discrétion procéder au diagnostic d'une anomalie et effectuer des corrections d'erreurs et/ou de bugs ou de réaliser des mises à jour.

8.3. Maintenance évolutive

TEHTRIS peut à tout moment, ajouter, modifier ou supprimer tout ou partie des options, fonctionnalités du Service TEHTRIS, et faire évoluer ses performances.

Les maintenances évolutives sont programmées par TEHTRIS qui transmet au préalable les périodes et dates d'évolution à l'Utilisateur ou au Partenaire.

L'Utilisateur doit appliquer la nouvelle version disponible dans un délai maximale d'un (1) mois à compter de sa mise à disposition. TEHTRIS assure la Maintenance uniquement sur la dernière version disponible. En cas de refus ou délai excessif pour appliquer les mises à jour, l'Utilisateur ne pourra pas bénéficier de la Maintenance.

9. Conditions financières

A défaut de stipulations contraires convenues entre les Parties, ou le cas échéant entre l'Utilisateur et le Partenaire, le présent article « Conditions financières » s'applique.

9.1. Prix

Les prestations sont payables selon les temporalités suivantes :

- Le Service est facturé annuellement ou pluri-annuellement (*upfront paiement*) à terme à échoir selon les modalités mentionnées au devis. La facture est calculée sur le devis/bon de commande associé. Tout dépassement entraînera l'adaptation de la facturation correspondante. Tout mois débuté est facturé dans son intégralité.
- Les Professional Services sont facturés mensuellement à terme échu.

Certains services peuvent donner lieu à des frais additionnels d'installation ou de mise en service, mentionnés au devis.

Tout abonnement ne pourra être souscrit que pour une durée supérieure ou égale à douze (12) mois. Si l'Utilisateur ajoute des nouvelles souscriptions en cours d'abonnement ces dernières seront dues jusqu'à la fin de la période d'abonnement en cours.

Les prestations débutent à la date (a) de signature du devis, ou (b) de réception du bon de commande, la date la plus récente étant celle retenue par TEHTRIS.

Chaque prestation commencée est facturée et due en intégralité, y compris en cas de non-utilisation, utilisation partielle, suspension ou arrêt de l'utilisation du Service par l'Utilisateur avant la fin de la période d'utilisation initialement convenue. Aucun remboursement ou crédit ne sera accordé si l'Utilisateur souhaite résilier ou annuler tout ou partie de son abonnement avant la fin de la période d'abonnement en cours.

Les prix s'entendent hors taxes, droits de douane et autres prélèvements similaires. Les taxes ne seront pas déduites des paiements dus à TEHTRIS, sauf si la loi l'exige, auquel cas l'Utilisateur augmentera le montant à payer le cas échéant, de sorte qu'après avoir effectué toutes les déductions et retenues requises, TEHTRIS reçoive et conserve (libre de toute obligation fiscale) un montant égal à celui qu'il aurait reçu si ces déductions ou retenues n'avaient pas été effectuées.

9.2. Évolution des prix

Sauf dispositions contraires convenues entre les Parties, les prix des Services TEHTRIS seront être révisés chaque année par TEHTRIS par l'application d'un taux de cinq (5) % d'augmentation. La révision des prix sera

applicable pour la période d'abonnement en cours. Une facture complémentaire sera émise le cas échéant.

En tout état de cause, les prix seront révisés par TEHTRIS à chaque nouvelle période d'abonnement, sous réserve que TEHTRIS notifie à l'Utilisateur les nouveaux prix au minimum trois (3) mois avant la date anniversaire du Contrat.

9.3. Facturation

Les factures sont exigibles sous trente (30) jours à compter de leur date d'émission par prélèvement automatique ou par virement bancaire. La première facture sera exigible au jour (a) de la signature du devis, ou (b) à réception du bon de commande, la date la plus récente étant celle retenue par TEHTRIS.

Le cas échéant, tout bon de commande de l'Utilisateur devra contenir à minima la référence du devis TEHTRIS associé. Par défaut, l'adresse de facturation est celle du siège social du destinataire du devis. La facture est communiquée à l'Utilisateur par courrier électronique. Il appartient à l'Utilisateur d'en conserver une copie conformément à la réglementation en vigueur.

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut ou le retard de paiement, y compris le paiement partiel d'une facture entraîne de plein droit le jour suivant l'échéance : (i) l'application d'un intérêt de retard égal à trois (3) fois le taux d'intérêt légal sans mise en demeure préalable; (ii) une indemnité forfaitaire conformément à l'article L.441-10 du code du commerce pour frais de recouvrement, dont le montant est fixé par décret au jour des présentes à quarante (40) euros; lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, TEHTRIS peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification; et (iii) la résiliation du Contrat à l'issue d'un délai de quinze (15) jours d'une notification par lettre recommandée AR restée infructueuse et entraînant par conséquent, pour manquement à une obligation essentielle.

10. Pénalités

TEHTRIS s'engage à respecter les délais d'exécution et les engagements de niveaux de services stipulés au Contrat. Dans le cas où le Contrat le prévoit expressément, TEHTRIS s'expose à l'application de pénalités prévues.

Ces pénalités visent à sanctionner le non-respect exclusivement imputable à TEHTRIS de ses obligations. L'Utilisateur ne pourra en aucun cas se prévaloir du présent article et prétendre aux pénalités en cas de manquement résultant en tout ou partie : (i) événements ou facteurs échappant au contrôle de TEHTRIS tels que, non-limitativement, cas de force majeure, fait d'un tiers, problème de connexion au réseau Internet, dysfonctionnement du réseau Internet, dysfonctionnement ou mauvaise utilisation de matériels ou logiciels sous le contrôle de l'Utilisateur, attaque informatique ; (ii) d'un manquement de l'Utilisateur à ses obligations au titre du Contrat (notamment défaut de collaboration) ; (iii) d'une utilisation non conforme à la Documentation par l'Utilisateur ou un tiers sous sa responsabilité ; (iv) d'une maintenance conformément à l'Article - Maintenance ; (v) de la perte de Données et/ou interruption et/ou baisse de service de l'opérateur de télécommunications, de l'opérateur d'hébergement de Données, du fournisseur d'électricité ; (vii) de défaillance des réseaux de communication électronique ou des réseaux de transport Internet ou des plateformes informatiques associées (hardware et software), en particulier de son/ses fournisseur(s) d'accès et hébergeurs de Données. L'application

de l'un des cas d'exclusion définis ci-dessus, est établie par TEHTRIS par tous moyens, et notamment sur la base des éléments du système d'information de TEHTRIS (telles que les Données de connexion), qui, d'accord exprès entre les Parties, seront recevables. Pour tout service étant mis à la disposition gratuitement ou offert par TEHTRIS à l'Utilisateur, le SLA associé n'est pas garanti et aucun crédit ne pourra être accordé à l'Utilisateur en cas de non-respect de ce dernier.

Les pénalités sont déduites sur la prochaine facture de l'Utilisateur sur simple demande de ce dernier, effectuée par e-mail, au plus tard, le mois suivant celui au cours duquel l'indisponibilité a été constatée par l'Utilisateur. A défaut, l'Utilisateur ne pourra plus prétendre obtenir lesdits dédommagements.

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

11. Responsabilités

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

Le présent article « Responsabilité » produira effet même en cas de résolution du Contrat

11.1. Responsabilité de TEHTRIS

TEHTRIS est tenue de fournir à l'Utilisateur le Service selon les dates et modalités convenues entre l'Utilisateur et le Partenaire.

Sous réserve des engagements de niveau de service prévus au présent Contrat et/ou dans des Conditions Particulières de Service, TEHTRIS est soumise uniquement à obligation de moyens s'agissant de la capacité et la performance du Service TEHTRIS, signifiant ainsi que TEHTRIS ne peut garantir la prévention et la détection de façon exhaustive et en temps réel et/ou en temps différé, de n'importe quelle attaque ou menace informatique, de n'importe quel Incident de sécurité, de n'importe quelle panne affectant tout ou partie du système d'information surveillé. En tant que professionnel de l'informatique et dans le cadre de son obligation de conseil, TEHTRIS apportera à l'Utilisateur toute préconisation nécessaire à l'optimisation de ses choix et à la couverture la plus appropriée de ses besoins.

Dans l'hypothèse où TEHTRIS serait amenée à délivrer des prestations de conseil à l'Utilisateur, TEHTRIS ne pourra être responsable des décisions prises par l'Utilisateur dans la mesure où les prestations concernées consistent uniquement à formuler des observations et conseils. L'Utilisateur ayant le choix entre une multitude de solutions, la décision de mise en œuvre ou non des observations et conseils lui incombe uniquement.

Sous peine de forclusion, le délai d'action contre TEHTRIS ne pourra excéder deux (2) ans à compter de la date de connaissance du dommage.

11.2. Responsabilités propres à l'Utilisateur

L'Utilisateur s'engage à collaborer avec TEHTRIS et à fournir ou garantir l'accès à toute information ou éléments dont TEHTRIS pourrait raisonnablement avoir besoin afin de remplir ses obligations au titre du présent Contrat. L'Utilisateur doit notamment communiquer à TEHTRIS les éventuelles exigences légales et réglementaires spécifiques auxquelles il est soumis, notamment celles liées à la sécurité informatique et à son secteur

d'activité, afin que ces exigences puissent être prises en considération par TEHTRIS qui fera ses meilleurs efforts pour y répondre.

L'Utilisateur est réputé disposer ou avoir recueilli auprès des éventuels tiers, l'ensemble des droits de propriété et d'accès des systèmes d'information entrant dans le périmètre du Service. L'Utilisateur sera seul responsable pour tout préjudice pouvant résulter d'une telle absence.

L'Utilisateur est seul responsable : des choix techniques et des mesures de sécurité concernant l'hébergement physique de ses équipements (hardware) et des solutions informatiques (software) sur lesquels seront installées les Solutions TEHTRIS ; de ses infrastructures où le Service sera utilisé ; de la bonne santé des réseaux connectant les Solutions TEHTRIS ainsi que des réseaux où les Données sont transmises entre le Service et les infrastructures externes.

Il appartient à l'Utilisateur de respecter les seuils de volumétrie indiqués au travers des choix d'options sur les vitesses réseaux, les tailles de disques durs, et autres critères techniques prévus dans la Documentation, et d'avertir TEHTRIS, dans un délai préalable raisonnable, en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacité de traitement ou de modification de son parc pouvant avoir des impacts sur le Service.

L'Utilisateur est l'unique responsable du choix et des modifications des configurations de sécurité du Service et des conséquences pouvant en résulter. TEHTRIS se conforme aux instructions de l'Utilisateur et ne pourra être tenue responsable d'un quelconque préjudice à cet égard.

Dans le cas où les Solutions TEHTRIS seraient utilisées dans une Appliance chez l'Utilisateur (« On Premise »), ce dernier sera responsable des hyperviseurs où elles seront déployées, notamment du dimensionnement, du management et de la bonne santé desdits hyperviseurs. L'Utilisateur supporte seul les conséquences, sans que cette liste soit exhaustive, des erreurs et/ou dysfonctionnements et/ou dimensionnement insuffisant des ressources utilisées pour héberger les Solutions TEHTRIS.

L'Utilisateur est l'unique responsable du contenu des Données transmises vers le Service et ce à quelque titre que ce soit

L'Utilisateur s'engage à utiliser le Service, notamment les ressources réseaux et systèmes conformément au Contrat et en particulier à sa Documentation.

L'Utilisateur est responsable de l'utilisation, la garde et la confidentialité des Identifiants. Il supporte seul les conséquences pouvant résulter de la perte, la divulgation, ou l'utilisation frauduleuse ou illicite des Identifiants. Si l'Utilisateur a connaissance d'un accès non autorisé, il en informera TEHTRIS sans délai par e-mail.

11.3. Limitation de Responsabilité

DANS LE CADRE DE L'EXECUTION DE SES OBLIGATIONS, AUCUNE DES PARTIES NE PEUT EXCLURE NI LIMITER SA RESPONSABILITE POUR : (I) DECES OU BLESSURES CORPORELLES RESULTANT D'UNE NEGLIGENCE ; (II) FRAUDE OU DECLARATION FRAUDULEUSE ; OU (III) TOUT AUTRE CHEF DE RESPONSABILITE NE POUVANT ETRE EXCLU PAR LA LOI.

AUCUNE DES PARTIES NE PEUT ETRE TENUE RESPONSABLE AU TITRE DES PERTES OU DOMMAGES INDIRECTS OU IMPREVISIBLES DE L'AUTRE PARTIE, INCLUANT NOTAMMENT TOUT GAIN MANQUE, INEXACTITUDE OU CORRUPTION DE FICHIERS OU DE DONNEES, PREJUDICE COMMERCIAL, PERTE DE CHIFFRE D'AFFAIRES OU DE BENEFICE, PERTE DE CLIENTELE, PERTE D'UNE CHANCE, COUT DE

L'OBTENTION D'UN PRODUIT OU D'UN SERVICE OU DE TECHNOLOGIE DE SUBSTITUTION, QUEL QUE SOIT LE FONDEMENT DE LA RESPONSABILITE : CONTRACTUELLE, DELICTUELLE, FAIT DES PRODUITS OU TOUT AUTRE FONDEMENT.

LA RESPONSABILITE DE TEHTRIS NE POURRA EN AUCUN CAS ETRE ENGAGEE SUR LES FONDEMENTS SUIVANTS : (I) UTILISATION DE TOUT OU PARTIE DU SERVICE, NON CONFORME A SA DESTINATION OU A SA DOCUMENTATION PAR L'UTILISATEUR OU UN TIERS SOUS SA RESPONSABILITE; (II) IMPLANTATION DE PROGICIEL, LOGICIEL OU SYSTEME D'EXPLOITATION INCOMPATIBLES AVEC LES PREREQUIS TECHNIQUES MENTIONNES DANS LA DOCUMENTATION; (III) MANQUEMENT DE L'UTILISATEUR A SES OBLIGATIONS AU TITRE DU CONTRAT ; (IV) REFUS DE L'UTILISATEUR D'EFFECTUER OU DEPASSE LE DELAI POUR EFFECTUER LES MISES A JOUR DEMANDEES PAR TEHTRIS ; (V) PERTE DE DONNEES ET/OU INTERRUPTION ET/OU BAISSSE DE SERVICE DE L'OPERATEUR DE TELECOMMUNICATIONS, DE L'OPERATEUR D'HEBERGEMENT DE DONNEES, DU FOURNISSEUR D'ELECTRICITE ; (VI) DEFAILLANCE DES RESEAUX DE COMMUNICATION ELECTRONIQUE OU DES RESEAUX DE TRANSPORT INTERNET OU DES PLATEFORMES INFORMATIQUES ASSOCIEES (HARDWARE ET SOFTWARE), EN PARTICULIER DE SON/SES FOURNISSEURS D'ACCES ET HEBERGEURS DE DONNEES ; (VII) ACTE VOLONTAIRE DE DEGRADATION, MALVEILLANCE, SABOTAGE ; (VIII) PERTE, DIVULGATION OU UTILISATION ILLICITE OU FRAUDULEUSE DES IDENTIFIANTS DU FAIT DE L'UTILISATEUR; (IX) CAS DE FORCE MAJEURE TELLE QUE DEFINIE PAR L'ARTICLE FORCE MAJEURE.

11.4. Force Majeure.

AUCUNE DES PARTIES NE PEUT VOIR SA RESPONSABILITE ENGAGEE SUR LE FONDEMENT D'UNE DEFAILLANCE RESULTANT, DIRECTEMENT OU NON, D'EVENEMENTS NON PREVISIBLES AYANT LES CARACTERISTIQUES DE LA FORCE MAJEURE TELLE QUE DEFINIE PAR L'ARTICLE 1218 DU CODE CIVIL ET LA JURISPRUDENCE. LES PARTIES DECLARENT QUE LA FORCE MAJEURE INCLUT NOTAMMENT LES GREVES Y COMPRIS LA GREVE DU PERSONNEL D'UN SOUS-TRAITANT DE L'UNE DES PARTIES, LES ACTES DE VANDALISME, DE GUERRE OU DE MENACE DE GUERRE, LE SABOTAGE, LES ACTES TERRORISTES, LES INCENDIES, LES EPIDEMIES, LES TREMBLEMENTS DE TERRE, LES INONDATIONS ET EXPLOSIONS, AINSI QUE LES COUPURES D'ELECTRICITE EN DEHORS DU CONTROLE DE LA PARTIE AFFECTEE.

TOUTEFOIS, POUR POUVOIR SE PREVALOIR DE LA PRESENTE STIPULATION, LA PARTIE QUI SE TROUVE EMPECHEE D'EXECUTER SES OBLIGATIONS DOIT EN INFORMER L'AUTRE PARTIE DANS LES PLUS BREFS DELAIS ET PAR ECRIT EN PRECISANT LES CIRCONSTANCES ET LA DUREE PREVISIBLE DE CETTE SITUATION, ET LA TENIR REGULIEREMENT INFORMEE DE L'EVOLUTION DE LA SITUATION. SI, MALGRE LES EFFORTS DE LA PARTIE DEFAILLANTE, SA DEFAILLANCE DURE PLUS DE TRENTE (30) JOURS CONSECUTIFS, L'AUTRE PARTIE PEUT, DE PLEIN DROIT, RESILIER TOUT OU PARTIE DES SERVICES IMPACTES

11.5. Indemnisation

QUELS QUE SOIENT LA NATURE, LE FONDEMENT ET LES MODALITES D'UNE ACTION ENGAGEE CONTRE TEHTRIS, EN CAS DE FAUTE PROUVEE DE LA PART DE CELUI-CI, L'INDEMNITE DUE A

L'UTILISATEUR EN REPARATION DU PREJUDICE EVENTUELLEMENT SUBI, ET DONT L'UTILISATEUR APPORTERA LA PREUVE PLEINE ET ENTIERE AINSI QUE CELLE DU LIEN DE CAUSALITE, NE POURRA DEPASSER UN MONTANT EGAL OU EQUIVALENT A CENT (100) POUR CENT DES SOMMES PERÇUES PAR TEHTRIS DANS LE CADRE DU PRESENT CONTRAT, AU TITRE DES DOUZE (12) DERNIERS MOIS QUI PRECEDENT LA SURVENANCE DU DOMMAGE.

L'UTILISATEUR RENONCE A ENGAGER LA RESPONSABILITE DE TEHTRIS PAR APPEL EN GARANTIE DU FAIT DE PREJUDICE SUBI PAR DES TIERS AYANT UTILISE, DIRECTEMENT OU INDIRECTEMENT, LES SERVICES.

11.6. Prestataire Tiers

L'Utilisateur peut faire appel à un Prestataire Tiers pour accéder, utiliser et/ou exploiter le Service. Une telle activité devra être effectuée au nom de l'Utilisateur et dans le seul but de fournir des services à l'Utilisateur. L'Utilisateur est responsable du respect des termes du Contrat par le Prestataire Tiers. Toute violation du Contrat par le Prestataire Tiers sera considérée comme étant celle de l'Utilisateur. Chaque Prestataire Tiers ayant besoin d'accéder au Service devra être annoncé par écrit à TEHTRIS avec un délai de préavis de quinze (15) jours. TEHTRIS pourra refuser l'accès à un Prestataire Tiers, notamment s'il s'agit d'une entité concurrente ou affiliée à une activité concurrente de TEHTRIS ou de toute entité non formée à l'utilisation du Service. Tout manquement de la part de l'Utilisateur, concernant ces types d'accès, sera considéré comme une violation à une obligation essentielle du Contrat. TEHTRIS décline toute responsabilité au regard des activités fournies par le Prestataire Tiers (notamment en cas de défaillance de ce dernier) et, sauf disposition contraire, ne prend aucun engagement de compatibilité entre le Service et une quelconque solution développée par un Prestataire Tiers.

12. Suspension du Service

TEHTRIS se réserve le droit de suspendre tout ou partie des Services, dans l'hypothèse (a) d'un risque avéré pour la stabilité et/ou la sécurité des systèmes et environnements de TEHTRIS, des Services et/ou des données du Client, (b) d'une Maintenance planifiée, (c) d'une demande émanant d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou (d) d'actions malveillantes ou illicites observées vers l'infrastructure de TEHTRIS ou sur un élément ou sous-élément du Service TEHTRIS ou que des investigations illicites pour étudier son fonctionnement interne sont menées par l'Utilisateur ou toute autre personne agissant pour son compte.

Une telle suspension peut intervenir immédiatement et sans préavis en cas d'urgence ou de nécessité, et notamment dans les hypothèses décrites aux points (a), (c) et (d) ci-dessus. Dans la mesure du possible, et sous réserve des cas de réquisitions judiciaires et administratives et de non-respect des présentes conditions d'utilisation des Services, TEHTRIS veille à limiter l'impact de la suspension sur le fonctionnement normal des Services.

Les suspensions susvisées ne déchargent aucunement le Client de son obligation de payer l'intégralité des montants dus à TEHTRIS au titre du Contrat, sans préjudice de la possibilité, pour l'Utilisateur, d'engager la responsabilité de TEHTRIS dans les conditions prévues à l'article « Responsabilité » ci-dessous dans l'hypothèse où de telles suspensions résultent d'un manquement de TEHTRIS à l'exécution de ses obligations. Dans l'hypothèse où elles résultent d'un manquement de l'Utilisateur à ses obligations, les suspensions susvisées interviennent sans préjudice du droit

pour TEHTRIS de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article « Résiliation pour manquement » ci-après et de demander réparation du préjudice subi.

Sous réserve des cas de résiliation ou de non-renouvellement des Services, les suspensions de Services n'entraînent pas la suppression des données du Client.

13. Garantie d'éviction

TEHTRIS déclare et garantit : (i) disposer de tous les Droits de Propriété Intellectuelle permettant de conclure le Contrat ; (ii) que le Service, ainsi que les éléments nécessaires à leurs fonctionnement fournis en exécution du Contrat ne portent pas atteinte aux droits des tiers et ne constituent pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante ni même des contrefaçons de tout autre logiciel ou autre création intellectuelle appartenant à un tiers ; (iii) que le Service développé est originale au sens du code français de la Propriété Intellectuelle et ne sont constitutives en tout ou partie ni de contrefaçon ni de concurrence déloyale ; et (iv) que rien ne peut faire obstacle à la libre exploitation par l'Utilisateur des éléments résultants des prestations pour la durée du Contrat.

Dans le cadre d'une action en justice intentée par un tiers contre l'Utilisateur et relative à une prétendue violation de la Propriété Intellectuelle garantie par TEHTRIS, TEHTRIS s'engage à assister l'Utilisateur dans sa défense et dans le respect dans les conditions suivantes :

- L'Utilisateur a avisé TEHTRIS de cette action par lettre recommandée avec accusé de réception dès que l'Utilisateur a été mis au courant d'une telle action ;
- Que la prétendue violation ne porte pas sur des modifications apportées directement par l'Utilisateur sans l'autorisation préalable de TEHTRIS ou de toute autre manquement de l'Utilisateur au présent Contrat.

En conséquence, si tout ou partie du Service est reconnue par une décision de justice définitive comme constituant une violation de Droit de Propriété Intellectuelle imputable à TEHTRIS, TEHTRIS s'engage à rembourser les frais de défense à l'Utilisateur.

TEHTRIS s'engage à obtenir le droit pour l'Utilisateur de continuer à utiliser le Service ou à défaut résilier le présent Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception, prenant effet à sa réception.

L'Utilisateur s'engage quant à lui à signaler immédiatement à TEHTRIS, toute contrefaçon du Service dont il aurait connaissance, TEHTRIS étant alors libre de prendre les mesures qu'il jugera appropriées.

14. Confidentialité

Sont notamment considérées comme des Informations Confidentielles : tout devis ou proposition commerciale émanant de TEHTRIS et toute demande émanant de l'Utilisateur ; par défaut, toute information concernant les Solutions TEHTRIS et le Service de façon générale qui ne sont pas du domaine public ; toute information désignée par écrit comme confidentielle par l'une des Parties ; toute information portant sur des livrables, prestations, organisations ou activité de l'autre Partie ou d'un tiers et plus généralement toute information de nature financière, technique et commerciale.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'Informations Confidentielles qui : seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant ; seraient développées à titre indépendant par la Partie

les recevant ; seraient légitimement connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue ; seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité ; devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'une autorité juridictionnelle ou administrative légalement habilitée à exiger une telle communication, sous réserve, cependant, que la Partie obligée de divulguer les informations ait préalablement averti l'autre Partie.

Chacune des Parties s'oblige à : garder strictement confidentielle toute Information Confidentielle qui a été portée à sa connaissance dans le cadre de l'exécution du Contrat ; ne pas divulguer les Informations Confidentielles de l'autre Partie à un tiers ou à un Prestataire de Service, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; n'utiliser les Informations Confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat ; informer l'autre Partie dans les plus brefs délais en cas de non-respect de l'obligation de confidentialité découlant de ce Contrat et à assister l'autre Partie à déterminer les causes et responsables de cette infraction ; restituer toutes les copies des documents et supports contenant des Informations Confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause, ou s'engager à les détruire, à l'exception du Contrat et des devis associés ; faire respecter ces obligations par son personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat

Les obligations des Parties à l'égard des Informations Confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après sa résiliation, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de cinq (5) ans après le terme ou la résiliation du Contrat.

L'Utilisateur et ses éventuels Prestataires Tiers ne sont pas autorisés pendant l'exécution du Contrat et pour une période de deux (2) ans à l'issu du Contrat, à publier ou distribuer à des tiers des résultats de tests ou d'utilisations des Solutions TEHTRIS, des analyses comparatives ou concurrentielles impliquant le Service TEHTRIS, sauf après avoir obtenu l'accord écrit de TEHTRIS.

TEHTRIS se réserve le droit d'utiliser des résultats ou des rapports obtenus par le Service TEHTRIS pour ses propres publications et usage interne ou externe.

15. Sous-traitance

Sous réserve du respect des stipulations du présent Contrat et notamment des conditions prévues à l'Annexe Traitement de données à caractère personnel, TEHTRIS est autorisée à sous-traiter tout ou partie des Services mis à sa charge dans le cadre du présent Contrat, et en particulier à ses Sociétés Apparentées.

16. Traitement des données à caractère personnel

Les traitements et engagements des Parties concernant le Service TEHTRIS sont détaillés en Appendix – Traitement de données à caractère personnel.

Les Parties s'engagent à respecter la législation et la réglementation en vigueur applicables au traitement de données à caractère personnel (« DCP »), en particulier le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD). Chaque Partie est seule responsable du traitement qu'elle met ainsi en œuvre pour son propre compte avec les Données à caractère personnel transmises par l'autre

partie. Les Données à caractère personnel transmises dans le cadre du Contrat ne sont pas utilisées à d'autres fins que son exécution, son suivi et le suivi des contentieux, sauf autres cas prévus au Contrat.

17. Audit

Pendant toute la durée du Contrat, TEHTRIS pourra, suivant un préavis de quinze (15) jours, procéder ou faire procéder par un tiers à des audits des conditions d'utilisation du Service par l'Utilisateur. Ces audits visent à s'assurer que l'Utilisateur respecte les conditions relatives aux droits d'utilisation et aux droits acquis par ce dernier. L'Utilisateur s'efforcera de collaborer en toute bonne foi avec TEHTRIS et/ou son représentant et de fournir à TEHTRIS l'ensemble des informations, accès et documents qui lui seront nécessaires dans les meilleurs délais.

TEHTRIS se réserve le droit de procéder à une étude de supportabilité de l'infrastructure de l'Utilisateur par un auditeur indépendant, afin d'évaluer si l'infrastructure de l'Utilisateur correspond à l'environnement TEHTRIS mis en place pour l'Utilisateur.

18. Beta-test / Early users

Les opérations de beta test ou d'early users visent principalement à tester les Services concernés. Ces opérations sont soumises au présent Contrat et à la seule discrétion de TEHTRIS quant à leur durée, objet, organisation et portée.

Si l'Utilisateur accepte de participer à une opération de beta test ou d'early users, ce dernier reconnaît que : les Services concernés peuvent contenir des erreurs, des bogues et/ou d'autres défauts ; TEHTRIS ne prend aucun engagement de performance, de garantie, de sauvegarde des Données et/ou de maintenance concernant lesdits Services ; la responsabilité de TEHTRIS ne pourra en aucun cas être engagée concernant les opérations de beta test. Il est recommandé à l'Utilisateur de réaliser les opérations de beta test dans un environnement numérique dédié.

Pendant la durée du présent Contrat, l'Utilisateur s'engage à fournir ses meilleurs efforts afin de transmettre à TEHTRIS un retour d'information concernant les Services objet du beta test ou early user, y compris les rapports d'erreurs ou de bogues. L'Utilisateur cède par les présentes à TEHTRIS tous les droits relatifs à ce retour d'information. Aucune rémunération ne pourra être demandée à ce titre par l'Utilisateur.

L'Utilisateur cessera d'utiliser et détruira toutes les copies de tous les Services objets du beta test ou early user à la première des trois dates suivantes : (i) à première demande de TEHTRIS ; (ii) quinze (15) jours après commercialisation par TEHTRIS du Services remplaçant les Services de bêta test ou early user, ou (iii) à la date d'expiration prévue de l'opération de beta test ou early user.

L'Utilisateur ne pourra mettre à la disposition d'un tiers, distribuer ou revendre les Services objet du beta-test ou early user, ni utiliser lesdits Services comme base de développement d'une solution concurrentielle (ou passer un contrat avec un tiers pour le faire).

19. Valeurs et Éthique

En application des principes consacrés par la loi n°2016-1691 du 9 décembre 2016 sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique et par les Conventions nationales et internationales, TEHTRIS mène une politique éthique exigeante et condamne strictement la fraude, la corruption et le trafic d'influence.

TEHTRIS n'entend contracter qu'avec des partenaires ayant les mêmes objectifs. Par ailleurs TEHTRIS proscriit toute pratique anticoncurrentielle et s'engage dans une démarche de responsabilité sociale et environnementale

En conséquence, l'Utilisateur s'engage à lutter activement contre toutes formes de fraudes, qu'elles soient sociales ou économiques, et toutes formes de corruption et de trafic d'influence, qu'elles soient dans le cadre de relations avec un agent public et/ou privé, au niveau international, national ou local, que ces pratiques soient engagées directement ou indirectement.

A ce titre, l'Utilisateur certifie, qu'il n'a, ni directement ni indirectement, fait ou offert et s'engage à ne faire ou offrir, promettre, donner, autoriser ou accepter aucun paiement, présent, promesse ou tout autre avantage, à l'usage ou au bénéfice de toute autre personne, dès lors qu'un tel paiement, présent, promesse ou avantage a ou aurait pour but :

- d'influencer un acte ou une décision de cette personne ;
- d'inciter cette personne à accomplir ou à s'abstenir d'accomplir un acte en violation des obligations légales ;
- d'obtenir un avantage indu ;
- d'accomplir ou s'abstenir d'accomplir un acte en violation des lois applicables aux activités régies par le Contrat.

L'Utilisateur s'engage à imposer aux membres de son personnel et à ses éventuels sous-traitants les obligations prévues dans le présent article et à obtenir que ses sous-traitants et cocontractants s'engagent de la même façon. En cas de violation des engagements précités par l'Utilisateur, TEHTRIS se réserve le droit de résilier sans préavis le présent Contrat pour manquement de l'Utilisateur.

Le Contrat pourra être résilié immédiatement et de plein droit, par lettre recommandée avec accusé de réception, sans autre formalité en cas de violation par l'Utilisateur, ou l'un de ses actionnaires, d'une réglementation relative aux sanctions (ci-après « Réglementation Sanctions ») ou si ce dernier, ou l'un de ses actionnaires, est directement visé par une Réglementation Sanctions. La résiliation prendra effet le lendemain de la date de réception de cette notification par l'Utilisateur, sauf autre date d'effet de la résiliation qui serait précisée par le TEHTRIS à l'Utilisateur dans ladite notification et sans qu'il soit nécessaire pour TEHTRIS de mettre en demeure l'Utilisateur. On entend par Réglementations Sanctions : (i) l'ensemble des dispositions légales et réglementaires françaises relatives à la lutte contre la corruption et le trafic d'influence, (ii) les réglementations étrangères relatives à la lutte contre la corruption à portée extraterritoriale, notamment américaine (Foreign Corrupt Practices Act) et britannique (UK Bribery Act) dans la mesure où celles-ci sont applicables, et (iii) les mesures restrictives internationales adoptées à l'encontre de personnes physiques ou morales.

20. Produits tiers

Sous réserve des engagements spécifiques pouvant être pris dans le cadre des Conditions Particulières de Service applicables, (a) TEHTRIS n'est pas responsable des Produits Tiers mis à disposition dans le cadre du Service, lesquels peuvent notamment comporter des erreurs techniques, failles de sécurité, incompatibilités ou instabilités et ne donne aucune garantie sur les Produits Tiers mis à disposition dans le cadre du Service (y compris toutes informations et éléments qui y sont associés tels que logiciels, systèmes, applications, etc.) et (b) l'Utilisateur n'est autorisé à utiliser les Produits Tiers mis à sa disposition par TEHTRIS, que dans le cadre du Contrat, à l'exclusion notamment de toute possibilité de décompiler, d'accéder aux sources, de réinstaller sur d'autres infrastructures les Produits Tiers logiciels ou systèmes

mis à sa disposition. L'Utilisateur utilise les Produits Tiers sous son entière responsabilité, dans le respect des dispositions du Contrat, et s'assure notamment qu'ils sont adaptés à ses besoins et aux finalités pour lesquelles ils sont utilisés.

21. Logo – référence Utilisateur

L'Utilisateur octroie à TEHTRIS un droit personnel non exclusif et non cessible d'utilisation de son logo, de sa raison sociale et du lien de son site internet, comprenant la reproduction (numérique ou papier), la copie, la mention à titre de référence client (exemple : dans le cadre réponses à des appels d'offres, de cahier des charges techniques d'un prospect), la communication au public (diffusion en ligne ou lors d'une conférence/forum). Le logo, le nom, le lien internet et tout droit afférent restent la propriété exclusive de l'Utilisateur. Ce droit d'utilisation est accordé géographiquement pour le monde entier et pour toute la durée des droits d'auteur y afférents, dans la limite de la durée du présent Contrat.

22. Résiliation

En cas de manquement substantielle par l'une des Parties, de tout ou partie de l'une ses obligations contractuelles, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le Contrat dans un délai d'un (1) mois suivant la date de mise en demeure de l'Utilisateur indiquant ses manquements, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet.

Le Contrat peut être résilié par TEHTRIS dans le cas où l'Utilisateur a violé une ou plusieurs obligations essentielles au Contrat, notamment les stipulations relatives à la confidentialité, la Propriété Intellectuelle, l'utilisation malveillante du Service, à réception d'une lettre recommandée avec accusé réception et sans mise en demeure préalable. En cas de faute imputable à l'Utilisateur, l'abonnement annuel sera facturé et l'Utilisateur ne pourra prétendre au remboursement par TEHTRIS des sommes associées.

En cas de résiliation pour quelque cause que ce soit l'Utilisateur cessera d'utiliser tous les Identifiants. Chaque Partie sera déliée envers l'autre de toutes obligations dues au titre de l'exécution du Contrat, à l'exception de celles relatives à la confidentialité, à la responsabilité et la Propriété Intellectuelle. De plus, l'Utilisateur sera tenu, le cas échéant, au paiement immédiat des factures correspondant aux prestations conformes déjà exécutées.

De plus, en cas de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire de l'Utilisateur, le présent contrat pourra être résilié de plein droit par TEHTRIS, sauf décision contraire de l'administrateur, telle que prévue à l'article L. 622-13 du code de commerce.

23. Divers

23.1. Non-validité partielle

Si l'une ou plusieurs clauses du Contrat venai(en)t à être déclarées non valide(s) en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres dispositions garderaient toute leur force et leur portée, sauf si la ou les clause(s) non valide(s) présentent un caractère substantiel et que leur disparition remettait en cause l'équilibre contractuel. En tout état de cause, les Parties feront leurs meilleurs efforts pour y substituer une clause valide, conforme à l'esprit du texte initial.

23.2. Renonciation

Le fait qu'une des Parties ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes stipulations et/ou tolère un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées au Contrat, ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites stipulations.

23.3. Droit applicable et langue du contrat

Les litiges découlant de l'interprétation et/ou de l'application du Contrat sont soumis à la loi française. Il en est ainsi pour les règles de fond comme pour les règles de forme. En cas de litige, les lois des pays où se trouvent les serveurs virtuels ne s'appliquent pas et le Contrat reste soumis au droit français.

En cas de rédaction du Contrat en plusieurs langues ou de traduction, la version française prévaut.

Pour l'exécution des présentes, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en première page. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit (8) jours calendaires après le lui avoir été dûment notifiée.

23.4. Règlement des conflits et attribution de compétence

Les Parties conviennent de considérer les messages électroniques et plus généralement les documents électroniques échangés entre elles sous forme électroniques au sens de l'article 1366 du code civil, comme des écrits d'origine. Chaque Partie s'interdit de modifier le contenu des messages électroniques qu'elle a reçus ou émis.

Chacune des Parties informera l'autre Partie de tout manquement aux obligations contractuelles commis par cette dernière, dès que ce manquement aura été découvert.

En cas de difficulté pour l'interprétation et/ou à l'exécution du présent Contrat ou l'un de ses avenants, les Parties s'engagent, dans un premier temps, à coopérer avec diligence et bonne foi en vue de trouver une solution amiable à leur différend. A cet effet, dès qu'une Partie identifiera un différend avec l'autre Partie, elle demandera la convocation d'une réunion ad hoc des responsables de chaque Partie, afin de discuter du règlement de la question objet du différend. Cette convocation sera effectuée par courrier recommandé avec accusé-réception. Cette réunion se tiendra dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'envoi de la demande. FAUTE D'UN TEL REGLEMENT AMIABLE, TOUT LITIGE EVENTUEL QUI N'AURAIT PAS ETE REGLE DANS UN DELAI DE TRENTE (30) JOURS A COMPTER DE LA DATE D'ENVOI DE LA DEMANDE DE REUNION AD HOC, SERA PORTE PAR LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE DEVANT LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE PARIS AUQUEL LES PARTIES ATTRIBUENT COMPETENCE EXCLUSIVE, NONOBTANT PLURALITE DES DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.

23.5. Intégralité du contrat

Le Contrat constitue l'intégralité des engagements actuels entre les Parties dans la limite de son objet. Il annule et remplace tout engagement ou accord écrit ou oral qui aurait pu être conclu entre les Parties dans le cadre du même objet.

TEHTRIS se réserve le droit de faire évoluer à tout moment le présent Contrat. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de prendre connaissance

de la dernière version à jour du Contrat. La dernière version entrera en vigueur trente (30) jours à compter de sa publication sur et/ou le site internet de TEHTRIS.

Appendix 1 : Convention de service

L'Utilisateur peut souscrire à l'une des trois offres de TEHTRIS XDR Platform en fonction de ses besoins :

- TEHTRIS XDR Platform Mutualisée avec VM Mutualisée (« **Mutualized** ») ;
- TEHTRIS XDR Platform Mutualisée avec VM Dédiée à l'Utilisateur (« **Dedicated VM** ») ;
- TEHTRIS XDR Platform Dédiée avec VM Dédiée à l'Utilisateur (« **Dedicated XDR** »)

Les fonctionnalités disponibles, garanties et Prérequis Techniques peuvent différer selon l'offre souscrite. Si l'Utilisateur a souscrit à des Solutions en mode On Premise, les lignes « Solutions On Premise » lui sont applicables et s'ajoutent aux dispositions de l'offre qui le concerne.

Article 1. ACCES A LA TEHTRIS XDR PLATFORM

Dispositions applicables à	Description
Dedicated VM	Pour la durée du Contrat, l'Utilisateur bénéficie d'un droit d'accès à distance par le biais du réseaux (« SaaS ») à la TEHTRIS XDR Platform, située dans le datacenter TEHTRIS
Dedicated XDR	TEHTRIS fournit à l'Utilisateur un droit d'accès à la TEHTRIS XDR Platform pour un nombre d'accès délimité. L'Utilisateur pourra s'y connecter en 365/7/24, y compris les dimanches et jours fériés, à l'exception des périodes de Maintenance. Les modalités d'accès à la TEHTRIS XDR Platform sont renseignées dans la Documentation transmise à l'Utilisateur au moment de la souscription et disponible sur la TEHTRIS XDR Platform.

Article 2. HEBERGEMENT DES DONNEES ET ALERTES

L'hébergement des Données et Alertes est assuré via des abonnements auprès d'un hébergeur de données et traite de façon autonome avec ce dernier.

Dans le cadre d'une obligation de moyens, TEHTRIS sauvegarde le contenu des Appliances Cloud dans les conditions suivantes :

- Récurrence de la sauvegarde : quotidienne
- Contenu de la sauvegarde : systèmes d'exploitation complets, Données et Alertes collectées la veille du jour de sauvegarde :
 - o Données : TEHTRIS conserve les Données dans les Appliances cloud à hauteur de la capacité de stockage des Appliances et pour une durée conforme à la recommandation de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) ;
 - o Alertes : TEHTRIS conserve les Alertes contenues dans la TEHTRIS XDR Platform à hauteur de la capacité de stockage des Appliances et pour une durée conforme à la recommandation de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) ;
- Conservation de la sauvegarde : quatre-vingt-dix (90) jours

TEHTRIS se réserve le droit d'effacer automatiquement les Données et/ou les Alertes les plus anciennes pour ne pas encombrer le disque et assurer la disponibilité de l'Appliance. Si l'Utilisateur souhaite la conservation de ses Données et Alertes pour une période supplémentaire, TEHTRIS facturera le stockage nécessaire.

Dispositions applicables à	Description
On Premise	Lorsque les Appliances TEHTRIS sont installées chez l'Utilisateur en mode On Premise, les sauvegardes des Appliances et des Données sont à la charge et sous la responsabilité exclusive de l'Utilisateur.

Article 3. SOLUTIONS TEHTRIS

TEHTRIS met à disposition de l'Utilisateur les Solutions TEHTRIS souscrites accessibles à distance (SaaS) depuis leur(s) Appliance(s) par le biais du réseau Internet et dans le réseau Intranet selon l'organisation temporelle expliquée ci-après :

3.1. PHASE D'INSTALLATION « BUILD »

Les Prérequis Techniques nécessaires à l'installation et à l'exploitation des Solutions TEHTRIS sont renseignés dans la Documentation transmise à l'Utilisateur au moment de la souscription et disponible sur la TEHTRIS XDR Platform. TEHTRIS met en place l'environnement virtuel souscrit, sous réserve d'avoir obtenu l'ensemble des informations nécessaires mentionnées dans les Prérequis Techniques. A ce titre, l'Utilisateur collabore activement avec TEHTRIS pour lui fournir les informations requises. Tout retard de la part de l'Utilisateur entraînera un retard sur le Build.

Lorsque TEHTRIS a terminé d'intégrer les Appliances TEHTRIS et/ou transmis les informations à l'Utilisateur, TEHTRIS notifie via un bordereau de livraison la fin du « Build » vers le passage en « Run ».

L'Utilisateur est averti que TEHTRIS met en place les Appliances Cloud et/ou indique à l'Utilisateur la configuration exacte à appliquer en fonction des informations communiquées par l'Utilisateur. A ce titre, au démarrage du Contrat, TEHTRIS ne connaît pas avec précision le parc de l'Utilisateur, l'intensité de son activité, ainsi, si TEHTRIS estime que l'infrastructure TEHTRIS mise en place n'est pas en adéquation avec le parc réel de l'Utilisateur, TEHTRIS pourra imposer à l'Utilisateur l'ajout de capacités supplémentaires, moyennant des frais supplémentaires à prévoir par l'Utilisateur. Cette réévaluation initiale du parc client pourra être réalisée par TEHTRIS dans une limite de deux mois à compter du démarrage du Contrat.

Dispositions applicables à	Description
On Premise	Pour les Appliances devant être situées chez l'Utilisateur (On Premise), TEHTRIS communique, en fonction des éléments transmis par l'Utilisateur, la configuration exacte de chaque Appliance à installer par l'Utilisateur dans sa propre infrastructure. L'Utilisateur est responsable des hyperviseurs où les Appliances On Premise seront déployées, notamment du dimensionnement, du management et de la bonne santé desdits hyperviseurs. L'Utilisateur supporte seul les conséquences, sans que cette liste soit exhaustive, des erreurs et/ou dysfonctionnements et/ou dimensionnement insuffisant des ressources utilisées pour héberger les Solutions TEHTRIS.

3.2. PHASE DE FONCTIONNEMENT « RUN »

L'Utilisateur déploie les agents, sources SIEM, etc) et bénéficie des fonctionnalités du Service objet du présent Contrat en fonction l'offre souscrite. Il appartient à l'Utilisateur de respecter les seuils de volumétrie indiqués au travers des choix d'options sur les vitesses réseaux, les tailles de disques durs, et autres critères techniques prévus dans la Documentation, et d'avertir TEHTRIS, dans un délai préalable raisonnable, en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacité de traitement ou de modification de son parc pouvant avoir des impacts sur le Service.

L'Utilisateur est l'unique responsable du choix et des modifications des configurations de sécurité du Service et des conséquences pouvant en résulter. TEHTRIS se conforme aux instructions de l'Utilisateur et ne pourra être tenue responsable d'un quelconque préjudice à cet égard.

3.3. PHASE DE DEMANTELEMENT « EXIT »

En cas d'arrêt de tout ou partie du Contrat pour une des raisons énoncées au présent Contrat, TEHTRIS mettra fin à tout ou partie du Service conformément à l'Article - Réversibilité.

Article 4. SUPPORT ÉDITEUR

4.1. OBJET DU SUPPORT ÉDITEUR

Le Support Éditeur comprend notamment les prestations suivantes : gestion des demandes de support infra/ Saas/ produit, gestion des Incidents de production XDR causés par des Anomalies rencontrées dans le cadre du Service; gestion des demandes d'assistance technique, de formation, de changement ; accès à des canaux de contact support dédié ; accès à des demandes de services et options complémentaires ; gestion des montées en version et des livraisons. Le Support Éditeur ne couvre pas les Produits Tiers le cas échéant.

Sauf en cas de Conditions Particulières de Services convenues entre les Parties, le Support Éditeur est fourni en heures ouvrées selon la zone du Service convenu et réalise la Maintenance corrective conformément aux engagements de niveau du service mentionnés à l'Article - Support Éditeur - Maintenance corrective, de la présente Annexe.

Sauf en cas de Conditions Particulières de Services convenues entre les Parties, le Support Éditeur est inclus dans les prix des Services et est fourni en français et/ou en anglais.

4.2. RECOURS AU SUPPORT ÉDITEUR

Afin d'assurer la continuité du Support Éditeur, TEHTRIS se réserve la possibilité de sous-traiter une partie du Support Éditeur dans les conditions prévues à l'Article -Sous-traitance » des présentes, en particulier à ses Sociétés Apparentées. TEHTRIS et ses Sous-traitants sont expressément autorisés par l'Utilisateur à se connecter aux Services et à effectuer toute opération nécessaire dans le cadre du Support Éditeur. Cette connexion peut nécessiter une intervention de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'engage à ne pas recourir abusivement au Support Éditeur. Avant de recourir au Support Éditeur, l'Utilisateur doit notamment recourir aux ressources et informations disponibles dans la Documentation, (guide utilisateurs, use case, documentation produit, reporting, monitoring, etc.). L'Utilisateur s'interdit de (i) contacter le Support Éditeur pour des services ou produits non-objets du présent Contrat, ni de (ii) mettre en relation les équipes du Support Éditeur avec ses propres clients ou tout autre tiers au Contrat. TEHTRIS se réserve le droit de refuser de prendre en charge les

demandes ne respectant pas les présentes conditions. L'Utilisateur s'engage à adopter une conduite adéquate, cordiale et respectueuse, dans ses relations avec le Support Éditeur.

TEHTRIS se réserve le droit de refuser toute intervention si elle constate lors de ses recherches que l'Utilisateur utilise le Service en violation du Contrat ou des lois ou règlements en vigueur.

4.3. GESTION DES INCIDENTS

En cas de dysfonctionnement des Services, l'Utilisateur effectue en premier lieu les tests techniques préconisés dans la Documentation.

Si ces tests ne permettent pas de résoudre l'Incident, l'Utilisateur déclare celui-ci au Support Éditeur via le formulaire spécifique disponible dans l'interface de gestion, en communiquant le maximum d'informations pour permettre la bonne réalisation du diagnostic. Chaque demande ou déclaration d'Incident donne lieu à l'enregistrement par TEHTRIS d'un ticket (« Ticket Incident »). L'Utilisateur est informé par courrier électronique de la création du Ticket Incident et du numéro correspondant. L'Utilisateur accède au statut et à l'historique de ses demandes et déclarations d'Incidents sur son interface de gestion.

En cas de création d'un Ticket Incident, le Support Éditeur procède aux investigations nécessaires afin d'identifier la cause du dysfonctionnement rencontré et établir un diagnostic. L'Utilisateur s'engage à rester disponible afin de pouvoir collaborer au diagnostic et à la résolution de l'Incident, notamment en fournissant toute information complémentaire, et en procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. TEHTRIS s'engage à tenir l'Utilisateur informé de l'état d'avancement des opérations.

Si TEHTRIS constate que ses Services sont disponibles et en bon état de fonctionnement, que l'existence de l'Incident ne peut être confirmée ou que l'Incident ne relève pas de la responsabilité du Support Éditeur, TEHTRIS en informe l'Utilisateur. En ce cas, le temps passé par TEHTRIS pour réaliser le diagnostic et assister l'Utilisateur peut être facturé. S'il apparaît que l'Incident relève de sa responsabilité, TEHTRIS finalise le diagnostic et travaille au rétablissement de la disponibilité des Services impactés. En ce cas, l'intervention TEHTRIS ne donne lieu à aucune facturation complémentaire. Le diagnostic est établi par TEHTRIS par tous moyens, et notamment sur la base des échanges intervenus entre les Parties et des données du système d'information TEHTRIS (telles que données de connexion).

Article 5. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE (« SLA »)

A partir du passage en phase RUN, TEHTRIS s'engage à respecter les engagements de niveau de service (Service Level Agreement - « SLA ») suivants :

DISPONIBILITÉ

SLA #	Engagements	Taux garanti en %	Service Credits
1	Disponibilité de la TEHTRIS XDR PLATFORM , sauf en cas de maintenance planifiée ou d'urgence critique	99,9 %	Entre 100% - 99,9 % : 0% Entre 99,499% - 95,000% : 5% Entre 94,999% - 90,000% : 10% En dessous de 89,999% : 15%

SUPPORT STANDARD TEHTRIS

SLA #	Type d'Incident			
		GTI ²	GTR ³ (avec solution de contournement)	Service Credits
2.1.	Incident Bloquant (P1) : désigne un dysfonctionnement reproductible qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie du (des) Service(s) dans un environnement de production & qui entraîne l'interruption <u>totale</u> de tout ou partie du (des) Service(s). Un tel Incident ne peut faire l'objet d'une correction définitive.	1 heure	3 jours ouvrés	1% de la souscription annuelle - accordé lors du renouvellement (uniquement en cas de violation des SLAs à trois (3) reprises au cours de la souscription annuelle)
2.2.	Incident Majeur (P2) : désigne un dysfonctionnement, reproductible qui empêche le fonctionnement normal de tout ou partie du (des) Service(s) dans un environnement de production & qui entraîne l'interruption <u>partielle</u> d'une ou plusieurs fonctionnalités essentielles de tout ou partie du (des) Service(s). Une Anomalie Majeure peut faire l'objet d'une solution de contournement ou d'une correction définitive.	4 heures	5 jours ouvrés	1% de la souscription annuelle - accordé lors du renouvellement (uniquement en cas de violation des SLAs à trois (3) reprises au cours de la souscription annuelle)
2.3.	Incident Mineur (P3) : désigne un dysfonctionnement qui n'est ni un Incident Majeur ni un Incident Bloquant. Ainsi, un Incident Mineur : (i) n'est pas reproductible, (ii) n'empêche pas le fonctionnement normal de tout ou partie du (des) Service(s) et (iii) n'entraîne pas l'interruption partielle ou totale du (des) Service(s).	8 heures	Meilleurs efforts	1% de la souscription annuelle - accordé lors du renouvellement (uniquement en cas de violation des SLAs à trois (3) reprises au cours de la souscription annuelle)

Le Support STANDARD est réalisé en heures ouvrés de la zone de Service déterminé par les Parties :

- EUROPE : 9h - 17h UTC +1 heure d'été, UTC +2 heure d'hiver (FRANCE Métropolitaine) (zone de Service par défaut)

Le Support STANDARD est mis en œuvre par Tehtris suite à l'ouverture d'un Ticket par l'Utilisateur.

² Délai de réponse, prise en compte du ticket d'Incident. Le délai court à partir de la réception du ticket via TEHTRIS SPHERE.

³ Délai de résolution avec solution de contournement*, fourniture d'un plan de contournement ou correction définitive de l'Incident le cas échéant (* ou délais convenus d'un commun accord en fonction de la complexité de l'Incident).

SUPPORT PREMIUM TEHTRIS

SLA #	Type d'Incident			
		GTI ²	GTR ³ (avec solution de contournement)	Service Credits
2.1.	Incident Bloquant (P1)	30 minutes	4 heures	1% de la souscription annuelle - accordé lors du renouvellement (uniquement en cas de violation des SLAs à trois (3) reprises au cours de la souscription annuelle)
2.2.	Incident Majeur (P2)	1 heure	8 heures	1% de la souscription annuelle - accordé lors du renouvellement (uniquement en cas de violation des SLAs à trois (3) reprises au cours de la souscription annuelle)
2.3.	Incident Mineur (P3)	4 heures	Meilleurs efforts	1% de la souscription annuelle - accordé lors du renouvellement (uniquement en cas de violation des SLAs à trois (3) reprises au cours de la souscription annuelle)

Le Support PREMIUM est réalisé en Support 24/7.

Le Support PREMIUM est mis en œuvre suite à l'ouverture d'un Ticket par l'Utilisateur, d'un appel téléphonique ou d'un « BAT phone ».

² Délai de réponse, prise en compte du ticket d'Incident. Le délai court à partir de la réception du ticket via TEHTRIS SPHERE.

³ Délai de résolution avec solution de contournement*, fourniture d'un plan de contournement ou correction définitive de l'Anomalie le cas échéant (* ou délais convenus d'un commun accord en fonction de la complexité de l'Incident).

Sous réserve des dispositions de l'Article Service Credits du Contrat, le total des service credits cumulés ne pourra pas dépasser 15% du montant de la souscription annuelle.

Article 6. RECETTE DES PRESTATIONS

TEHTRIS notifie la livraison de tout Service souscrit via l'envoi d'un bordereau de livraison à l'Utilisateur. L'Utilisateur dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour procéder à l'examen de la conformité du Service TEHTRIS à ses attentes et pour adresser à TEHTRIS ses éventuelles observations détaillées. A l'expiration de ce délai de cinq (5) jours et dans le silence de l'Utilisateur, le Service TEHTRIS sera considéré comme validé, emportant reconnaissance de sa conformité aux attentes de l'Utilisateur.

En cas d'observation de l'Utilisateur dans les délais susvisés, TEHTRIS effectuera les corrections nécessaires dans les meilleurs délais. Une fois les corrections éventuelles effectuées et adressées à l'Utilisateur, ce dernier disposera d'un délai de cinq (5) jours ouvrés pour contrôler ces corrections. Toute nouvelle itération fera l'objet d'une facturation complémentaire.

Article 7. REVERSIBILITE

Cet article s'applique en fin d'abonnement à tout ou partie du Service TEHTRIS par l'Utilisateur et/ou en cas de résiliation du Contrat pour quelque motif que ce soit.

Avant la date de résiliation ou d'expiration de tout ou partie du Service TEHTRIS de même qu'avant de procéder à des opérations de suppression, il appartient à l'Utilisateur d'effectuer, sous sa seule responsabilité, toute opération (telle que sauvegarde, transfert vers une solution tiers, etc.) nécessaire à la conservation de ses Données. TEHTRIS rappelle à l'Utilisateur qu'il relève de la responsabilité de ce dernier de conserver toute Donnée pouvant servir à d'éventuelles fins probatoires (traces d'attaques, etc.). TEHTRIS ne procède à aucune opération de restitution (sauf pour TEHTRIS SIEM) et de migration des Contenus de l'Utilisateur, lesquelles restent à la charge exclusive de ce dernier.

Toute demande de décommissionnement de la part de l'Utilisateur devra être notifiée par e-mail à TEHTRIS au plus tard, quinze (15) jours avant la fin du mois en cours. TEHTRIS devra notifier son accord ou son refus d'un tel décommissionnement sous cinq (5) jours. Tout décommissionnement pourra donner lieu à la modification des tarifs applicables à l'Utilisateur. En cas d'accord par TEHTRIS, les éléments concernés par le décommissionnement seront facturés jusqu'à la fin de la période de souscription en cours. Toute demande réalisée en dehors de ce délai entraînera un décommissionnement sur le mois suivant celui en cours et la facturation associée.

Sous réserve des données que TEHTRIS se doit de conserver conformément à la réglementation en vigueur, des données visées à l'article "Propriété", et des données nécessaires à la défense de ses droits, TEHTRIS s'engage dans un délai de dix (10) jours suivant l'arrêt de tout ou partie du Service TEHTRIS, et sauf accord contraire entre les Parties, à détruire à ses frais l'ensemble des Données de l'Utilisateur contenu dans le Service TEHTRIS et ne conserver aucune copie des données de l'Utilisateur. A l'issue de cette destruction, TEHTRIS pourra, à la demande de l'Utilisateur, fournir un procès-verbal de destruction.

Dispositions applicables à	Description
VM Dedicated ou XDR Dedicated avec VM SIEM	Ces opérations de réversibilité devront être demandées par l'Utilisateur à TEHTRIS dans un délai minimum de six (6) mois précédant le terme du Contrat ou la date de fin d'abonnement au service TEHTRIS SIEM, par lettre recommandée avec accusé réception. Les prestations de réversibilité sont soumises à des frais au tarif public en vigueur au moment de la demande. Préalablement aux opérations de réversibilité, TEHTRIS communiquera à l'Utilisateur la taille des journaux et événements bénéficiant de la réversibilité (ci-après « Données récupérables ») et le temps nécessaire pour procéder à la réversibilité. Le maximum de Données correspondra aux six (6) derniers mois d'exécution du Contrat. Il est convenu entre les Parties que TEHTRIS n'aura pas la responsabilité de traduire les Données dans un format différent, notamment pour permettre la lecture de celle-ci par un nouveau système. Dès le lancement de la phase de réversibilité, il sera mis fin aux services TEHTRIS SIEM jusqu'à la date de fin du Contrat ou jusqu'à la date de fin d'abonnement et les niveaux de services et de garantie ne seront plus applicables. Les services TEHTRIS SIEM continueront d'être facturés durant la réversibilité. En revanche, les autres Solutions TEHTRIS continueront d'être actives en application du Contrat et jusqu'à leur date de fin prévue. Préalablement aux opérations de réversibilité, l'Utilisateur s'engage à : - communiquer à TEHTRIS les informations détaillées relatives aux zones de réception des Données récupérables, notamment quant à leur accès ; - ne pas faire de manipulations ni de modifications dans lesdites zones pendant toute la phase de réversibilité, sauf accord préalable de TEHTRIS. Toute conséquence sur les opérations de réversibilité liées à des manipulations et/ou modifications réalisées par l'Utilisateur dans les zones de réception des Données récupérables devront être entièrement prises en charge par l'Utilisateur, qui assumera par ailleurs toute responsabilité en cas de défaillance des opérations de réversibilité liée à ces manipulations et/ou modifications. Durant la phase de réversibilité, les engagements de qualité (SLA) et de garantie ne sont plus assurés. TEHTRIS n'effectuera pas de prestation d'assistance technique complémentaire à l'Utilisateur et/ou au Prestataire Tiers, dans le cadre de la réversibilité (migration des Données sur un système tiers par exemple).

Ces journaux et événements bénéficiant de la réversibilité, ensemble ci-après « Données récupérables » sont les suivants :

- les logs collectés dans les Appliances TEHTRIS SIEM dans un format déterminé par TEHTRIS ;
- les logs transmis par les machines de l'Utilisateur qui ont parlé au TEHTRIS SIEM (et si applicable, à travers TEHTRIS forwarder), et transformés dans un format de stockage du choix de TEHTRIS ;
- les Données modifiées, qui contiennent tout ou partie des Données brutes envoyées par l'Utilisateur, avec des éléments techniques complémentaires utiles (exemple : horodatage, etc.) ;

Les Données récupérables seront restituées dans un format standard lisible à savoir le format JSON. Elles seront organisées dans des répertoires indiquant les sources ayant émis les Données chez l'Utilisateur, ainsi que les dates des événements concernés. Lorsque les fichiers atteindront une certaine taille, TEHTRIS compressera les Données dans de plus petits fichiers, dans un format de compression choisi par TEHTRIS (LZMA, GZ).

L'Utilisateur collaborera activement avec TEHTRIS afin de faciliter les opérations de réversibilité des Données et de garantir le bon déroulement de ces opérations. Durant les opérations de réversibilité et à leur issue, l'Utilisateur reste responsable du processus de téléchargement et des choix techniques et organisationnels en matière de stockage des Données, bande passante et réseau.

Pour TEHTRIS SIEM Cloud : Les Données récupérables seront téléchargeables à distance depuis les Appliances. Les Données récupérables seront accessibles par un canal chiffré afin que l'Utilisateur puisse choisir manuellement les Données à recueillir à son rythme.

Utilisateur ==>(download)<== TEHTRIS SIEM Cloud Appliances (Données récupérables)

Pour TEHTRIS SIEM On Premise : Les Données récupérables seront exportables depuis la machine virtuelle TEHTRIS de deux manières différentes :

1ère méthode, en local : les Données récupérables seront copiées sur un disque dur (datastore) ajouté en local temporairement pour la réversibilité à la Machine virtuelle TEHTRIS concernée.

2ème méthode, à distance : les Données récupérables seront copiées sur un disque dur distant accessible par un compte SSH (SCP et SFTP), via un système de bi-clef SSH sur un compte UNIX qui aura la possibilité de remonter les Données à distance.

Dans le cas où une méthode ne fonctionne pas, l'Utilisateur met à disposition de TEHTRIS les moyens pour exécuter l'autre méthode (exemple : réseau de l'Utilisateur trop lent pour supporter la diffusion des Données via une copie à distance dans des délais raisonnables).

Appendix 2 : Traitements de données à caractère personnel ("DPA")

La présente annexe (ci-après dénommée « DPA » signifiant au titre du Contrat « Data Processing Appendix ») fait partie intégrante du Contrat conclu entre TEHTRIS et l'Utilisateur. Le présent DPA a pour objet de définir, conformément à l'article 28 du RGPD, les conditions dans lesquelles TEHTRIS, en qualité de Sous-traitant et dans le cadre des Services définis au Contrat, traite des Données à caractère personnel sur instruction de l'Utilisateur en qualité de Responsable de traitement. Sont exclus du DPA, les traitements de Données à caractère personnel réalisés par TEHTRIS en qualité de responsable du traitement.

Les expressions qui commencent par une lettre majuscule et qui ne sont pas définies dans le présent DPA ont le sens qui leur est donné dans le Contrat. Les termes « Règles d'entreprise contraignantes », « Responsable de traitement », « Données », « Décision d'Adéquation », « Personne concernée », « Violation de Données », « Traitement », « Sous-traitant », « Sous-traitant ultérieur » et « Autorité de contrôle » ont le sens qui leur est donné par le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« Règlement général sur la protection des données » ou « RGPD »).

Aux fins du présent DPA, l'Utilisateur est présumé agir en qualité de Responsable de traitement. Si l'Utilisateur agit en tant que Sous-traitant pour le compte d'un tiers Responsable du traitement, les Parties conviennent expressément que les conditions suivantes s'appliquent :

- a) l'Utilisateur doit s'assurer que (i) toutes les autorisations nécessaires pour conclure le présent DPA, y compris la nomination par l'Utilisateur de TEHTRIS en tant que Sous-traitant ultérieur, ont été obtenues du Responsable de traitement (ii), un contrat, qui est en parfaite adéquation avec les termes et conditions du Contrat (y compris le présent DPA), a été conclu avec le Responsable de traitement conformément à l'article 28 du RGPD, (iii) toutes les instructions reçues par TEHTRIS de la part de l'Utilisateur en exécution du Contrat et du présent DPA sont parfaitement conformes aux instructions du Responsable de traitement et (iv) toutes les informations communiquées ou mises à disposition par TEHTRIS en vertu du présent DPA sont, lorsque cela est requis, communiquées de manière appropriée au Responsable de traitement.
- b) TEHTRIS (i) traite les Données à caractère personnel uniquement sur instruction de l'Utilisateur et (ii) ne reçoit aucune instruction directement du Responsable du traitement, sauf dans les cas où, l'Utilisateur a matériellement disparu ou a cessé d'avoir une existence juridique sans que les droits et obligations de l'Utilisateur n'aient été transférés à une entité tierce.
- c) l'Utilisateur qui est entièrement responsable envers TEHTRIS de la bonne exécution des obligations du Responsable de traitement conformément au présent DPA, indemnise et dégage TEHTRIS de toute responsabilité pour (i) tout manquement du Responsable de traitement de se conformer à la loi applicable, et (ii) toute action, réclamation ou plainte du Responsable de traitement concernant les dispositions du

Contrat (y compris le présent DPA) ou concernant les instructions reçues par TEHTRIS de la part de l'Utilisateur

1. Obligations de TEHTRIS en tant que Sous-traitant

1.1. Le Sous-traitant se conforme à la réglementation applicable en matière de protection des Données dans le cadre de l'exécution du Traitement, de manière à ne pas exposer le Responsable de traitement à une violation de la réglementation applicable en matière de protection des Données.

1.2. Le Sous-traitant traite les Données à caractère personnel uniquement dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services tels que définis dans le Contrat et suivant les instructions documentées et/ou autorisations écrites reçues du Responsable de traitement. La nature et la portée du Traitement, les Données à caractère personnel traitées, les catégories de Personnes Concernées et la durée du Traitement effectué par le Sous-traitant sont définies dans l'Article 11, Description du Traitement des Données, de la présente Annexe, ou dans les Conditions Particulières de Service applicables. Le Sous-traitant tient à jour un registre des catégories d'activité de traitement réalisé pour le compte du Responsable de traitement.

1.3. Le Sous-traitant informe le Responsable de traitement si, à son avis et compte tenu des informations dont il dispose, une des instructions du Responsable de traitement enfreint les dispositions du RGPD ou d'autres dispositions de l'Union européenne ou d'un État membre de l'Union européenne en matière de protection des Données. Le Sous-traitant se réserve le droit de ne pas appliquer toute instruction illicite du Responsable de traitement, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée de ce fait.

1.4. Le Sous-traitant est, sous réserve des dispositions de l'article 3 du DPA "Sous-traitance ultérieure", autorisé à recourir à des sous-traitants ultérieurs pour l'assister dans la fourniture des Services, et qui peuvent participer aux activités de Traitement des Données à caractère personnel effectuées par le Sous-traitant.

1.5. Le Sous-traitant ne doit pas divulguer, transférer, louer, céder ou exploiter les Données à caractère personnel sans l'autorisation écrite préalable du Responsable de traitement.

1.6. Le Sous-traitant met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées en matière de sécurité et de confidentialité afin d'assurer un niveau de sécurité adapté au risque, comme indiqué à l'Annexe 3 " MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES DONNÉES.

1.7. Le Sous-traitant s'assure que ses employés autorisés à traiter les Données à caractère personnel dans le cadre du Contrat sont soumis à une obligation de confidentialité.

1.8. En cas de demande provenant d'autorités judiciaires, administratives ou autres, visant à obtenir communication de Données à caractère personnel traitées par le Sous-traitant en exécution du présent Contrat ou des conditions particulières applicables, le Sous-traitant fait ses meilleurs efforts pour (i) ne répondre qu'aux autorités et demandes qui ne sont pas

manifestement incompetentes ou non-valablement formees, (ii) limiter la communication aux seules Donnees requises par l'autorite et (iii) informer au préalable le Responsable de traitement (sauf si cela est interdit par les dispositions legislatives ou réglementaires applicables).

1.9. Sur demande écrite du Responsable de traitement, le Sous-traitant fournit au Responsable de traitement une assistance raisonnable dans la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des Données et la consultation de l'autorité de contrôle compétente, dans la mesure où le Responsable de traitement est tenu de le faire en vertu de la loi applicable en matière de protection des Données, et si une telle assistance est nécessaire et se rapporte aux Traitements de Données à caractère personnel opérés par le Sous-traitant en vertu du Contrat.

2. Obligations de l'Utilisateur en tant que Responsable de traitement

2.1. Le Responsable de traitement est seul responsable du choix des Services. Le Responsable de traitement doit s'assurer que les Services choisis ont les caractéristiques et les conditions requises compte tenu de ses besoins, ainsi que du type de Données à caractère personnel à traiter dans le cadre des Services, notamment, mais non-limitativement, lorsque les Services sont utilisés pour traiter des Données à caractère personnel soumises à des réglementations ou des normes spécifiques (par exemple, dans certains pays, des Données relatives à la santé ou des Données bancaires).

2.2. Pour le traitement des Données à caractère personnel conformément au Contrat, le Responsable de traitement doit fournir au Sous-traitant par écrit (a) toute instruction concernant le Traitement des Données à caractère personnel réalisé par le Sous-traitant, et (b) les coordonnées de son représentant, son DPO et toute information permettant au Sous-traitant de remplir les registres de catégories d'activités de Traitement réalisées pour le compte du Responsable de traitement.

2.3. Le Responsable de traitement doit s'assurer que

- (i) le Traitement objet de l'exécution des Services a une base juridique appropriée (par exemple, l'intérêt légitime du Responsable du traitement, etc.),
- (ii) toutes les procédures et formalités lorsqu'elles sont requises (telles qu'une analyse d'impact relative à la protection des Données, notification et demande d'autorisation à l'autorité de contrôle compétente en matière de Traitement de Données ou à tout autre organisme compétent, le cas échéant) ont été effectuées,
- (iii) la Personne Concernée est informée du Traitement de ses Données à caractère personnel de façon concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple, tel que prévu par le RGPD,
- (iv) les Personnes Concernées sont informées et ont à tout moment la possibilité d'exercer facilement les droits relatifs aux Données prévus par le RGPD directement auprès du Responsable du traitement

3. Sous-traitance ultérieure

3.1. TEHTRIS est autorisée à recourir à des Sous-traitants ultérieurs réalisant des Traitements de Données à caractère personnel strictement nécessaires à l'exécution des Services par TEHTRIS et conformément aux

instructions du Responsable de traitement, sous réserve du respect des exigences suivantes :

- (i) TEHTRIS limitera l'accès du Sous-traitant ultérieur au contenu du Responsable de traitement uniquement à ce qui est strictement nécessaire pour fournir les Services, et TEHTRIS interdira au sous-traitant ultérieur de céder ou louer à un tiers à titre gratuit ou non, ni d'utiliser les Données à caractère personnel du Responsable de traitement à d'autres fins que celles définies au Contrat ;
- (ii) TEHTRIS s'engage à mettre à la charge du Sous-traitant ultérieur toutes obligations nécessaires, au moins équivalentes à celles prévues par le présent DPA et
- (iii) TEHTRIS restera responsable de toute violation du présent DPA, causée par un acte, une erreur ou une omission de ses sous-traitants ultérieurs.

3.2. TEHTRIS est autorisé à recourir à des Sous-traitants ultérieurs situés sur le territoire d'un pays membre de l'Espace Économique Européen (« EEE ») et/ou dans un pays bénéficiant d'une "Décision d'Adéquation" de la Commission européenne au sens de l'article 45 du RGPD (ci-après « Décision d'Adéquation »).

3.3. Dans la stricte limite nécessaire à l'exécution du Contrat et/ou pour l'exécution de certains services soumis à des conditions particulières, TEHTRIS est autorisé à recourir à des Sous-traitants ultérieurs situés hors de l'Espace Économique Européen ou dans des pays ne bénéficiant pas de Décision d'Adéquation, uniquement sous réserve que TEHTRIS ait conclu préalablement avec le Sous-traitant ultérieur les clauses contractuelles types adoptées par la décision d'exécution (UE) 2021/914 de la Commission européenne du 4 Juin 2021 (ci-après « Clauses Contractuelles Types »), disponibles sur demande et destinées à s'appliquer aux transferts de Données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers.

3.4. La liste des Sous-traitants ultérieurs susceptibles d'intervenir dans le cadre des Traitements réalisés par TEHTRIS, ainsi que leur localisation et les Services concernés, sont détaillés (a) dans la présente Annexe ; et/ou, (b) dans les Conditions Particulières de Service si applicable.

3.5. TEHTRIS se réserve le droit de changer de Sous-traitant ultérieur ou d'ajouter un nouveau Sous-traitant ultérieur (« Changement de Sous-traitant »), TEHTRIS en informe le Responsable de Traitement par courrier électronique (à l'adresse e-mail enregistrée dans le compte client) au plus tard, (a) trente (30) jours à l'avance si le Sous-traitant ultérieur est situé dans l'Union européenne ou dans un pays faisant l'objet d'une Décision d'Adéquation, ou (b) quatre-vingt-dix (90) jours à l'avance dans les autres cas.

3.6. **Droit d'objection.** Le Responsable de traitement peut s'opposer à la nomination ou au remplacement par TEHTRIS d'un Sous-traitant ultérieur avant sa nomination ou son remplacement, à condition que cette objection soit faite par écrit, envoyée à TEHTRIS au plus tard quinze (15) jours avant la date de changement annoncé et fondée sur des motifs raisonnables relatifs à la protection des Données. L'objection devra être notifiée par le Responsable de traitement au Data Protection Officer de TEHTRIS, privacy@tehtris.com. Dans ce cas, les Parties conviennent de discuter de

bonne foi de solutions alternatives commercialement raisonnables. Si les Parties ne parviennent pas à une résolution dans les quatre-vingt-dix (90) jours à compter de la date de réception par TEHTRIS de l'objection écrite du Responsable de traitement, ce dernier peut cesser d'utiliser les Services concernés en fournissant une notification écrite à TEHTRIS. Cette interruption sera sans préjudice des frais encourus par le Responsable de Traitement avant l'interruption des Services concernés. Si aucune objection n'a été soulevée avant que TEHTRIS ne remplace ou ne désigne un nouveau sous-traitant, le Responsable de traitement est réputé avoir autorisé le nouveau Sous-traitant ultérieur.

4. Droit des Personnes Concernées

4.1. Il appartient au Responsable de traitement de fournir les informations requises aux Personnes Concernées par le Traitement au plus tard moment de la collecte des Données à caractère personnel. Dans la mesure du possible, TEHTRIS aide le Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes Concernées. Cette coopération raisonnable peut consister à (a) communiquer au Responsable de traitement toute demande reçue directement de la Personne Concernée et (b) d'assister le Responsable de traitement dans sa réponse si nécessaire. Le Responsable de traitement reconnaît et convient que, dans l'éventualité où une telle coopération et assistance nécessiterait des ressources importantes de la part de TEHTRIS cela pourra être facturé au Responsable de traitement à condition de lui avoir été notifié au préalable.

5. Violation de Données à caractère personnel

5.1. Si TEHTRIS a connaissance d'un Incident affectant les Données à caractère personnel du Responsable du traitement (accès non autorisé, perte, divulgation ou altération de Données), TEHTRIS en informe le Responsable de traitement dans les meilleurs délais, sans dépasser soixante-douze (72) heures après en avoir eu connaissance.

5.2. La notification doit (i) décrire la nature de la Violation, (ii), décrire les conséquences probables de la Violation, (iii) décrire les mesures prises et/ou proposées par TEHTRIS en réponse à la Violation et (iv) préciser qui est l'interlocuteur chez TEHTRIS. Par exception à ce qui précède, si TEHTRIS ne peut pas fournir toutes les informations dont il dispose en même temps que la notification au Responsable de traitement, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

5.3. Il appartient au Responsable de traitement de notifier cette Violation à l'Autorité de contrôle compétente dans les soixante-douze (72) heures au plus tard après en avoir pris connaissance lorsque cette Violation est susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des Personnes Concernées, et de communiquer directement aux Personnes Concernées lorsque la Violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des Personnes concernées. TEHTRIS s'engage à procéder à toute investigation utile sur la Violation et dans la mesure celle-ci est causée par un manquement de TEHTRIS à ses obligations au titre du Contrat. TEHTRIS remédiera si cela est raisonnablement possible aux manquements aux règles de protection et/ou menaces afin d'éviter qu'ils se reproduisent.

6. Responsabilité de Traitement

6.1. TEHTRIS ne peut être tenue responsable que des dommages directs causés par un Traitement pour lequel (i) il n'a pas respecté les obligations prévues par le RGPD qui incombent spécifiquement aux sous-traitants ou pour lequel (ii) il a agi en-dehors des instructions licites du Responsable de traitement ou contrairement à celles-ci. Dans de tels cas, l'Article - Responsabilité du Contrat s'applique.

6.2. Lorsque TEHTRIS et le Responsable de traitement sont impliqués dans un Traitement dans le cadre du présent Contrat qui a causé un dommage à une personne concernée, le Responsable de traitement prend en charge, dans un premier temps, l'intégralité de la réparation effective (ou toute autre compensation) due à la personne concernée et, dans un second temps, réclame à TEHTRIS la part de la réparation correspondant à la part de responsabilité de TEHTRIS dans le dommage, étant précisé que les clauses limitatives de responsabilité prévues par le Contrat demeurent applicables.

7. Sécurité des Données à caractère personnel

7.1. Chacune des Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données à caractère personnel.

7.2. TEHTRIS s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles prévues à l'Annexe 3 - MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES DONNÉES.

8. Audits sur le Traitement

8.1. TEHTRIS met à la disposition du Responsable de traitement toutes les informations raisonnables et nécessaires pour (a) démontrer la conformité aux exigences du RGPD et (b) mener des audits. En toutes hypothèses, les conditions de cette inspection ne doivent pas affecter la sécurité des autres clients de TEHTRIS.

9. Suppression des Données à caractère personnel

9.1. À la fin de tout ou partie du Service (notamment en cas de résiliation ou de non-renouvellement), TEHTRIS s'engage à supprimer dans les conditions prévues au Contrat, tout contenu (notamment les informations, données, fichiers, systèmes et autres éléments) reproduit, stocké, hébergé ou autrement utilisé par TEHTRIS dans le cadre des Services, sauf si une demande émise par une autorité judiciaire, administrative ou autre compétente, ou la loi applicable de l'Union européenne ou d'un État membre de l'Union européenne, en exigent autrement.

9.2. Le Responsable de traitement est seul responsable de faire en sorte que les opérations nécessaires (telles que la sauvegarde, le transfert vers une solution tierce, les instantanés, etc.) à la conservation des Données à caractère personnel soient effectuées, notamment avant la résiliation ou l'expiration des Services, et avant de procéder à toute opération de suppression, de mise à jour ou de réinstallation des Services.

10. Localisation et transferts des Données à caractère personnel

10.1. Sous réserve du respect de l'Article 3 - « Sous-traitance ultérieure » de la présente Annexe, TEHTRIS est autorisé à recourir à des Sous-traitants

ultérieurs situés hors de l'Espace Économique Européen ou dans des pays ne bénéficiant pas de Décision d'Adéquation.

considéré comme Exportateur de données et ses Sous-traitants ultérieurs comme Importateurs de données au sens du RGPD.

10.2. Lors des opérations de transfert de Données à caractère personnel vers ces États ne bénéficiant pas de Décision d'Adéquation, TEHTRIS est

11.1. Parties

RESPONSABLE DE TRAITEMENT	
Entité	L'Utilisateur ayant souscrit aux Services objets du présent Contrat
DPO	Le Responsable de traitement s'engage à communiquer l'adresse de son délégué à la protection des données dès le début du Contrat
SOUS-TRAITANT	
Entité	REAK-T 56 rue de Ponthieu, 75008 Paris - France
DPO	privacy@tehtris.com REAK-T, 56 rue de Ponthieu, 75008 Paris

11.2. Description des traitements

Nature du traitement	Enregistrement, conservation, consultation, utilisation, analyse, mis à disposition, effacement, destruction
Finalité(s) du traitement	Sécurisation de l'infrastructure informatique, des terminaux informatiques du Responsable de traitement ; gestion et amélioration continue des performances du système de supervision d'Incidents et d'événements-sécurité ; gestion des comptes d'authentification au Service ;
Catégorie de personnes concernées	- Employés de l'Utilisateur, - Le cas échéant, l'équipe informatique de l'Utilisateur, - toute personne ayant accès au système d'information couvert par les Services objets du présent Contrat
Catégories des Données Catégories de Données à caractère personnel (applicable selon les Services souscrits)	Durée de conservation (le Responsable de traitement détermine la durée de conservation dans le devis/bon de commande souscrit par l'Utilisateur). Les durées de conservation sont :
TEHTRIS XDR Platform	
Données d'identification : uniquement pour les comptes utilisateurs permettant l'accès au Service TEHTRIS : nom, prénom, adresse email et numéro professionnel de l'Utilisateur ; Données de connexion : journaux (logs) incluant : nom d'utilisateur de la machine, nom de la machine, adresse IP, chemins et programme pouvant indiquer des noms de fichiers Historique d'activité sur la TEHTRIS XDR Platform (uniquement pour les utilisateurs disposant d'un accès) Données de communication : historique des demandes de tickets supports, échanges	Données d'identification : le temps de la relation contractuelle ou dès le changement / suppression d'un utilisateur ; Données de connexion : à hauteur de la capacité de stockage et pour une durée conforme à la recommandation de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) ; Historique d'activité sur la TEHTRIS XDR Platform : à hauteur de la capacité de stockage, pour une durée conforme à la recommandation de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) et dans la limite de la relation contractuelle Données de communication : durée de la relation contractuelle dans une limite de cinq ans.
EDR, EPP, SIEM	
Données de connexion : journaux (logs) incluant : nom d'utilisateur de la machine, nom de la machine, adresse IP, chemins et programme pouvant indiquer des noms de fichiers	Données de connexion : à hauteur de la capacité de stockage et pour une durée conforme à la recommandation de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) ;

MTD	
-Données d'enrôlement : Adresse électronique. -Données de l'Appareil : Fabricant, modèle, modèle du CPU, fonctionnalités biométriques intégrées, noyau du système d'exploitation, durée de fonctionnement, version du système d'exploitation, paramètres de protection, indicateurs de compromission, paramètres de configuration, adresse IP. -Données d'applications : Métadonnées de toutes les applications installées sur votre Appareil (noms des paquets, noms d'affichage, versions). Pour toutes les applications inconnues de notre base de connaissances, nous pouvons télécharger leurs fichiers. -Données de géolocalisation : Géolocalisation ou dernières localisations connues de l'Appareil, lorsque la fonctionnalité est activée par vous et/ou l'Équipe opérationnelle de votre Employeur. -Données de Contenu Web : Noms de domaine consultés, lorsque la fonctionnalité est activée par vous et/ou l'Équipe opérationnelle de votre Employeur.	-Les données d'enrôlement sont utilisées pour authentifier votre Appareil lors de l'enrôlement ; -Les données de l'Appareil sont utilisées pour analyser votre Appareil afin de déterminer s'il a été compromis ou configuré de manière non sécurisée, par exemple pour détecter s'il a été infecté, rooté ou jailbreaké ou si aucun mot de passe n'a été configuré ; - Les données d'applications sont utilisées pour analyser des fichiers d'applications, afin de déterminer si certaines applications présentent un comportement malveillant ; -Les données de géolocalisation sont utilisées pour fournir un contexte lors d'une détection. -Les données de contenu Web sont utilisées pour bloquer l'accès aux sites Web malveillants et mener des investigations approfondies. De façon générale, les données collectées par TEHTRIS MTD sont conservées dans une obligation de moyen à hauteur de la capacité de stockage de nos disques et pour une durée conforme à la recommandation de la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Si l'Équipe opérationnelle de votre Employeur a autorisé la captation des données de géolocalisation, ces données seront conservées pour la même durée telle que décrite ci-dessus.
TEHTRIS CTI	
Fichier suspect envoyé dans la TEHTRIS CTI pour analyse dynamique pouvant éventuellement contenir des données à caractère personnel (par exemple dans le cas d'un script, les propriétés comme l'auteur dudit script)	Jusqu'à six (6) mois après la dernière apparition sur le parc de l'Utilisateur et/ou après sa dernière consultation sur la TEHTRIS CTI ;
TEHTRIS Academy	
Données d'identification : uniquement pour les comptes utilisateurs permettant l'accès au Service TEHTRIS : nom, prénom, adresse email et numéro professionnel de l'Utilisateur	Données d'identification : le temps de la relation contractuelle ou dès le changement / suppression d'un utilisateur ;
Données sensibles	Non
Fréquence	Les Données à caractère personnel sont accessibles à distance en continu pour la durée du Contrat, sous réserve des durées de conservation associées.

11.3. Sous-traitants ultérieurs

Sous-traitants ultérieurs	Objets et nature du Traitement sous-traité	Transfert hors EEE (NON / OUI / les deux)	Si transfert hors EEE, pays du Traitement et moyen de transfert	Garanties supplémentaires
OVHCloud 2 rue Kellermann - 59100 Roubaix - France	Hébergement du Service, stockage des données, PRA	NON	N/A	Certifications obtenues par OVH, PCI-DSS level 1 ; ISO/IEC 27001:2005, ; SOC 1 type II (SSAE 16 et ISAE 3402), SOC 2 type II.
TEHTRI-SECURITY CANADA INC 1900 - 1040 West Georgia Street, Vancouver, Canada	Support Éditeur TEHTRIS Service SOC MSSP si souscrit Service MDR si souscrit	OUI	Canada Décision d'adéquation	Les filiales TEHTRIS appliquent les mêmes mesures de sécurité – Annexe 3.
TEHTRIS JAPAN K.K. PMC Bldg, 2F,1-23-5 Higashi Azabu, Minato-ku, Tokyo, Japon	Support Éditeur TEHTRIS Service SOC MSSP si souscrit Service MDR si souscrit	OUI	Japon Décision d'adéquation	Les filiales TEHTRIS appliquent les mêmes mesures de sécurité – Annexe 3.
Twilio Inc., 101 Spear Street, 5th Floor, San Francisco, California, 94105, United States of America	Uniquement les numéros professionnels nécessaires à la double authentification sécurisée à la TEHTRIS XDR Platform et l'option Alerting	OUI	États-Unis Clauses contractuelles types : https://www.twilio.com/legal/data-protection-addendum ; + Décision d'adéquation US-UE Twilio faisant partie du Data Privacy framework program https://www.dataprivacyframework.gov/s/participant-search/participant-detail?id=a2zt00000000TNLbAAO&status=Active	ISO/IEC 27001 ISO/IEC 27017 & 27018 SOC 2 Type II ; PCI DSS Level 1 (https://www.twilio.com/legal/security-overview)
ServiceNow Hoekenrode 3, 1102 BR Amsterdam, Netherlands	Plateforme de gestion des tickets de support (ticketing)	NON	Hébergement dans l'Union Européenne (Allemagne, Irlande uniquement au jour de la publication du Contrat))	<u>ISO/IEC 27017:2015</u> https://www.servicenow.com/company/trust/compliance.html

11.4. *Autorité de contrôle compétente*

Autorité de contrôle compétente

CNIL, Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, 3 Pl. de Fontenoy,
75007 Paris, FRANCE

Appendix 3 : MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

TEHTRIS s'engage à appliquer les mesures de sécurité techniques et organisationnelles pour l'exécution du Contrat :

Mesures de sécurité techniques et organisationnelles	Détails
Mesures de pseudonymisation et de chiffrement des données à caractère personnel	Tous les disques, y compris le disque de démarrage, des machines virtuelles hébergeant des données personnelles sont chiffrés à l'aide d'un algorithme de chiffrement basé sur AES avec XTS comme mode de chiffrement par bloc et SHA-256 comme spécification de hachage.
Mesures visant à assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes et services de traitement	TEHTRIS utilise des mesures de chiffrement de pointe pour stocker et envoyer des données. Les données personnelles sont chiffrées et sauvegardées. Des journaux sont utilisés pour suivre les ajouts, les modifications et les suppressions de données. Ces mesures sont contrôlées en interne.
Mesures visant à assurer la capacité de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci en temps utile en cas d'incident physique ou technique	Physiquement : TEHTRIS s'appuie sur des hyperviseurs et des réseaux de stockage SAN mis à disposition par l'infrastructure OVHcloud, qui assurent la redondance. En cas de défaillance d'un hôte physique, OVHcloud en livre automatiquement un nouveau. De plus, OVHcloud assure la protection des centres de données et des équipements en respectant sa PSSI accessible au public. TEHTRIS utilise notamment les technologies suivantes : doubles alimentations, doubles onduleurs, doubles connexions réseau au minimum en Gigabit, doubles commutateurs, double routage HSRP et doubles liens physiques vers l'Internet. Logiquement : TEHTRIS s'appuie sur deux solutions. (a) La première solution appliquée par défaut à l'ensemble des clients, est une solution de sauvegarde avec laquelle les sauvegardes des disques et des serveurs sont entièrement automatisées et surveillées. Les sauvegardes sont cryptées et stockées dans des infrastructures dédiées avec réplication hors site et rétention de 35 jours. Les sauvegardes sont facilement accessibles via un lien administrateur et les machines peuvent être restaurées à tout moment. De plus, un rapport personnalisé est envoyé chaque jour, permettant de contrôler quotidiennement l'état des sauvegardes. (b) la seconde solution est uniquement appliquée en cas de souscription par l'utilisateur à cette option. Elle permet une synchronisation continue en utilisant la large bande passante fournie par le réseau privé de fibre optique entre les centres de données d'OVHcloud. Les données sont transférées, quasiment en temps réel, entre les sites distants via le VPN OVHcloud. En cas d'incident technique, les machines virtuelles hébergées dans un datacenter OVHcloud sont basculées vers un autre datacenter.
Processus permettant de tester, d'évaluer et d'apprécier régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles afin d'assurer la sécurité du traitement.	Le système de gestion de la sécurité informatique (ISMS) de TEHTRIS est certifié ISO27001 et comprend des procédures et processus internes sur la gestion des risques, la sécurité des ressources humaines, la gestion des actifs, le contrôle d'accès, le chiffrement, la sécurité physique, la sécurité opérationnelle, la sécurité des communications, la gestion de la sécurité des sous-traitants, la gestion des incidents liés à la sécurité de l'information, la gestion de la continuité des activités, le plan de reprise après sinistre, la gestion de la conformité, etc.
Mesures d'identification et d'autorisation des utilisateurs	L'utilisateur aux interfaces de la TEHTRIS XDR Platform en utilisant des connexions HTTPS avec un certificat client TLS et une adresse IP filtrée en liste blanche. Les employés qui communiquent avec les machines virtuelles de TEHTRIS utilisent une architecture basée sur le modèle de sécurité ZTNA. Ils doivent être authentifiés et identifiés à l'aide d'une clé SSH cryptée au moyen d'un cryptage RSA.

Mesures de protection des données pendant la transmission	L'accès interne passe par une solution qui suit le modèle de sécurité ZTNA et se conforme donc à une politique de confiance zéro. Tous les flux sont analysés et agrégés dans un SIEM pour identifier et bloquer les flux anormaux et les programmes malveillants. Cette politique de confiance zéro permet à TEHTRIS d'avoir des employés travaillant à distance au même titre que les employés sur site. Les protocoles HTTPS et TLS sont utilisés par les Utilisateurs et Partenaires pour accéder aux interfaces web de leur plateforme XDR. Globalement, toutes les communications liées aux services de TEHTRIS sont chiffrées entre les postes de travail de TEHTRIS et le centre de données de TEHTRIS. Toutes les communications entre les machines virtuelles de TEHTRIS sont chiffrées, y compris dans le centre de données de TEHTRIS. Toutes les communications entre les employés de TEHTRIS sont chiffrées (courrier électronique, messagerie instantanée). La sécurité d'accès au réseau interne de TEHTRIS contient des modules évolutifs pour lutter contre les menaces d'intrusion physique et logique, par exemple : authentification sur le réseau avec 802.1X ; technologies contre les attaques réseau, telles que les attaques DHCP, les attaques de spoofing ARP, les attaques de spoofing IP, etc. ; cloisonnement des activités avec un zonage du réseau pour séparer les Utilisateurs et respecter les notions d'étanchéité ; présence de deux firewalls de marques distinctes entre le réseau Internet et le réseau de l'opérateur Internet ; les employés de TEHTRIS n'ont pas d'accès entrant sur le réseau interne de TEHTRIS à distance, ce dernier se comportant comme une diode vis-à-vis de l'Internet. Un examen des règles du pare-feu est effectué deux fois par an par TEHTRIS. Ces révisions sont tracées et des actions correctives sont mises en œuvre pour chaque écart détecté.
Mesures de protection des données pendant le stockage	Tous les systèmes d'exploitation utilisés dans les machines virtuelles de TEHTRIS, qu'ils soient situés dans les locaux de l'Utilisateur ou dans le centre de données de TEHTRIS, sont protégés par des noyaux Linux sécurisés, modifiés et compilés par TEHTRIS, avec l'utilisation de technologies de sécurité avancées, y compris par exemple : l'intégration de Core RBAC avec l'attribution de rôles et des politiques de sécurité pour tous les processus ; des technologies contre les attaques de type Overflow ; des protections spéciales contre les fuites de données dans la mémoire ; une protection contre les attaques de type "zero-day". Sur ce système d'exploitation renforcé, tous les disques, y compris le disque de démarrage, sont cryptés à l'aide d'un algorithme de chiffrement basé sur AES avec XTS comme mode de chiffrement par bloc et SHA-256 comme spécification de hachage.
Mesures visant à assurer la sécurité physique des lieux où sont traitées les données à caractère personnel	Toutes les données sont hébergées par OVHcloud, qui assure la sécurité physique des systèmes et est certifié ISO 27001. L'accès à l'enceinte est strictement surveillé par des clôtures et des fils barbelés. Un système de vidéosurveillance et de détection de mouvement fonctionne également en permanence. L'activité dans les centres de données et les bâtiments extérieurs est surveillée et enregistrée sur des serveurs sécurisés, tandis que des équipes de surveillance se relaient 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Afin de contrôler et de surveiller l'accès à l'enceinte, des procédures de sécurité strictes sont en place. Chaque membre du personnel est équipé d'un badge RFID nominatif auquel sont associés ses droits d'accès. Ceux-ci sont régulièrement reconsidérés en fonction des responsabilités de chaque employé. Pour accéder aux locaux, chaque employé doit d'abord présenter son badge pour vérification, puis passer par un sas sécurisé. A l'intérieur, les centres de données bénéficient d'une protection encore plus grande, puisque seul le personnel autorisé peut y pénétrer. L'hébergeur est le seul exploitant de ses installations. Chaque salle de chaque centre de données est équipée d'un système de détection et d'extinction d'incendie ainsi que de portes coupe-feu. L'hébergeur respecte la règle APSAD R4 pour l'installation d'extincteurs portatifs et mobiles et dispose du certificat de conformité N4 pour l'ensemble de ses datacenters.
Mesures visant à assurer l'enregistrement des événements	Les données sont conservées dans la limite de la capacité de stockage des machines virtuelles des solutions souscrites et pour une durée conforme à la recommandation de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).
Mesures visant à assurer la configuration du système, y	Avant d'être mis en production, les nouveaux produits et fonctionnalités suivent une procédure d'intégration continue propre à TEHTRIS et passent par plusieurs zones afin de subir des pentests ainsi que des tests de

compris la configuration par défaut	qualité. Concernant ces développements ainsi que ces tests, TEHTRIS s'engage à mettre en place des contrôles efficaces pour assurer raisonnablement que les applications mises à disposition de l'utilisateur traitent les données qui leur sont confiées sans risque d'omission, d'altération, de déformation ou de toute autre forme d'anomalie susceptible de porter atteinte à l'intégrité des résultats issus de ces applications. Les composants Logiciels des plates-formes fournies par TEHTRIS sont régulièrement testés pour garantir leur sécurité.
Mesures pour la gouvernance et la gestion internes de l'informatique et de la sécurité informatique	Le système de gestion de la sécurité de l'information (ISMS) de TEHTRIS est certifié ISO27001 et comprend des procédures et processus internes sur la gestion des risques, la sécurité des ressources humaines, la gestion des actifs, le contrôle d'accès, la cryptographie, la sécurité physique, la sécurité opérationnelle, la sécurité des communications, la gestion de la sécurité des sous-traitants, la gestion des incidents liés à la sécurité de l'information, la gestion de la continuité des activités, le plan de reprise après sinistre, la gestion de la conformité, etc.
Mesures de certification/assurance des processus et des produits	Le système de management de la sécurité de l'information (ISMS) de TEHTRIS est certifié ISO27001. L'audit de certification a été réalisé par l'AFNOR, l'Association française de normalisation, sur le périmètre " livraison et maintien en conditions opérationnelles et sécurisées de la plateforme XDR et de ses produits "
Mesures visant à assurer la minimisation des données	TEHTRIS collecte et traite uniquement les données nécessaires à l'exécution du service dans le cadre du projet.
Mesures visant à assurer la qualité des données	Tous les outils et plateformes XDR sont configurés de manière à ce que les journaux ne puissent pas être modifiés ou supprimés, même par un administrateur.
Mesures visant à assurer une conservation limitée des données	Les données sont conservées dans la limite de la capacité de stockage des machines virtuelles des solutions souscrites et pour une durée conforme à la recommandation de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés). Techniquement, les suppressions sont effectuées par un système de privacy by design qui supprime automatiquement les données.
Mesures visant à assurer la responsabilité	Les journaux de la TEHTRIS XDR Platform assurent une traçabilité complète de toutes les actions effectuées par les utilisateurs et les administrateurs : connexions, modifications, suppressions...
Mesures visant à permettre la portabilité des données et à garantir leur effacement	En fin de contrat, pour l'une des raisons qui y sont énoncées, TEHTRIS met fin à l'ensemble des services de TEHTRIS. Cette phase entraîne la destruction des machines virtuelles et la réversibilité des données dont les modalités sont prévues dans le Contrat.
Mesures techniques et organisationnelles à prendre par le sous-traitant ultérieur pour fournir une assistance au sous-traitant et, pour les transferts d'un sous-traitant à un sous-traitant ultérieur, au responsable de traitement	Chaque contrat de sous-traitance doit garantir que TEHTRIS est en mesure de remplir ses obligations à l'égard de l'Utilisateur. Outre la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données à caractère personnel, les sous-traitants doivent (a) informer TEHTRIS en cas d'Incident de sécurité afin que TEHTRIS puisse informer l'Utilisateur; (b) supprimer les données à caractère personnel lorsque TEHTRIS le leur demande conformément aux instructions de l'Utilisateur à TEHTRIS ; (c) d'être préalablement notifié et avoir la possibilité de résilier en cas de recours à des sous-traitants ultérieurs ; (d) ne pas changer le lieu où les données à caractère personnel sont traitées ; ou (e) ne pas traiter les données à caractère personnel d'une manière qui entre en conflit avec les instructions de l'Utilisateur à TEHTRIS.