

## BNB - CONDITIONS GENERALES DE VENTE

Les présentes conditions générales de vente font partie intégrante du contrat (ci-après le « **Contrat** »), conclu entre la société BNB, société à responsabilité limitée au capital social de 29 600 euros, inscrite au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint-Denis la Réunion sous le numéro 513 605 188 dont le siège social est situé au 27 rue des Deux Canons 97490 Saint-Denis de la Réunion (ci-après la « **Société** ») et l'entité juridique ou le professionnel dont les informations sont renseignées au sein du/des Devis pris en application du présent Contrat (ci-après le « **Client** »).

### 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat est composé des documents suivants par ordre hiérarchique décroissant :

- Les présentes conditions générales de vente ;
- Le(s) Devis(s)

Les documents énumérés ci-dessus constituent l'intégralité de l'accord entre les parties, eu égard à l'objet du Contrat et remplacent et annulent toutes déclarations, négociations, engagements, communications orales ou écrites, acceptation, et accords préalables entre les parties, relativement au même objet. Le Contrat prévaut sur tout autre document, y compris les conditions générales d'achat du Client. Le Contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé entre les parties par un représentant dûment habilité. La signature du Devis par le Client vaudra acceptation pleine et entière des présentes Conditions Générales.

### 2. DEFINITIONS

« **Devis** » signifie tout devis accepté par le Client en application du présent Contrat et venant déterminer les modalités de réalisation et conditions financières du/des Prestations et, le cas échéant, du/des Livrable(s) commandés par le Client auprès de la Société.

« **Cahier des Charges** » signifie le cas échéant, le document établi et validé conjointement par les Parties décrivant les Prestations et la matrice de répartition des tâches entre les Parties au regard de celles-ci ainsi que le calendrier correspondant et les Prérequis devant être respectés par le Client dans le cadre du Contrat. Selon la nature et la taille du projet, les Parties conviennent que le Cahier des Charges pourra être formalisé au sein du Devis.

« **Données du Client** » désigne toutes les données, contenus et/ou fichiers mis à la disposition de la Société par le Client ou confiés par ce dernier, aux fins de réalisation des Prestations ainsi que tous les autres éléments intégrés aux Livrables par la Société sur demande du Client.

« **Droits de Propriété Intellectuelle** » désignent tous droits d'auteur, droits de propriété industrielle, marques, brevets, dessins et modèle, noms de domaines, droits sur les logiciels, codes-sources, droits des producteurs de bases de données et tous autres droits de propriété intellectuelle enregistrés ou non, y compris les droits attachés aux demandes de tous titres de propriété intellectuelle.

« **Livrables** » signifie tous les développements informatiques, travaux, documents et résultats pouvant être délivrés par la Société au Client dans le cadre de l'exécution des Prestations et listés au sein du Devis.

« **Prestations** » désignent les prestations informatiques délivrées par la Société au titre du Contrat et listées au sein du Devis.

« **Prérequis** » désignent les prérequis devant être respectés par le Client aux fins de bonne réalisation des Prestations, et tels que plus amplement détaillés au sein du Cahier des Charges ou dans tout autre document accepté conjointement par les parties. Les Prérequis peuvent également constituer dans la communication d'informations devant être obligatoirement fournies à la Société pour lui permettre de réaliser les Prestations.

« **Spécifications** » : signifie la définition des besoins exprimés par écrit par le Client au titre des Prestations et soumise à la validation de la Société. Après validation, les Spécifications ont valeur contractuelle.

**3. OBJET.** Le présent Contrat a pour objet de définir les droits et obligations des parties dans le cadre de la vente et l'exécution des Prestations commercialisées par la Société, selon les conditions acceptées par le Client au sein du Devis.

**4. PRESTATIONS.** Conformément aux conditions prévues au sein du Devis et/ou du Cahier des Charges, la Société fournira les Prestations au Client pendant la durée du Contrat. La Société s'engage à exécuter les Prestations en conformité avec les Spécifications convenues avec le Client et dans le respect des usages professionnels applicables. L'obligation souscrite par la Société au titre des Prestations fournie au Client est une obligation de moyens. Toute demande de Prestations dépassant le cadre défini préalablement au début d'exécution des Prestations doit faire l'objet d'une demande de modification de la part du Client et d'une facturation complémentaire devant faire l'objet d'un nouveau Devis. Le présent Contrat ne saurait être interprété comme limitant de quelque manière que ce soit la faculté pour la Société d'exécuter des prestations identiques ou similaires à celles fournies dans le cadre du présent Contrat ni d'exploiter son savoir-faire, et ses outils, méthodes préexistants et/ou acquis dans le cadre du Contrat au bénéfice de tiers.

**5. PLANNING CONTRACTUEL.** Le cas échéant, des délais impartis à chacune des parties pourront être fixés dans le cadre d'un planning contractuel agréé par les parties avant le début d'exécution des Prestations. Tout changement au planning défini au sein du Contrat sera constaté par un accord conjoint des parties par écrit pouvant être toutefois démontré objectivement par tout moyen en cas d'absence de document écrit. Il est entendu que si la Société fera ses meilleurs efforts afin de respecter les délais qui lui sont impartis dans l'exécution des Prestations, cette obligation est conditionnée au respect par le Client de ses propres engagements, notamment au titre du respect du planning contractuel et de la validation dans des délais raisonnables de tout Livrable fourni dans le cadre de l'exécution des

Prestations. Tout retard par le Client dans le respect du planning contractuel pourra entraîner le décalage de l'exécution des Prestations et/ou de la remise des Livrables par la Société. Dans le cas où le Client déciderait de modifier, d'interrompre ou d'annuler le Contrat, sans que cette décision soit justifiée par une faute de ou tout événement de force majeure, les parties se réuniront sous quinze (15) jours afin d'évoquer les conséquences.

**6. LIVRABLES/RECETTE.** Sauf stipulations contraires prévues au sein du Devis et/ou du Cahier des Charges, le Client disposera de trente (30) jours ouvrés au maximum, pour tester la conformité de tout Livrable fourni par la Société dans le cadre des Prestations. La recette sera effectuée sur la base du cahier de recette ou de tout document agréé par les parties préalablement à celle-ci. A l'issue de ce délai au plus tard, le Client devra notifier par écrit à la Société toute non-conformité substantielle du/des Livrable(s) aux Spécifications contractuelles convenues. La Société fera ses meilleurs efforts pour corriger la non-conformité lui ayant été notifiée et procéder à une nouvelle livraison. Le Client disposera à nouveau de trente (30) jours ouvrés au maximum pour réaliser des tests sur cette nouvelle livraison. En l'absence de notification par le Client de non-conformité substantielle pendant l'une des périodes précitées, le Livrable sera réputé validé définitivement par le Client. Toute utilisation d'un Livrable à d'autres fins que celles de tests, emporte recette définitive du Livrable concerné. La responsabilité de la Société ne saurait être engagée en cas de retard par le Client dans les procédures de recette précitées et notamment en cas de non-conformité qui ne serait pas exclusivement imputable à la Société.

**7. PRIX ET PAIEMENT.** Dans le cadre des Prestations, la Société pourra fournir des Prestations de support et d'assistance technique au Client conformément au périmètre prévu au sein du Devis et aux stipulations de l'annexe B des présentes CGV. Toute demande d'intervention en dehors du périmètre d'intervention agréé au titre du Devis concerné sera soumis à facturation additionnelle.

**8. PRIX ET PAIEMENT.** Les commandes sont acceptées sur la seule base des prix communiqués par la Société au sein du Devis. L'acceptation de tout Devis vaut bon de commande et engage le Client. Les Prestations peuvent faire l'objet d'une facturation avant le lancement des Prestations et d'une facturation complémentaire ou périodique, conformément aux stipulations du Devis. Il est par ailleurs rappelé que le Devis ne comprend pas les éventuels frais souscription à des services et logiciels tiers nécessaires à la réalisation des Prestations, qui devront le cas échéant être supportés directement par le Client. Sauf conditions particulières agréées entre les parties et telles qu'indiquées sur le Devis, les factures sont payables dans un délai maximum de trente (30) jours date de réception. En passant commande de Prestations, le Client accepte expressément que la Société lui envoie une facture par voie électronique. Le Client pourra toutefois obtenir une facture papier en adressant sa demande à la Société. Tout défaut ou retard de paiement à la date d'échéance de la facture emportera immédiatement application de pénalités de retard à un taux correspondant au taux de refinancement de la Banque Centrale Européenne

majorée de dix (10) points et l'application d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros en application de l'article D441-5 du Code de Commerce. En cas de retard dans l'exécution de son obligation de paiement et sans préjudice des autres droits de la Société, (i) le Client pourra, en outre, être déchu du terme pour tous les paiements à intervenir qui deviendront immédiatement exigibles et/ou (ii) dès lors que le retard de paiement excéderait trente (30) jours après mise en demeure de payer rester sans effet, la Société sera en droit, sans formalité outre l'envoi d'une notification écrite, de suspendre l'exécution des Prestations jusqu'à complet paiement des sommes dues.

**9. DUREE.** Le Contrat entre en vigueur à compter de la date et pour la période stipulée au sein du Devis, ou défaut de date indiquée, jusqu'à complète réalisation des Prestations prévues par le Devis. A l'issue de la période initiale convenue, le Contrat pourra être renouvelé par les parties par l'émission d'un nouveau Devis faisant partie intégrante du Contrat et prorogeant la durée du Contrat pour la durée prévue au sein du nouveau Devis ou à défaut de date indiquée, jusqu'à complète réalisation des Prestations du nouveau Devis.

**10. RESILIATION.** En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la date de réception de la mise en demeure notifiant le manquement en cause, le Contrat sera résilié de plein droit et ce, sans préjudice des autres droits de la partie non défaillante. Le non-respect par le Client de ses obligations de paiement et de collaboration constitue des manquements à des obligations essentielles au sens des présentes. A compter de la résiliation du Contrat, quelle qu'en soit la cause toutes les sommes dues à la Société au titre du Contrat seront immédiatement exigibles.

**11. OBLIGATIONS DU CLIENT.** Le Client s'engage à exprimer clairement ses besoins nécessaires à l'exécution des Prestations au sein du Cahier des Charges et des Spécifications et à respecter les éventuels Prérequis communiqués par la Société. Le Client doit également agir en collaboration avec la Société pendant toute la durée du Contrat afin de lui permettre d'exécuter convenablement ses Prestations et tiendra à sa disposition ses Données ainsi que toutes les informations et documents pouvant contribuer à la bonne réalisation des Prestations. Le Client s'engage également à désigner, pour toute la durée du Contrat, un interlocuteur privilégié susceptible de prendre ou de faire prendre toute décision au nom du Client. Celui-ci surveille la conformité et le bon déroulement des Prestations effectuées par la Société. Le Client devra aussi donner à la Société toutes les autorisations nécessaires afin de lui permettre de réaliser les Prestations. Le Client reconnaît que la Société n'assume aucune responsabilité au regard des autorisations que doit obtenir le Client préalablement aux Prestations afin que la Société puisse exécuter convenablement le Contrat. Le Client reconnaît que la Société n'est pas l'éditeur de certains logiciels sur lesquels pourront porter les Prestations et qu'à ce titre, les engagements et garanties sont ceux consentis par l'éditeur du logiciel concerné, notamment au regard des licences d'utilisation et accords de support et niveaux de services relatifs à l'utilisation dudit logiciel.

**12. GARANTIES.** La Société garantit que les Prestations seront exécutées et les Livrables remis conformément au Devis et aux Stipulations convenues. Cette garantie est toutefois sujette au respect des Prérequis et de l'éventuel planning contractuel convenu avec le Client. Pour sa part, le Client veillera à ce que les Données du Client soient exacts et conformes à la réglementation en vigueur, étant précisé que la responsabilité de la Société ne saurait être recherchée à ce titre. A ce titre, le Client reconnaît que la Société n'assume aucune responsabilité au regard des autorisations que doit obtenir le Client préalablement aux Prestations afin que la Société puisse exécuter le Contrat. Le Client garantit à ce titre la Société contre toutes réclamations, revendications de propriété et actions judiciaires ou extrajudiciaires relatives à ses Données et s'engage à dédommager intégralement la Société de frais et pertes qui pourraient être causés à la Société de ce fait.

**13. RESPONSABILITE.** Le Client reconnaît que la Société n'est responsable qu'au regard de la bonne exécution des Prestations fournies au Client conformément aux stipulations du Contrat. La Société met en œuvre toutes les mesures propres à assurer au Client la fourniture ininterrompue des Prestations. Elle ne saurait cependant en aucun cas voire sa responsabilité engagée en cas d'interruption ou mauvaise exécution des Prestations en raison d'événements échappant à son contrôle et notamment les pannes de matériel informatique ou électriques, les incidents ou défaillance des réseaux de télécommunications. La Société ne prend par ailleurs aucun engagement d'aucune sorte et n'assume aucune responsabilité ni aucune garantie, à quelque titre que ce soit, vis-à-vis du Client, quant à la qualité, aux fonctionnalités, à la conformité ou l'usage attendus de services et logiciels tiers utilisés par le Client par l'intermédiaire de la Société dans le cadre de la fourniture et/ou l'exécution des Prestations. En aucun cas la Société ne saurait par ailleurs être tenue pour responsable d'un quelconque dommage indirect tel que notamment une (I) perte de bénéfices, de clients, de contrats, (II) un préjudice ou trouble commercial, (III) une perte, altération ou inexactitude de données, ou (IV) un préjudice d'image. Dans l'hypothèse où la responsabilité de la Société serait retenue, il est convenu que le montant des dommages et intérêts auxquels elle pourrait être condamnée, tous préjudices confondus, est expressément limité aux montants encaissés par la Société au titre du Devis concerné et dans la limite des sommes perçues au titre des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur de responsabilité générateur. Le Client dispose en tout état de cause d'un délai maximum d'un (1) an à compter de la connaissance par le client d'un tel manquement, pour engager la responsabilité de la Société.

**14. FORCE MAJEURE.** Aucune des parties ne pourra être tenue pour responsable de l'inexécution de l'une de ses obligations contractuelles (à l'exception des obligations de paiement) du fait de la survenance d'un cas de force majeure. Sont considérées comme des cas de force majeure -outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français- les grèves, les ruptures d'approvisionnement, les incendies, les épidémies et mesures prises en conséquence, les tremblements de terre, les inondations, les guerres, les

actes de terrorisme ou tout autre élément ne pouvant être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées.

**15. PROPRIETE INTELLECTUELLE.** Chaque partie déclare disposer de la propriété ou de la jouissance des Droits de Propriété Intellectuelle sur les éléments dont l'usage est nécessaire pour les besoins d'exécution du Contrat. Les Données du Client mis à disposition de à la Société par le Client ou créé par ce dernier et nécessaires à la fourniture des Prestations demeure sa propriété et reste sous sa responsabilité exclusive. Le Client autorise la Société en vertu du Contrat à utiliser, reproduire et modifier ses Données aux fins de bonne réalisation des Prestations. La Société conserve la propriété de ses outils, méthodes, Droits de Propriété Intellectuelle préexistants utilisés et développés dans le cadre de l'exécution du Contrat. En contrepartie du complet paiement du prix correspondant aux Prestations agréées au sein du Devis, la Société concède au Client un droit d'utilisation sur les Livrables réalisés exclusivement pour le compte du Client dans le cadre du Contrat, pour le périmètre d'utilisation prévu au sein du Devis.

**16. CONTREFAÇON.** La Société garantit que les Livrables ne portent pas, à sa connaissance, atteinte à des droits de tiers. En ce sens, la Société prendra à sa charge les condamnations prononcées à l'encontre du Client, au titre d'une décision de justice devenue définitive et sans appel ou les indemnités transactionnelles mises à la charge du Client. Cette garantie, exclusive de toute autre, est expressément soumise aux conditions que (i) le Client ait notifié à la Société, ladite mise en demeure du tiers, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans délai en cas de procédures d'urgence et, dans tous les autres cas, dans les 8 jours suivant réception de celle-ci (ii) que la Société ait le contrôle exclusif des moyens de défense et de tout règlement amiable et que (iii) le Client collabore loyalement à la défense de l'action en contrefaçon, en fournissant à la Société tous les éléments, informations et assistance utiles et nécessaires pour mener à bien une telle défense et enfin (iv) que l'action, la réclamation et/ou la revendication soit consécutive aux Livrables uniquement et non à des composants tiers, et à des faits exclusivement imputables à la Société.

**17. DONNEES PERSONNELLES.** Chaque partie déclare et garantit respecter et remplir toutes les obligations qui lui incombent au titre de la réglementation en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel applicable à l'exécution du présent contrat et notamment le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 (« RGPD ») ainsi que toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des états membres relative à la protection des données à caractère personnel qui viendrait compléter ce Règlement. Dans l'hypothèse où la Société serait amenée à traiter des données personnelles au titre desquelles le Client est responsable de traitement pour le compte du Client, les parties sont tenues de conclure l'accord de sous-traitance relatif au traitement de données à caractère personnel reproduit en annexe A du présent Contrat.

**18. INFORMATION CONFIDENTIELLES.** Pendant la durée du Contrat et pendant une période de un (1) an suivant son terme, chaque partie s'oblige à : (i) tenir confidentielles toutes les informations notamment commerciales, techniques, marketing, financières, industrielles, salariales identifiées comme confidentielles ou devant être considérées comme confidentielles au regard des circonstances de leur divulgation qu'elle recevra de l'autre partie ou auxquelles elle aura accès à l'occasion de l'exécution du Contrat ; (ii) ne pas divulguer, communiquer et/ou diffuser, directement ou indirectement, tout ou partie des informations confidentielles appartenant, concernant ou en relation avec l'autre partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; (iii) n'utiliser les informations confidentielles appartenant, concernant ou en relation avec l'autre partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations prévus par le Contrat. Nonobstant ce qui précède, aucune partie n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui : (i) seraient obtenues de manière licite ou déjà connues à leur date de la divulgation ; (ii) seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la partie les recevant (iii) seraient développées à titre indépendant par la partie les recevant ou (iv) seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité. Les parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces stipulations par leur personnel et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

#### **19. STIPULATIONS GENERALES.**

**19.1 Notifications.** Toute notification ou communication au titre du Contrat sera réputée avoir été valablement délivrée à compter de sa réception ou après un délai de trois jours suivant son envoi par courrier électronique, simple ou recommandé, selon l'événement qui se produit

en premier. Tout changement de domiciliation de l'une des parties devra faire l'objet d'une notification écrite à l'autre partie, par lettre recommandée avec accusé de réception.

**19.2 Non-renonciation.** Le fait pour l'une ou l'autre des parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre partie à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause.

**19.3 Non-validité partielle.** Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour illégales ou inapplicables ou considérées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision de justice devenue définitive, elles seront réputées non écrites et les autres stipulations demeureront en vigueur.

**19.4 Indépendance des parties.** Chacune des parties conclut le Contrat en tant qu'entrepreneur indépendant et non en tant qu'agent ou partenaire de l'autre partie. Aucune des parties ne pourra prétendre vis-à-vis des tiers qu'elle a le pouvoir de représenter l'autre partie.

**19.5 Référence commerciale.** La Société est autorisée à utiliser les signes distinctifs et éventuels témoignages du Client sur les Prestations à des fins de référence client sur ses supports de communication publicitaire ou promotionnelle.

**19.6 Droit applicable et attribution de compétence.** Le Contrat est soumis à la loi française. En cas de litige entre les parties découlant de la validité, l'interprétation ou l'exécution du Contrat et à défaut d'accord amiable entre les parties ci-avant, compétence exclusive est attribuée au Tribunal de Commerce de Saint-Denis de la Réunion, nonobstant pluralité de défendeurs ou appels en garanties, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires.

## **ANNEXE A - ACCORD DE SOUS-TRAITANCE DE DONNEES A CARACTERE PERSONNEL**

La Société sera amenée à traiter des données personnelles au titre desquelles le Client est responsable de traitement et agira en conséquence sur la base des seules instructions du Client, conformément au rôle de sous-traitant de la Société en vertu de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour les besoins du présent contrat, les termes « **traitement** », « **Responsable de traitement** », « **sous-traitant** », « **personnes concernées** », et « **données à caractère personnel** » ont le sens 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 (ci-après, le « **RGPD** »).

### **1. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance**

**La Société est autorisée à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) :** Prestations visées au sein du Devis

**Nature des traitements :** Accès, Hébergement

**Types de donnée à caractère personnel traitées :** Données d'identification, Données professionnelles, Données commerciales (suivant description de la base de données au sein du Devis)

**Catégories de personnes concernées :** Utilisateurs, Salariés, Clients (suivant description de la base de données au sein du Devis)

### **2. Obligations générales de la Société en sa qualité de sous-traitant au titre du RGPD vis-à-vis du Client**

En sa qualité de sous-traitant, la Société s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures nécessaires permettant au Client de respecter le RGPD et la réglementation applicable en matière de protections des données à caractère personnel.

A cet égard La Société s'engage à :

- traiter les données à caractère personnel dans le cadre strict et nécessaire des Prestations prévues au titre du Contrat et, d'une manière générale, à n'agir que sur la seule instruction écrite et documentée du Client ;
- informer immédiatement le Client si une de ses instructions constitue une violation de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et suspendre l'exécution de ladite instruction jusqu'à

confirmation par le Client de la légalité de l'instruction ou modification ;

- s'assurer que les personnes autorisées à accéder aux données à caractère personnel ont connaissance des instructions du Client et s'engagent à ne les traiter que dans le strict respect de celles-ci ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à accéder aux données à caractère personnel reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- ne pas concéder, louer, céder ou autrement communiquer à toute personne, tout ou partie des données à caractère personnel, même à titre gratuit, ainsi que, plus généralement, ne pas utiliser les données à caractère personnel à d'autres fins que celles strictement prévues au Contrat ;
- le cas échéant, aider le Client à la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données à caractère personnel ;
- le cas échéant, aider le Client à la réalisation de consultation préalable de l'autorité de contrôle ;

### **3. Sous-traitance ultérieure**

La Société est autorisée en vertu du présent contrat à héberger les données à caractère personnel confiés par le Client au sein des serveurs d'un hébergeur en France et à tout prestataire technique de développement et/ou maintenance agissant pour le compte de la Société dans le cadre de l'exécution des Prestations. Les prestataires concernés sont identifiés au sein du Devis applicable ou communiqués par la Société sur demande du Client.

La Société peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « **le sous-traitant ultérieur** ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, la Société informera préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client dispose d'un délai maximum d'un (1) mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

La Société s'assure que tout sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. La

Société demeure en tout état pleinement responsable devant le Client de l'exécution par tout autre sous-traitant de ses obligations.

Lorsqu'une sous-traitance ultérieure autorisée par le Client implique un transfert de données à caractère personnel dans un pays ne présentant pas un niveau de protection adéquat au sens du RGPD, la Société s'engage à signer les clauses contractuelles types publiées par la Commission Européenne avec le sous-traitant ultérieur afin que le transfert présente les garanties appropriées au sens du RGPD.

#### **4. Droit d'information et exercice des droits des personnes concernées**

Le Client garantit à la Société qu'il a respecté l'ensemble des obligations nécessaires à la collecte et au traitement des données personnelles recueillies, lui incombant notamment aux termes du RGPD et qu'il a informé les personnes concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles.

Dans la mesure du possible, la Société aidera le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), si la réponse à ces demandes implique la collaboration de la Société.

#### **5. Notification des violations de données à caractère personnel**

La Société notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans mes meilleurs délais après en avoir pris connaissance et par tout moyen de contact approprié, notamment par e-mail ou téléphone. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

#### **6. Mesures de sécurité prises au titre du traitement**

Pendant la durée du Contrat, les parties devront prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les données à caractère personnel contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, détérioration, diffusion ou accès non autorisés, notamment pendant le processus de transmission de données sur un réseau, et contre tout traitement illégal.

La Société met par ailleurs en place les mesures spécifiques suivantes pour assurer la sécurité des

données à caractère personnel confiées par le Client :

- Conservation et traitement des mots de passe uniquement par les personnes autorisées,
- Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes utilisés,
- Des procédures visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

#### **7. Assistance et Audit**

La Société met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Il est toutefois précisé que ces audits seront réalisés aux frais du Client et strictement limités à l'audit des mesures prises en matière de protection des données à caractère personnel, dans la limite d'un audit par an notifié à l'avance à La Société.

#### **8. Sort des données à caractère personnel**

Au terme du Contrat, la Société s'engage, selon le choix du Client devant être notifié pendant un délai maximum de deux (2) mois à compter de la date de notification de la résiliation du Contrat, à détruire les données à caractère personnel ou à les restituer au Client dans un format et selon des modalités de restitution à convenir par les parties.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information de la Société. Une fois détruites, La Société justifiera par écrit de la destruction.

#### **9. Obligations du Client vis-à-vis de la Société**

Le Client s'engage à :

- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par la Société,
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD, notamment vis-à-vis des personnes concernées par les traitements ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de la Société.

## ANNEXE B - HEBERGEMENT - ASSISTANCE - TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE (TMA)

La présente annexe décrit les niveaux de service et de support que la Société fournit au Client lorsque ce dernier a souscrit au sein du Devis concerné à des Prestations d'hébergement, d'assistance techniques ou de TMA.

### I- Disponibilité et Sauvegarde (Hébergement)

La Société mettra en œuvre ses meilleurs efforts pour maintenir la disponibilité mensuelle des infrastructures d'hébergement à un taux de disponibilité mensuelle de 99%

Ce pourcentage de disponibilité est calculé sur la base des heures ouvrées chaque mois (8h30 à 17h30 en semaine hors week-end et hors jours fériés), hors opération de maintenances programmées et notifiées au Client et interruptions de réseaux indépendantes de toute action de la Société.

La Société procède à des sauvegardes quotidiennes. La restauration est incluse en cas de crash système uniquement.

La Société supervise les ressources VCPU, RAM, espace disque. Si le seuil de 80% d'utilisation des ressources est atteint, les équipes de la Société vous contacteront afin d'éviter une saturation.

### II- Délais d'intervention et de rétablissement (Assistance technique / TMA corrective)

Type d'Anomalie	Délai d'intervention (GTI*)	Délai de Rétablissement (GTR**)
<b>Anomalie Bloquante - Majeure</b>	< 4 heures (à compter de la demande du Client)	< 8 heures (à compter du diagnostic initial fait par la Société)
<b>Anomalie Non Bloquante - Mineure</b>	< 8 heures (à compter de la demande du Client)	< 48 heures (à compter du diagnostic initial fait par la Société)

\* **GTI** : Garantie de temps d'intervention (8h30 à 17h30 en semaine hors week-end et hors jours fériés).

\*\* **GTR** : Objectif (meilleurs efforts) de temps de rétablissement (8h30 à 17h30 en semaine hors week-end et hors jours fériés)

### III- Coordonnées du support

Le service support de la Société est disponible les jours ouvrés du Lundi au Vendredi de 8h30 à 12h00, et de 14h00 à 17h30 via l'adresse email : [support@bnb.re](mailto:support@bnb.re) ou via téléphone au numéro indiqué sur <https://bnb.re/assistance>

Les éventuelles journées de grève et jours de fermeture (hors week-ends et jours fériés) imposés par le Client et mettant le personnel de la Société dans l'impossibilité d'exécuter des Prestations d'assistance technique, sont considérés comme travaillés.

La Société applique des horaires de travail normaux et pourra appliquer des astreintes en cas d'intervention pendant les week-ends et jours fériés, selon les modalités tarifaires prévues au sein du Devis ou communiquées au Client par la Société au moment de la demande concernée.

### IV- TMA évolutive

Pour toute demande de tierce maintenance évolutive dans le cadre des Prestations convenues au sein du Devis, le Client s'engage à respecter la procédure de prise en charge suivante :

- Le Client doit soumettre sa demande par email à [support@bnb.re](mailto:support@bnb.re) de façon la plus explicite possible et en y associant tous les documents et informations nécessaires.
- La Société étudie la demande du Client et lui répond dans les 48h ouvrées pour confirmer la date d'intervention ou solliciter un complément d'information. L'intervention sera planifiée au mieux, dans un délai maximal de 2 semaines, selon le degré d'urgence et le volume d'heures estimé.
- À échéance de la réalisation, la durée réelle d'intervention ainsi que le solde de volume d'heures de Prestations seront communiquées au Client.

La durée réelle d'intervention est décomptée du volume d'heures prévu au sein du Devis. Cette durée comprend :

- l'étude (prise en charge, échanges avec les intervenants, analyse et planification)
- la réalisation
- la recette
- le déploiement

La durée minimale d'intervention décomptée est de 30 min (0,5h).

#### **V- Dépassements de forfait / Interventions spéciales**

Les Prestations d'assistance et de support sont limités aux forfaits, notamment horaires, prévues au sein du Devis. A l'issue soit de la période prévue au sein du Devis ou de l'épuisement du volume d'heures prévu au sein du Devis, les Prestations concernées prendront fin.

Les Parties conviennent que dans l'hypothèse où la Société devrait dépasser les forfaits convenus, ou engager des frais spécifiques dans le cadre de l'exécution de certaines Prestations d'assistance technique, notamment des frais de déplacement, les interventions concernées entraîneront un supplément tarifaire selon les modalités prévues au sein du Devis ou communiquées au Client par la Société au moment de la demande concernée.

La Société sera libre de refuser d'intervenir en cas de refus de la part de Client du supplément tarifaire applicable.

#### **VI- Cas d'exclusions des engagements de la Société**

La Société n'est pas tenue de respecter les engagements pris au titre du présent accord dans les situations suivantes : (a) le problème est causé par la négligence du Client par la négligence de l'un de ses utilisateurs ou de son matériel informatique ; (b) le problème est causé par une panne des réseaux publics, des modules de communication, des logiciels ou systèmes tiers ou tout autre facteur indépendant de la volonté de la Société, et notamment mais non exclusivement, par un cas de force majeure ou (c) le Client n'a pas payé les redevances dues dans le cadre du Contrat lorsqu'elles étaient dues.