

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES INFORMATIQUES

### ENTRE LES SOUSSIGNEES

ITS Integra, société par actions simplifiée au capital de 148 500,00 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre, sous le numéro 421 633 173, dont le siège social est situé 42, rue de Bellevue, Boulogne-Billancourt (France), représentée par Monsieur Geoffroy de Lavenne en qualité de Directeur Général ayant tous pouvoirs aux fins des présentes.

CI-DESSOUS DENOMMEE: « ITS Integra »

**D'UNE PART**

**ET**

KEYRUS, société anonyme au capital de 4.319.467,50 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Nanterre, sous le numéro 400 149 647, dont le siège social est situé 155, Anatole France – 92300 Levallois-Perret, représentée par Monsieur Radu ISPAS en qualité de Directeur Général Adjoint ayant tous pouvoirs aux fins des présentes.

CI-DESSOUS DENOMMEE : « le client »

**D'AUTRE PART**

**Ci-dessous dénommées collectivement les parties ou individuellement la partie.**

## Sommaire analytique

|  |   |
|--|---|
| <p><b>Article 1. Préambule</b> 4</p> <p><b>Article 2. Définitions</b> 4</p> <p><b>Article 3. Objet</b> 5</p> <p><b>Article 4. Périmètre des prestations</b> 6</p> <p><b>Article 5. Documents contractuels</b> 6</p> <p><b>Article 6. Durée – Entrée en vigueur</b> 6</p> <p><b>Article 7. Avenant</b> 7</p> <p><b>Article 8. Calendrier</b> 7</p> <p><b>Article 9. Collaboration</b> 7</p> <p><b>Article 10. Obligation d’ITS Integra</b> 8</p> <p><b>Article 11. Obligation du client</b> 8</p> <p><b>Article 12. Instances de pilotage</b> 9</p> <p><b>Article 13. Normes</b> 9</p> <p><b>Article 14. Système du client</b> 9</p> <p><b>Article 15. Types de services</b> 9</p> <p style="padding-left: 20px;">15.1 Services projet 9</p> <p style="padding-left: 20px;">15.2 Services récurrents 10</p> <p><b>Article 16. Fourniture d’accès internet</b> 10</p> <p><b>Article 17. Evolution des services</b> 11</p> <p><b>Article 18. Autorisation d’utilisation</b> 12</p> <p><b>Article 19. Qualité de service</b> 12</p> <p><b>Article 20. Sécurité et déontologie</b> 13</p> | <p><b>Article 21. Contrôle des traitements</b> 13</p> <p><b>Article 22. Traitement des incidents</b> 14</p> <p><b>Article 23. Moyens d’ITS Integra</b> 14</p> <p><b>Article 24. Moyens du client</b> 14</p> <p><b>Article 25. Conditions financières</b> 14</p> <p><b>Article 26. Contestation</b> Error! Bookmark not defined.</p> <p><b>Article 27. Révision des prix</b> 15</p> <p><b>Article 28. Audit</b> 15</p> <p><b>Article 29. Garanties</b> 16</p> <p><b>Article 30. Ethique et développement durable</b> 16</p> <p><b>Article 31. Sécurité</b> 17</p> <p><b>Article 32. Maintenance applicative</b> 18</p> <p><b>Article 33. Contrôle des comptabilités informatisées</b> 18</p> <p><b>Article 34. Responsabilité</b> 18</p> <p><b>Article 35. Préjudice</b> 19</p> <p><b>Article 36. Pénalités</b> 19</p> <p><b>Article 37. Assurances</b> 19</p> <p><b>Article 38. Propriété intellectuelle</b> 20</p> <p style="padding-left: 20px;">38.1 Principes 20</p> <p style="padding-left: 20px;">38.2 Développements spécifiques 20</p> <p><b>Article 39. Réversibilité</b> 20</p> |
|--|---|

|  |           |  |           |
|--|-----------|--|-----------|
| <b>Article 40. Personnel</b>                           | <b>21</b> | <b>Article 47. Tolérance</b>                         | <b>24</b> |
| 40.1 Autorité hiérarchique                             | 21        | <b>Article 48. Sincérité</b>                         | <b>24</b> |
| 40.2 Conformité à la législation sociale               | 21        | <b>Article 49. Indépendance des parties</b>          | <b>24</b> |
| 40.3 Sécurité et hygiène                               | 21        | <b>Article 50. Cession et sous-traitance</b>         | <b>24</b> |
| 40.4 Non sollicitation                                 | 21        | <b>Article 51. Titres</b>                            | <b>25</b> |
| <b>Article 41. Confidentialité</b>                     | <b>22</b> | <b>Article 52. Nullité</b>                           | <b>25</b> |
| <b>Article 42. Non concurrence</b>                     | Error!    | <b>Article 53. Références commerciales</b>           | <b>25</b> |
| Bookmark not defined.                                  |           | <b>Article 54. Echanges et preuves électroniques</b> | <b>25</b> |
| <b>Article 43. Protection des données personnelles</b> | <b>22</b> | <b>Article 55. Conciliation</b>                      | <b>26</b> |
| <b>Article 44. Résolution-Résiliation</b>              | <b>22</b> | <b>Article 56. Prescription</b>                      | <b>26</b> |
| 44.1 Pour manquement                                   | 22        | <b>Article 57. Loi applicable</b>                    | <b>26</b> |
| 44.2 Pour convenance réciproque                        | 23        | <b>Article 58. Juridiction</b>                       | <b>26</b> |
| 44.3 Conséquences de la résiliation                    | 23        | <b>Article 59. Signature</b>                         | <b>26</b> |
| 44.4 Interdépendance                                   | 23        |  |           |
| <b>Article 45. Force majeure</b>                       | <b>24</b> |  |           |
| <b>Article 46. Bonne foi</b>                           | <b>24</b> |  |           |

## Article 1. Préambule

1. ITS Integra exerce au sein de ITS Group une activité d'intégrateur d'infrastructures informatiques. Elle est également spécialisée dans l'hébergement, la production informatique et l'infogérance des infrastructures et applications critiques d'entreprises.

ITS Integra est certifié hébergeur de données de santé, au sens des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, autorisée par les services compétents à réaliser des prestations d'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Ces prestations d'hébergement comprennent le cas échéant des prestations permettant l'accès direct du patient aux applications et à ses données de santé à caractère personnel.

Le contractant reconnaît avoir pris connaissance de cette certification ci-jointe, dont les références sont les suivantes : 7226716

Eu égard à cette certification d'hébergeur de données de santé à caractère personnel, le contractant a souhaité bénéficier des services proposés par ITS Integra

2. Chacune des parties déclare avoir :

- porté à la connaissance de l'autre l'ensemble des informations nécessaires et déterminantes de son consentement ;
- disposé de l'ensemble des informations à cet effet, y compris celles dont elle considère qu'elles lui étaient dues de l'autre partie.

3. Les parties conviennent de procéder à un échange permanent d'informations, en vue de contribuer à la réussite du contrat et d'éviter la génération de difficultés préjudiciables aux intérêts des deux parties.

4. Elles s'engagent à coopérer étroitement dans le cadre de l'exécution de leurs obligations respectives.

5. Après une phase de négociations qui a porté sur l'ensemble des documents contractuels, dont les présentes conditions générales, les parties se sont rapprochées sur les bases suivantes.

## Article 2. Définitions

6. Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- « centre informatique » : ensemble des moyens logistiques, matériels, logiciels et humains de la société ITS Integra permettant la réalisation des prestations objets du contrat, et notamment la mise en ligne et l'exploitation de serveurs sur les réseaux numériques (Internet, serveurs télématiques, Pager, RDS, Télévision numérique ...). Ce centre est appelé « ITS Integra Technical Center » ou « ITC » ;
- « Client » : comprend toute entité qui, à ce jour ou ultérieurement, directement ou indirectement, contrôle, est contrôlée par, ou est placée sous le même contrôle que Keyrus. Dans le cadre des présentes, le terme « contrôle » de même que les expressions telles que « contrôlée par » et « sous le même contrôle » sont définies par référence aux dispositions de l'article L 233-3 du Code de commerce ;
- « contrat » : désigne l'ensemble des documents contractuels visés à l'article « Documents contractuels » ;

- « développements spécifiques » : désigne les développements informatiques de toute nature réalisés par ITS Integra pour répondre aux besoins spécifiques du client, et toute adaptation nécessaire réalisée par ITS Integra pour assurer l'exécution des prestations, y compris la documentation associée.
- « documents qualité » : documents définis en concertation avec le client et annexés aux conditions particulières formalisant l'ensemble des dispositions techniques, organisationnelles et procédurales relatives à la fourniture des services et au maintien de la qualité.
- « incident » : tout évènement non prévu, bogue, incompatibilité ou dysfonctionnement altérant les services et dont le niveau de criticité et la gestion sont définis dans les conditions particulières et leurs annexes.
- « infrastructure » : moyens techniques mis à disposition au sein de l'ITC pour la fourniture des services.
- « matériel » : équipement informatique du client et utilisé par celui-ci pour accéder et utiliser les services ;
- « nouvelle version » : évolution de tout ou partie des services afin d'ajouter des fonctionnalités nouvelles ou supplémentaires par rapport à la version antérieure. Une nouvelle version peut être majeure dans le cadre d'une phase de services projet ou mineure dans le cadre d'une phase de services récurrents ;
- « projet » : désigne le projet du client regroupant les prestations définies dans les conditions particulières ;
- « réversibilité » : possibilité pour le client de reprendre ou de faire reprendre par un tiers tout ou partie de l'exploitation de son système confiée à ITS Integra dans le cadre du contrat ;
- « service projet » : prestations de conception, réalisation (ou « build ») et mise en production correspondant à une mission ponctuellement déterminée et définies dans les conditions particulières.
- « service récurrent » : prestations liées à l'exploitation (ou « run ») et définies dans les conditions particulières.

### Article 3. Objet

7. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ITS Integra réalisera les prestations de services informatiques délégués demandées par le client.

8. Toute autre prestation non définie dans la Réponse Technique V2.0 en date du 8 novembre 2019 devra faire l'objet d'un avenant dûment signé par les parties.

9. S'il y a lieu, les présentes conditions générales annulent et remplacent pour leurs effets à venir toutes autres conditions générales et contrats liant ITS Integra au client en vertu de leurs précédentes relations contractuelles ou précontractuelles<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> A compléter.

10. Les présentes conditions générales ont été régulièrement négociées et la version finale qui en ait résulté a été acceptée par chacune des parties. Elles prévalent sur toutes les conditions générales d'achat utilisées par le client.

11. Les conditions particulières applicables entre les parties prévalent sur les présentes conditions générales et peuvent y déroger.

12. De convention expresse, les parties conviennent de ce que les documents contractuels ne sont pas constitutifs d'un contrat d'adhésion.

13. Ce contrat est régi par les dispositions de l'article 1779 alinéa 3 du Code civil.

14. Il ne peut en aucun cas être interprété comme un lien de société entre les parties ou comme un contrat de location-gérance ou même de sous-traitance de l'activité du client.

15. Il est exclusif de toute notion de mise à disposition de personnel entrant dans le cadre de la réglementation relative au travail temporaire.

## **Article 4. Périmètre des prestations**

16. ITS Integra fournit l'ensemble des prestations décrites en annexe 1, Réponse Technique V2.0 en date du 2 décembre 2019.

## **Article 5. Documents contractuels**

17. Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :

- La réponse technique V2.0 en date du 2 décembre 2019
- (SLA)
- le cahier des charges émis par Keyrus au cours d'Appel d'Offre passé par Keyrus
- Le DPA validé par les Parties en date du 2 mars 2021
- La PGSSI-S émise par le Client
- La PSSI émise par ITS Integra
- les conditions particulières et leurs annexes ;
- les présentes conditions générales ;

18. En cas de discordance entre des documents de nature différente ou de rang différent, il est expressément convenu entre les parties que les dispositions contenues dans le document de rang supérieur prévaudront. En cas de discordance entre les termes des documents de même ordre, les derniers documents en date prévaudront sur les autres.

## **Article 6. Durée – Entrée en vigueur**

19. Les présentes conditions générales entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants :

- leur signature par le client ;

- la signature ou l'acceptation par le client par tout autre moyen, y compris par courrier électronique, des présentes Conditions Générales dans leur dernière version validée par les Parties ,.

20. Les présentes conditions générales ont une durée initiale de 3 (trois) années à compter de leur date d'entrée en vigueur, sauf stipulation contraire dans les conditions particulières.

21. A l'issue de cette durée initiale, elles pourront être tacitement reconduites pour une durée déterminée d'un (1) an, sauf dénonciation par lettre avec avis de réception par l'une ou l'autre des Parties avec un préavis de trois (3) mois.

## Article 7. Avenant

22. Le contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant écrit, signé par les représentants du client et d'ITS Integra habilités à cet effet.

23. Cet avenant, après signature par les représentants du client et d'ITS Integra, prévaudra sur les dispositions du contrat, s'agissant des dispositions amendées.

## Article 8. Calendrier

24. Les calendriers ou plannings spécifiés le cas échéant dans les documents qualité ont, sauf stipulation contraire, un caractère impératif. Le respect des dates de livraison de Prestations conformes est une condition essentielle sans laquelle le Client n'aurait pas contracté.

Le Prestataire est tenu à une obligation de résultat dans le respect des délais définis par les Parties, sauf retard imputable au Client.

En cas de retard imputable au Prestataire, ce dernier pourra se voir appliquer des pénalités de retard d'un montant de 1% du montant du Contrat par jour ouvré de retard.

## Article 9. Collaboration

25. Les parties conviennent de collaborer étroitement dans le cadre de leurs relations.

26. Chacune des parties s'engage à maintenir une collaboration active et régulière en remettant à l'autre partie l'ensemble des éléments nécessaires à la bonne fin des Prestations, objet des présentes, qu'elle a demandés.

27. ITS Integra s'engage, pour sa part, à communiquer toutes les difficultés dont elle pourrait prendre la mesure, au regard de son expérience, afin de permettre leur prise en compte le plus rapidement possible.

28. Les parties s'engagent à se tenir réciproquement informées des actions effectuées dans le cadre d'activités ne relevant pas du contrat qui seraient susceptibles à leur connaissance d'avoir une incidence sur le bon déroulement de son exécution.

## Article 10. Obligation d'ITS Integra

29. ITS Integra assure la maîtrise d'œuvre des prestations objet du contrat.

30. Elle s'engage, dans le cadre d'une obligation de résultat, à notamment :

- Respecter les niveaux de services / SLA
- Respecter les délais de réalisation des Prestations conformément au planning défini par les Parties ;
- Maintenir ses certifications précisées dans la réponse technique en Annexe 1. Dans l'hypothèse d'une perte des certifications ITS devra régulariser la situation dans un délai de 3 mois.

Elle s'engage également à :

- Respecter strictement les modalités de réalisation et effectuer les Prestations telles que décrites dans la Réponse technique V2.0 :
- prendre toutes les mesures pour protéger les mots de passe, noms de compte et toutes informations confidentielles en relation avec son application, et avertir immédiatement Keyrus de toute utilisation non autorisée de son compte client, ou en cas de perte, de vol, ou de révélation non autorisée des informations relatives au mot de passe client ;
- exécuter le contrat avec tout le soin en usage dans sa profession, et dans le respect des règles de l'art et des modalités fixées au contrat ;
- fournir les moyens humains et matériels raisonnablement requis pour la bonne exécution du contrat ;
- prendre les précautions raisonnablement utiles pour assurer une protection matérielle et logique des données, des fichiers, des programmes ou logiciels et de tout autre élément qui lui auront été confiés par le client ;
- fournir au client les conseils, mises en garde et recommandations nécessaires, y compris dans le cas où celui-ci émettrait des demandes complémentaires ou nouvelles, en cours d'exécution du contrat ;
- héberger des Données dans un pays membre de l'UE

## Article 11. Obligation du client

31. Le client assure la maîtrise d'ouvrage des prestations objet du contrat.

32. Il s'engage à :

- coopérer de bonne foi et sans réserve avec ITS Integra et notamment dans les délais et conditions convenus entre les parties, afin que celle-ci puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions et en signalant tout incident dont il aurait connaissance ;
- transmettre à ITS Integra les informations nécessaires à la réalisation des prestations ;
- remettre à ITS Integra, pour la mise en production, des éléments et des données fiables, exempts de virus et/ou éléments susceptibles d'être préjudiciables au centre informatique d'ITS Integra. ITS Integra se réserve expressément le droit de refuser d'installer sur les serveurs un logiciel et/ou application qui n'auraient pas été validés par son centre informatique ou qui présenteraient des risques sur le plan de la sécurité.
- prendre, à l'égard d'ITS Integra, les décisions nécessaires au bon déroulement des prestations ;
- donner, le cas échéant, à ITS Integra un accès à ses locaux, selon les horaires et les consignes de sécurité applicables ;
- se doter des moyens techniques, en particulier de télécommunication, nécessaires à la bonne exécution du contrat ;

- prendre toutes les mesures pour protéger les mots de passe, noms de compte et toutes informations confidentielles en relation avec son application, et avertir immédiatement ITS Integra de toute utilisation non autorisée de son compte client, ou en cas de perte, de vol, ou de révélation non autorisée des informations relatives au mot de passe client ;
- dans l'hypothèse où le client programmerait une action générant une charge exceptionnelle sur le centre informatique (de type publicitaire, marketing ou autre), en avertir ITS Integra au moins trois semaines à l'avance afin de déterminer si l'action envisagée nécessite une modification de la configuration d'hébergement. Les Parties pourront convenir d'un délai différent que celui-ci défini dans les présentes. Ce délai correspond au délai nécessaire à l'adaptation du centre informatique et de la configuration d'hébergement de l'application du client. En fonction de la nature et de l'importance des modifications nécessaires hors périmètre du Projet et des Prestations, les Parties pourront s'accorder pour qu'un devis pourra être émis. La nouvelle configuration ne pourra être effectuée qu'après accord du client sur le devis. L'adaptation se fera hors période de maintenance ;
- payer les prix convenus au contrat pour les prestations réalisées.

## **Article 12. Instances de pilotage**

33. Les instances de pilotage instituées entre les parties, leur rôle, leur composition et leur fréquence sont décrits dans les conditions particulières et documents qualifiés annexés à celles-ci.

## **Article 13. Normes**

34. Le client s'engage à informer ITS Integra des normes en vigueur ou d'usage dans le secteur spécifique de l'Industrie de santé qui ne seraient pas déjà listées dans le cahier des charges du client.

En sa qualité de professionnel, ITS Integra s'engage à informer le Client des normes en vigueur ou d'usage dans le secteur d'activité des Parties (veille réglementaire et analyse d'impact sur la Prestations globale).

## **Article 14. Système du client**

35. ITS Integra s'engage à effectuer des prestations de services telles que décrites en annexe 1, dans la Réponse Technique

## **Article 15. Types de services**

36. Dans le cadre du projet, ITS Integra s'engage à réaliser deux types de prestations de service selon les phases suivantes, suivant les modalités et obligations définies dans la Réponse Technique

- services projet ;
- services récurrents.

### **15.1 Services projet**

37. Les services projet sont des prestations correspondant à une mission ponctuellement déterminée de :

- conception ;

- réalisation (ou « build ») soit notamment des prestations d'installation, d'intégration ou de développement, de connexion au terme de laquelle les accès à l'ITC sont mis à disposition du client;
- mise en production, celle-ci étant assurée par ITS Integra en collaboration avec le client, après la procédure de recette effectuée par le client décrite le cas échéant dans les documents qualité.

38. Pour toute nouvelle version, il appartient à ITS Integra d'effectuer les prestations projet nécessaires.

39. En toute hypothèse, les nouvelles versions seront testées préalablement à leur mise en production suivant une procédure de recette décrite le cas échéant dans les documents qualité.

40. Le prix et le descriptif des services projet sont précisés dans les conditions particulières.

## **15.2 Services récurrents**

41. Les services récurrents sont indépendants ou complémentaires des services projet. Ils concernent l'exploitation et consistent en des missions d'hébergement, d'administration de production de tout ou partie du système d'information ou encore de fourniture d'accès à internet.

42. L'objet, le prix et les conditions de révision du prix sont précisés dans les conditions particulières. Les documents qualité annexés à ces dernières précisent les conditions d'exécution des services, les modalités de vérification de leur conformité et de leur performance ainsi que les métriques des pénalités applicables, le cas échéant.

## **Article 16. Fourniture d'accès internet**

43. ITS Integra peut fournir des services de communications électroniques sur le territoire français métropolitain en tant qu'opérateur déclaré auprès de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes au titre de l'article L 33-1 du code des postes et des communications électroniques.

44. Le cas échéant, ces prestations s'inscrivent dans le cadre des services récurrents, selon des caractéristiques techniques précisées dans les conditions particulières et leurs annexes.

45. Le client s'interdit toute utilisation commerciale de l'accès au réseau qui est mis à leur disposition, notamment en permettant à des tiers, non Prestataires du Client d'accéder au réseau moyennant ou pas une contrepartie notamment financière.

161. Le client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau internet, tout particulièrement en termes :

- d'absence de sécurité relative à la transmission de données ;
- de non garantie des performances relatives au volume et à la rapidité de transmission des données.

163. Le client reconnaît être informé que l'intégrité, l'authentification et la confidentialité des informations, fichiers et données de toute nature qu'il souhaite échanger sur le réseau internet ne peuvent être garanties sur ce réseau. Dans ces conditions, il appartient au client de prendre toutes

les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus circulant sur le réseau internet ou de l'intrusion d'un tiers dans le système de ses terminaux à quelque fin que ce soit et de procéder à des sauvegardes préalablement et postérieurement à son accès au réseau. Il est expressément entendu, qu'ITS Intégra conserve néanmoins une obligation de conseil renforcée afin de permettre au Client de prévenir ou de traiter ce risque.

166. Le client et les utilisateurs finaux s'interdisent de stocker, télécharger ou transmettre toute donnée prohibée, illicite, illégale, contraire aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant atteinte ou étant susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers et notamment à leurs droits de propriété intellectuelle.

168. Le client est expressément informé que les contenus stockés, utilisés, transmis et reçus par les utilisateurs finaux le sont sous sa seule responsabilité. Par conséquent, le client assume l'entière responsabilité, tant civile que pénale, attachée à ces opérations effectuées par les utilisateurs finaux, la responsabilité de ITS Integra ne pouvant être engagée dans ce cadre.

170. ITS Integra n'est pas en mesure de contrôler le contenu des messages ou des données transmis, reçus ou stockés via l'accès à internet et par conséquent ne pourra en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect de la réglementation en vigueur.

171. Toutefois, le client reconnaît être informé que si ITS Integra est alertée par un tiers et par quelque moyen que ce soit de l'illicéité d'un contenu, ITS Integra remettra lesdits contenus aux autorités chargées de faire respecter la loi, qui les traiteront en conséquence. ITS Intégra s'engage, en tout état de cause, à alerter des informations qui lui auront été communiquées et, a minima, de vérifier la véracité des informations des allégations formulées par ce tiers.

## **Article 17. Evolution des services**

46. ITS Integra recherche une constante amélioration de ses services.

47. En conséquence, ITS Integra se réserve le droit d'apporter, aux moyens d'exploitation mis en œuvre au titre du contrat, après accord du Client et sans diminution de la qualité des services et en respectant les SLA en Annexe 2, toutes modifications jugées utiles par elle, sans augmentation de prix.

48. Cependant, dans le cas où des opérations particulières ou nouvelles (telles que : mises à jour des fichiers, changement de spécification des supports ou documents, modifications de matériels utilisés par le client) s'avèreraient nécessaires pour suivre l'évolution de la législation, des normes techniques définies en matière de traitement de l'information, les frais qui pourront en résulter pour le client resteraient à la charge de celui-ci.

49. Notamment, lorsque des modifications légales ou réglementaires entraîneront des modifications du service de traitement de l'information résultant de l'exploitation des droits d'utilisation des éléments du système, le client ne pourra bénéficier desdites modifications, qu'après accord préalable des parties sur le nouveau prix.

50. ITS Integra se réserve le droit d'adapter les conditions d'exploitation en fonction de la politique et des règles imposées par les éditeurs de logiciels et progiciels utilisés pour la fourniture des services. Elle pourra, dans ce cadre, à la demande des éditeurs, leur fournir toutes informations relatives aux

conditions d'exploitation. ITS Integra informera le client de toutes modifications imposées par les éditeurs et demandes d'information formulées par ces derniers.

## **Article 18. Autorisation d'utilisation**

51. Le client fait son affaire d'obtenir si nécessaire pour ITS Integra le droit d'utiliser les progiciels, logiciels et les documentations associées pour l'exécution du contrat.

52. ITS Integra s'engage à respecter les conditions d'utilisation de ces progiciels, logiciels et documentations associées, tels que listés en annexe des conditions particulières, dont un exemplaire de chaque licence lui sera remis.

53. ITS Integra s'interdit d'effectuer toutes opérations contraires aux conditions de la licence d'utilisation et plus particulièrement s'interdit d'utiliser, même partiellement, même de manière temporaire, le système et les progiciels et logiciels pour ses besoins propres et/ou pour une infogérance destinée à d'autres clients.

54. Le client fait son affaire personnelle de la mise à jour auprès des éditeurs des licences d'utilisation des progiciels ou logiciels que les parties pourraient être amenées à utiliser dans le cadre de l'exécution du contrat. ITS Integra ne saurait être tenue pour responsable en cas de non-respect par le client de cette obligation.

## **Article 19. Qualité de service**

55. Des indicateurs de qualité de service peuvent être déterminés dans les documents qualité en Annexe 1 et 2. Ces indicateurs de qualité de service pourront, notamment, porter sur :

- la disponibilité du service ;
- le nombre d'incidents ;
- le respect des consignes de production ;
- et/ou la satisfaction des utilisateurs du client.

56. Au plus tard au terme d'une période probatoire d'exploitation expirant six (6) mois après la mise en production, les parties conviennent de faire application des engagements de services applicables aux prestations fournies par ITS Integra, au titre du contrat.

57. Par ailleurs, pendant toute la durée du contrat, l'instance de pilotage convenue par les parties pourra proposer toute modification des indicateurs retenus et/ou leur remplacement, par tout indicateur complémentaire pertinent, quant à la qualité des services sans diminution de celle-ci et en respectant les SLA en Annexe 2. Les conditions de modification et/ou de mise en place, après acceptation par ITS Integra, seront définies d'un commun accord.

58. Il est expressément convenu que les dispositions du présent article ne s'appliquent pas à la mauvaise qualité de service due à des circonstances indépendantes de la volonté d'ITS Integra portant, notamment, sur des coupures EDF, sur des sites du client, sur des coupures des opérateurs télécom, sur des dysfonctionnements de logiciels, de progiciels et/ou de matériels, dont la maintenance reste sous la responsabilité du client.

## Article 20. Sécurité et déontologie

59. ITS Integra s'engage à respecter et à faire respecter par le personnel qu'elle affecte à la réalisation des présentes, et par ses éventuels sous-traitants sa politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) de Keyrus en Annexe xxx , ainsi que les règles de sécurité et de déontologie du client communiquées par celui-ci, dans la mesure où elles sont compatibles avec la PSSI d'ITS Integra.

## Article 21. Contrôle des traitements

60. Les traitements et les résultats qui sont fournis par ITS Integra au client devront être contrôlés par ce dernier.

61. Le client est responsable du contrôle des données transmises ou reçues et de l'utilisation qu'elle en fait.

62. L'instance de pilotage convenue par les parties aura la charge, avant la mise en production, de déterminer, en fonction des différentes périodicités de traitement (journalier, hebdomadaire, mensuelle...), les délais de contrôle des traitements et résultats fournis par ITS Integra au client.

63. Les demandes de reprise de traitements devront être exprimées pendant ce délai.

64. Toute réclamation du client, en vue de modifier les résultats des Prestations antérieurs, s'ils s'avéraient être erronés, sera, au préalable, examinée par l'instance de pilotage convenue par les parties, qui devra déterminer l'origine de l'incident constaté.

65. ITS Integra s'engage à effectuer, dans les délais impératifs définis par les Parties, conformément aux SLA en Annexe 2, toute opération requise en vue de modifier les résultats des traitements antérieurs, s'ils s'avéraient être erronés. Toute reprise sera effectuée aux frais du client, s'il en est responsable ou si sa demande est faite en dehors des délais de contrôle et aux frais d'ITS Integra si cette dernière en est responsable.

66. Toute opération requise par le client, en vue de modifier les résultats des traitements antérieurs, dans le cas où ils ne seraient pas erronés, serait à la charge du client.

67. De manière générale, il appartient aux Parties

- de respecter le calendrier prévu et les délais de remise des données ;
- d'informer l'autre Partie et de collaborer avec ses équipes, afin que celle-ci puisse mener à bien les prestations ;
- de réceptionner et de recetter le travail effectué par ITS Integra, dans les délais définis dans le contrat, sauf retard imputable à ITS Integra.

La réception et la recette des Prestations sont formalisées par l'acceptation et la signature d'un procès-verbal de réception ou de recette par le Client, dont les modalités sont définies par les Parties en Annexe.

La réception et la recette des Prestations par le Client ne peuvent pas être tacites.

La recette a pour objet de valider les niveaux de services et de contrôler la conformité des Prestations dans leur globalité, par rapport à la Réponse Technique en Annexe 1 et aux SLA en Annexe 2.

## Article 22. Traitement des incidents

68. Au cours de l'exécution du contrat, ITS Integra signalera tous les incidents rencontrés.

69. ITS Integra classera ces incidents par degré de gravité et les traitera selon les modalités précisées aux SLA et documents qualité annexés.

ITS Integra procède aux corrections des Anomalies relevés par le Client, dans les délais impératifs indiqués dans les SLA, et ce, jusqu'à ce que les Prestations soient conformes à la Réponse Technique en Annexe 1 et aux SLA, en Annexe 2.

## Article 23. Moyens d'ITS Integra

70. ITS Integra s'engage

à consacrer, dans le cadre de l'exploitation des applications informatiques confiées par le client, objet du présent contrat, les moyens matériels, humains et services associés.

71. Ces moyens correspondent aux besoins exprimés par le client et sont décrits en annexe1.

72. Les moyens mis en œuvre par ITS Integra pourront être modifiés à la demande d'une des deux parties par décisions de l'instance de gouvernance identifiée aux conditions particulière, après accord préalable et écrit du Client, qui se traduiront le cas échéant par des avenants au contrat.

## Article 24. Moyens du client

73. Le client s'engage à communiquer à ITS Integra les informations et documents et à lui en faciliter la consultation, dans la mesure où ils lui sont demandés par ITS Integra pour l'exécution de ses prestations. Elle signalera à ITS Integra les éléments qui lui paraîtraient de nature à compromettre la bonne exécution des prestations.

74. Par ailleurs, le client s'engage à communiquer toutes les informations en sa possession, dont il pense qu'elles pourraient être utiles à ITS Integra, pour l'exécution du contrat.

75. Le client transmettra à ITS Integra des données, instructions et programmes exacts.

76. Il incombe au client de vérifier la conformité des services fournis aux Annexes 1 et 2, par la mise en œuvre des logiciels et des progiciels à ses propres besoins.

## Article 25. Conditions financières

77. Le prix des prestations ainsi que les modalités de facturation sont définis ci-après, ainsi que, le cas échéant, dans les conditions particulières.

78. Les prix sont définis hors taxes et sont majorés des taxes, notamment de la TVA en vigueur au jour de la facturation.

79. Dans l'hypothèse où ITS Integra serait conduite à réaliser des prestations n'ayant pas préalablement fait l'objet d'un contrat, le prix de référence sera fixé par les Parties. Le Client devra donner son accord préalable et écrit. A défaut, les Prestations complémentaires ne devront pas être réalisées par ITS Integra. De convention expresse, les tarifs les plus récents convenus entre les parties serviront de base à la fixation de ce prix, de sorte qu'il ne saurait être considéré comme abusif.

80. Les factures établies par ITS Integra au titre de l'exécution des prestations seront payées par le client quarante-cinq (45) jours fin de mois par chèque ou virement bancaire.

81. Le défaut de paiement par le client, des sommes dues à échéance, entraîne de plein droit et après mise en demeure préalable restée sans effet après une durée de trente (30) jours la facturation d'intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt de la Banque centrale européenne appliqué à son opération de refinancement la plus récente, majoré de trois (3) points de pourcentage, exigibles le jour suivant la date d'échéance figurant sur la facture, sans préjudice de la suspension des prestations jusqu'au complet règlement des sommes dues, ou de l'application de l'article « Résiliation ».

82. En tout état de cause, conformément aux dispositions de l'article L 441-6 du Code de commerce, ITS Integra est en droit de réclamer au client une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

83. ITS Integra est de façon expresse autorisée à suspendre l'exécution de ses obligations au titre du contrat en cas de défaut de paiement des sommes dues par le client et ce, au terme d'un délai de un (1) mois à compter de la réception d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant au client la nécessité de procéder au paiement en cause, demeurée infructueuse, sauf si la facture concernée a fait, préalablement à la lettre recommandée avec avis de réception ci-dessus, l'objet d'une contestation par le client conformément aux dispositions de l'article « Contestation ».

## Article 26. Révision des prix

84. A date anniversaire, seulement, ITS Integra est en droit d'augmenter les prix des services du montant le plus élevé entre (i) une majoration forfaitaire de deux (2) pour cent et (ii) une majoration égale au pourcentage d'augmentation sur les douze (12) mois précédents de l'indice Syntec ou, si cet indice cesse d'être publié, de tout autre indice des prix de détail publié en remplacement.

85. De plus, le coût global des infrastructures affectées aux besoins du client dans le cadre du contrat est indexé sur la variation annuelle du prix de l'électricité, de telle sorte que cette variation affecte le prix révisé de l'ensemble des prestations définies en annexe des conditions particulières.

## Article 27. Audit

86. Les parties conviennent que le client, après en avoir avisé ITS Integra par écrit avec un préavis de 10 jours, pourra faire procéder, à ses frais, à un audit des services récurrents, par ses auditeurs internes ou extérieurs. Ce cabinet d'audit ne pourra être un concurrent d'ITS Integra.

87. Les auditeurs seront soumis à un engagement de confidentialité de toutes les informations d'ITS Integra dont ils auront connaissance au cours de leur mission et de toutes les caractéristiques du centre informatique qu'ils auront à connaître du fait de leur mission. Ils n'auront accès, outre l'environnement logistique du centre informatique et les dispositifs de sécurité, qu'à l'environnement d'exploitation du client.

88. Les auditeurs devront se conformer aux procédures de sécurité d'ITS Integra.

89. Cet audit portera sur les conditions d'exécution des services récurrents par ITS Integra demandés, le cas échéant, par le client.

90. Les résultats du rapport d'audit seront gratuitement adressés à ITS Integra et feront l'objet d'un débat contradictoire dans le cadre de l'instance de pilotage convenue par les parties.

91. Au cas où le rapport d'audit ferait apparaître quelque contravention que ce soit aux obligations d'ITS Integra visées au contrat, cette dernière s'engage expressément à mettre en œuvre les mesures correctives nécessaires sans délai et au plus tard sous un délai de sept (7) jours maximum à compter de la notification du client selon les modalités convenues par l'instance de pilotage convenue par les parties. Dans l'hypothèse où la correction nécessiterait un délai plus long, notamment par la nécessité de passer des commandes fournisseur, les Parties conviendront d'un commun accord d'un délai différent.

92. Les parties conviennent qu'en tout état de cause la procédure d'audit n'exonère d'aucune manière ITS Integra du respect de ses obligations contractuelles, le contenu des audits réalisés et/ou l'absence d'audit ne sont pas opposables au client, ITS Integra gardant la maîtrise d'œuvre complète des obligations à sa charge.

93. Concernant les audits de certification pour ITS Integra ; le client pourra consulter les rapports au siège d'ITS Integra, sur demande avec un délai de prévenance de 15 jours ouvrés.

## **Article 28. Garanties**

94. ITS Integra garantit le maintien des performances, conformément aux références des documents contractuels.

95. ITS Integra s'engage à ce que les performances et les qualités ergonomiques ne se dégradent pas de son fait ou d'un tiers dont il serait responsable.

96. ITS Integra garantit pendant toute la durée du contrat le respect des normes et des réglementations applicables en matière de services informatiques délégués.

## **Article 29. Ethique et développement durable**

97. ITS Integra prône des valeurs d'excellence dans les domaines environnemental, social et sociétal s'engage à respecter les principes exposés ci-après :

- le respect de la réglementation dans les domaines sanitaires et de la sécurité, ainsi qu'en matière de bien-être des travailleurs et de la protection des mineurs et des enfants ;
- le respect du référentiel normatif, comprenant la norme ISO 26000 « Responsabilité sociétales des entreprises » et la norme ISO/IEC 27001 « Management de la sécurité de l'information » en vigueur ;
- l'exclusion de toute forme de discrimination au sein de sa société ou envers ses sous-traitants, ainsi que de tout acte de corruption ;
- le respect de l'environnement, au niveau de la conception, de la fabrication, de l'usage et de la destruction ou du recyclage des matériels.

## Article 30. Sécurité

98. Les principes ci-dessous s'imposent tant à l'égard du client qu'à l'égard d'ITS Integra.

99. ITS Integra s'engage à assurer la sécurité des ressources informatiques appartenant au client (données, fichiers, programmes, applicatifs,...) dans la limite des prestations définies en Annexe 1 (à l'exclusion, notamment, de celles dont la mise en œuvre demeure sous la responsabilité du client) et selon les modalités précisées dans les documents qualité annexés aux conditions particulières le cas échéant.

100. ITS Integra devra gérer les connexions à son système, de manière à contrôler tout accès que ces connexions pourraient donner au réseau du client. ITS Integra devra veiller à ce que les accès qu'elle autorise soient définis par le cahier des charges ou, le cas échéant, par l'instance de pilotage convenue par les parties.

101. Les procédures et consignes d'exploitation concernant la sauvegarde des données, des fichiers et des traitements sont co-écrites avec le client et appliquées par ITS Integra. Les sauvegardes sont chiffrées par défaut.

102. Selon les services de sauvegarde souscrits par le client, ces copies de sauvegarde pourront s'effectuer comme suit :

- sauvegardes quotidiennes des données et sauvegardes hebdomadaires des données et programmes et stockage sur disque dur au sein du centre informatique ;
- archivage annuel selon les dispositions régies par les réglementations en vigueur, notamment du plan comptable et pendant une durée définie aux documents qualité, à la demande du client ;
- dépannages ou back-up en cas de destruction partielle ou totale du centre d'exploitation, selon le service optionnel défini aux conditions particulières le cas échéant.

103. ITS Integra s'engage à maintenir opérationnelle pendant toute la durée du contrat, une solution de secours adaptée au profit du client, dans le cas où le contrat le prévoit.

104. Le client conserve l'entière maîtrise de la conception et de la mise en œuvre de sa politique de gestion des autorisations d'accès logique aux ressources informatiques (données, fichiers, programmes, transactions...) dont elle a confié l'exploitation à ITS Integra. Le client délègue à ITS Integra certaines tâches de mise en œuvre, étant entendu que les tâches ainsi déléguées à ITS Integra demeureront soumises au contrôle du client, par toute méthode qu'elle jugera appropriée.

105. A ce titre, le client assure l'entière responsabilité de la conception des politiques, règles, méthodes et procédures applicables en la matière et se réserve toute faculté de faire évoluer celles-ci pour répondre à ses objectifs de maintien et d'amélioration du niveau de protection de ses ressources informatiques. Ces évolutions pourront prendre en compte les propositions qui auront été exprimées par ITS Integra dans le cadre de son rôle de conseil.

106. Lorsqu'elles affecteront les procédures d'exploitation, ces évolutions devront faire l'objet d'une concertation avec ITS Integra et d'une acceptation par celle-ci, avant décision de mise en œuvre. Dans le cas où ITS Integra considérerait que les changements envisagés sont en contradiction avec la bonne exécution de ses obligations contractuelles, il sera fait appel à l'arbitrage de l'instance de pilotage convenue par les parties.

107. ITS Integra informera, sans délai, le client de toute tentative de violation de droits d'accès qu'elle serait amenée à constater. Les Parties assureront également des contrôles des « login » des accès réels. Le client accèdera aux traces des administrateurs sur demande et ITS Integra y répondra dans

les meilleurs délais. ITS Integra est tenu, dans le cadre des présentes, à une obligation d'assistance renforcée.

108. Le client s'engage à mettre en place un processus destiné à gérer la création et la révision des habilitations des utilisateurs de l'application client accédant aux données de santé, , ou tout autre dispositif équivalent compatible avec la PGSSI-S, afin de permettre l'accès aux données.

109. Le client instruira avec ITS Integra tous les cas de tentative d'intrusion non autorisée, aux fins d'en rechercher les causes et d'y apporter les solutions les plus appropriées.

- 110. En sa qualité de professionnel, et nonobstant les connaissances du Client, ITS Integra s'engage à une obligation de conseil et d'assistance renforcée, qui se traduira par la transmission par écrit des informations nécessaires à la bonne compréhension du Projet par le Client.

## **Article 31. Maintenance applicative**

111. Les parties conviennent qu'ITS Integra n'a en charge aucune prestation de maintenance sur l'environnement applicatif.

112. Les prestations de maintenance d'ITS Integra seront limitées à l'hébergement et à la plateforme, à l'exclusion de toute autre.

113. En aucun cas, ITS Integra ne saurait être responsable des dommages ou retards causés par des bogues dans les applications informatiques.

114. Si le client souhaite ce type de prestations, les parties conviennent de conclure un contrat séparé.

## **Article 32. Contrôle des comptabilités informatisées**

115. Pendant la durée du contrat, ITS Integra s'engage, en cas de contrôle fiscal du client, et pendant la période du contrat correspondant à la prestation et sur une période de 2 ans suivant le terme de ce dernier, quel qu'en soit le motif, à :

- communiquer à l'administration fiscale toute la documentation informatique exigée par les textes en vigueur, qui serait demandée au client par l'administration fiscale ;
- assister le client pour répondre à toute demande d'information de l'administration fiscale ;
- faciliter l'accès à l'environnement d'exploitation et de maintenance du client.

116. Les prestations d'ITS Integra seront facturées au client au tarif en vigueur d'ITS Integra au jour de la réalisation de la prestation, qui sera communiqué en amont au Client qui devra donner son accord préalable et écrit.

## **Article 33. Responsabilité**

117. D'un commun accord, les parties conviennent que la responsabilité d'ITS Integra n'est engagée que pour les conséquences des dommages directs et qu'est exclue l'indemnisation des dommages indirects.

## Article 34. Préjudice

118. La responsabilité d'ITS Integra est, d'un commun accord, et tous faits générateurs confondus, limitée à trois fois le montant des sommes payées cumulées par le Client à integra toute la durée du service.

Les Parties conviennent que la responsabilité d'ITS Integra ne pourra, en aucun cas, être limitée en cas de manquement à ses obligations relatives à la confidentialité, aux Données Personnels et à la garantie d'éviction ou en contrefaçon.

119. Par ailleurs, ITS Integra s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la non-aggravation et à la réparation du préjudice subi par le Client ou à ses Clients. De son côté, le client devra également faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice ou de celui de ses Clients.

120. La présente clause reste applicable en cas de nullité, de résolution, de résiliation ou de caducité de tout ou partie du contrat.

## Article 35. Pénalités

121. Les parties conviennent que le client pourra, à sa seule discrétion, appliquer des pénalités telles que précisées dans la convention de niveaux de services annexée aux conditions particulières de services récurrents, en cas de non-respect des niveaux de service convenus entre les parties.

122. En tout état de cause, la somme des différentes pénalités dues par ITS Integra au titre du mois considéré pour le calcul des pénalités est plafonnée à un maximum de trente (30) pour cent du montant hors taxe de la facture associée à la période de facturation (trimestre). Les pénalités seront appliquées à l'issue de cette période de facturation.

123. Toutefois, si le retard est exclusivement dû à une faute du client ou de l'un de ses prestataires dans l'exécution des obligations contractuelles, les parties conviennent expressément qu'aucune pénalité ne pourra être appliquée à ITS Integra. Dans l'hypothèse de tord partagé entre Integra et le Client, les Parties se réuniront en comité de pilotage pour déterminer la part de responsabilité de chacun et les éventuelles pénalités associées.

## Article 36. Assurances

124. Chacune des parties atteste avoir souscrit une police d'assurance auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et établie en France pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle, délictuelle et/ou contractuelle, du fait de dommages corporels, matériels et immatériels causés à l'autre partie et à tout tiers dans le cadre de l'exécution du contrat.

## Article 37. Propriété intellectuelle

### 37.1 Principes

125. ITS Integra déclare être propriétaire ou titulaire de droits exclusifs ou non sur les matériels et logiciels installés sur son centre informatique et mis à la disposition du client pour l'exécution des prestations objet du contrat.

126. Le contrat n'opère aucun transfert de droits de propriété ou de licence au client.

127. Pour les besoins d'exécution du contrat, le client confère à ITS Integra, pour la durée du contrat, et pour le monde entier, le droit non-exclusif d'utiliser, transmettre, reproduire, représenter, diffuser chacun des éléments confiés par le client (base de données, fichiers, programmes, résultats de traitement...).

128. Chaque partie s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété sur les éléments confiés, le cas échéant, par l'autre partie, de quelque façon que ce soit, et à faire prendre le même engagement par son personnel et/ou ses fournisseurs affectés à l'exécution du contrat.

129. Chaque partie reste propriétaire des éléments qu'elle a fournis, le cas échéant, à l'autre partie et s'engage à avoir acquis tous les droits et autorisations relatifs à l'exécution du contrat et dégage l'autre partie de toute responsabilité y afférant.

### 37.2 Développements spécifiques

130. Tous les développements spécifiques (programmes, scripts, logiciels, cahiers des charges, rapports, analyses, documentations, données, fichiers...) réalisés par ITS Integra et/ou ses sous-traitants à la demande du client, dans le cadre du contrat, sont la propriété du client, sous réserve du complet paiement du prix, tel que visé à l'article « Conditions financières ».

## Article 38. Réversibilité

131. ITS Integra s'engage, à la demande du client, à assurer la réversibilité de l'externalisation des prestations informatiques, sur le plan technique, et à faire ses meilleurs efforts, sur les plans juridique et humain, pour permettre au client de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par elle, la fourniture des prestations fournies par ITS Integra et ce, dans des conditions optimales.

132. Dans le cas d'hébergement de données de santé, ITS Integra pourra restituer les données au client directement ou à un tiers désigné par lui, uniquement s'il est agréé ou certifié HDS. Dans le cas contraire ces données ne pourront être restituées qu'au client.

133. En cas de perte ou de retrait de la certification HDS pour ITS Integra, le client devra contractualiser avec un tiers habilité et la réversibilité sera à la charge d'ITS Integra.

134. Le coût et les modalités opérationnelles des prestations de réversibilité ainsi que les conditions de la continuité du service assurée par ITS Integra seront décrites dans un plan de réversibilité rédigé le cas échéant lors du service récurrent et annexé aux conditions particulières.

135. Dans le cas où le client ne souhaiterait pas bénéficier des prestations de réversibilité de la part d'ITS Integra, cette dernière ne sera tenue d'aucune obligation relative à la réversibilité et fournira, « en l'état » et sans garantie d'aucune sorte qu'elle soit explicite ou implicite, l'ensemble des informations

disponibles au jour de la cessation du contrat. ITS Integra ne pourra pas être tenue responsable, pour quelque cause que ce soit, du choix du client de ne pas recourir auxdites prestations de réversibilité.

136. Les parties conviennent qu'en cas de résiliation anticipée du contrat pour convenance initiée ou pour manquement par ITS Integra, le client bénéficiera des prestations de réversibilité de celle-ci à titre gratuit.

## **Article 39. Personnel**

### **39.1 Autorité hiérarchique**

137. Le personnel d'ITS Integra assurant la réalisation des prestations restera sous la subordination d'ITS Integra. ITS Integra conservera la qualité d'employeur des membres de son personnel, qu'ils soient ou non amenés à se rendre dans les locaux du client. ITS Integra recrutera, rémunèrera, emploiera, formera et dirigera, sous sa seule responsabilité, le personnel nécessaire à l'exécution des prestations. Il ne devra en aucun cas être assimilé au personnel salarié du client ou à un personnel intérimaire mis à sa disposition.

### **39.2 Conformité à la législation sociale**

138. ITS Integra étant établie en France, elle s'engage à communiquer au client, au jour de la conclusion du contrat et tous les six (6) mois jusqu'à la fin de son exécution, l'ensemble des documents énoncés aux articles D. 8222-5 et D. 8254-2 du Code du travail, et ce à la demande du client.

139. Dans le cas où ITS Integra fait appel à un ou plusieurs sous-traitants, et ce après accord préalable et écrit du Client, elle s'engage à faire respecter par ses éventuels sous-traitants :

- les dispositions du Code du travail relatives aux obligations légales en matière de travail des étrangers soumis à autorisation de travail ;
- plus généralement, l'ensemble des dispositions susvisées.

140. ITS Integra s'engage enfin à respecter, dans le pays où elle opère, toutes les dispositions, normes ou règles impératives dans le domaine de l'environnement, de la sécurité, du droit du travail et au minimum, si celui-ci n'existait pas, les dispositions de la Déclaration de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

### **39.3 Sécurité et hygiène**

141. Lorsque les prestations, objet du contrat, seront effectuées dans les locaux du client, ITS Integra s'engage à respecter et à faire respecter par son personnel, le règlement intérieur du site concerné, les règles d'hygiène et les procédures de sécurité en vigueur que le client aura préalablement communiquées à ITS Integra.

### **39.4 Non sollicitation**

142. Chacune des Parties s'engage à ne pas débaucher, embaucher ou faire travailler, directement ou indirectement le personnel de l'autre Partie pendant toute la durée du contrat et pendant une durée de douze (12) mois à compter de la cessation des relations contractuelles.

143. En cas de non-respect de cette interdiction, la Partie défaillante s'engage à verser à la Partie lésée une pénalité égale à douze (12) mois du dernier salaire brut mensuel de la ou des personnes en cause.

## **Article 40. Confidentialité**

144. Dans le cadre des présentes, l'ensemble des informations est confidentiel et recouvre toutes informations ou toutes données communiquées par les parties par écrit ou oralement, y compris les informations communiquées ou obtenues à l'occasion des négociations des présentes.

145. Les parties s'engagent naturellement à :

- traiter les informations confidentielles avec le même degré de protection qu'elles accordent à leurs propres informations confidentielles de même importance ;
- garder les informations confidentielles et qu'elles ne soient pas divulguées ni susceptibles de l'être directement ou indirectement à tout tiers ;
- ne pas porter atteinte, en aucune façon, aux droits de propriété portant sur les informations confidentielles ;
- éviter que les informations confidentielles ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées, en partie ou en totalité, lorsque de telles copies, reproductions ou duplications ne sont pas directement liées à l'exécution des présentes.

146. Les parties restent tenues à cette obligation de confidentialité pendant la durée du contrat et pendant les cinq (5) ans qui suivent la fin du contrat, pour quelle que raison que ce soit.

## **Article 41. Protection des données personnelles**

147. Les parties sont tenues de respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données ou « RGPD ») applicable à compter du 25 mai 2018 et la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (ci-après la « réglementation applicable sur la protection des données personnelles ») et à respecter strictement le DPA en Annexe XX.

## **Article 42. Résolution-Résiliation**

### **42.1 Pour manquement**

148. En cas de manquement grave d'une des parties aux obligations des présentes non réparé dans un délai de vingt (20) jours à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant le manquement en cause, l'autre partie pourra prononcer de plein droit la résiliation du contrat sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquelles elle pourrait prétendre en vertu des présentes, avec effet à la date de réception de la lettre de notification de celle-ci.

149. Elle pourra également refuser d'exécuter ou suspendre l'exécution de ses propres obligations.

150.

## **42.2 1. Pour convenance réciproque**

1. Chaque partie dispose du droit de résilier, à tout moment, de plein droit, tout ou partie du contrat et/ou tout ou partie d'une commande, sans faute de la part de l'autre partie, par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trente jours (30) jours à compter de la 1<sup>ère</sup> présentation de cette lettre et à l'issue de la période initiale de 3 ans.

2. La résiliation prend effet à l'issue de ce préavis. Chaque partie reconnaît et accepte que ce délai de préavis est suffisant et qu'il couvre la réparation de tous les préjudices qu'elle pourrait subir du fait de cette résiliation sans faute.

## **42.3 Conséquences de la résiliation**

3. Sauf résiliation pour manquement imputable à ITS Integra, à la date d'effet de la résiliation du contrat :

- tous les paiements effectués par le client à la date de résiliation resteront acquis à ITS Integra ;
- le client paiera à ITS Integra les prestations effectivement réalisées par cette dernière et non contestées par le Client jusqu'à la date effective de la résiliation ;
- ITS Integra facturera au client les dépenses engagées et exigibles en vue de satisfaire à ses obligations au titre du contrat, y compris les sommes dues par le Client qu'ITS Integra serait amenée à verser à des tiers.

4. Toutes les informations confidentielles et leur reproduction, tous documents, matériels, outils ou autres transmis par l'une des parties devront être restitués à la partie qui en est propriétaire immédiatement à sa demande et au plus tard, à la date effective de la résiliation ou à l'expiration du contrat pour quelque cause que ce soit.

5. En cas de cessation des relations contractuelles, pour quelque cause que ce soit et ne donnant pas lieu à l'application de l'article « Réversibilité », chacune des parties restituera à l'autre partie ou détruira si l'autre partie en fait la demande, dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de la date de cessation, les éléments remis, le cas échéant, dans le cadre du contrat.

6. La restitution s'effectuera par mise à disposition des éléments susvisés, notifiée par une partie à l'autre partie par le moyen de distribution convenu entre les parties.

7. Lors de la restitution, les parties pourront, à la demande de l'une ou de l'autre partie, signer un procès-verbal de restitution ou de destruction le cas échéant.

8. Les obligations de restitution visées au présent article portent également sur les conditions particulières devenues caduques conformément aux dispositions de l'article « Interdépendance ».

## **42.4 Interdépendance**

9. La résiliation des présentes conditions générales en application de l'article « Résiliation » entraîne automatiquement, de plein droit et sans autres formalités nécessaires, la caducité de l'ensemble des conditions particulières associées aux présentes.

## Article 43. Force majeure

10. Dans un premier temps, les cas de force majeure suspendront l'exécution du contrat.

11. Si les cas de force majeure ont une durée d'existence supérieure à trente (30) jours ils seront considérés comme revêtant un caractère définitif et le contrat sera résilié automatiquement, sauf accord contraire des parties.

12. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français.

## Article 44. Bonne foi

13. Les parties conviennent d'exécuter leurs obligations avec une parfaite bonne foi.

## Article 45. Tolérance

14. Les parties conviennent réciproquement que le fait pour l'une des parties de tolérer une situation n'a pas pour effet d'accorder à l'autre partie des droits acquis.

15. De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

## Article 46. Sincérité

16. Les parties déclarent sincères les présents engagements.

17. À ce titre, elles déclarent ne disposer d'aucun élément à leur connaissance qui, s'il avait été communiqué, aurait modifié le consentement de l'autre partie.

## Article 47. Indépendance des parties

18. Les parties reconnaissent agir chacune pour leur propre compte comme des parties indépendantes l'une de l'autre.

19. Le contrat ne constitue ni une association, ni une franchise, ni un mandat donné par l'une des parties à l'autre partie.

20. Aucune des parties ne peut prendre un engagement au nom et pour le compte de l'autre partie, sans instruction préalable de celle-ci.

21. En outre, chacune des parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

## Article 48. Cession et sous-traitance

22. Toute cession ou transfert, total ou partiel du contrat, par ITS Integra est strictement interdite sauf accord préalable et écrit du client. Dans ce cas, ITS Integra sera tenue solidairement à l'exécution du contrat avec le cessionnaire, sauf accord contraire des Parties.

23. En cas de changement de contrôle du client, au sens de l'article L. 223-3 du Code de commerce, le client s'engage à en informer ITS Integra sans qu'il soit nécessaire d'obtenir un accord écrit de cette dernière.

24. ITS Integra ne pourra avoir recours à un ou plusieurs sous-traitants pour l'exécution d'une partie de la (des) prestation(s) sauf accord préalable et écrit du Client. Dans ce cas, ITS Integra demandera par écrit l'accord du client qui aura 15 jours calendaires pour exprimer sa décision. Passé ce délai, la sous-traitance sera considérée comme refusée.

25. En tout état de cause, ITS Integra se porte fort de la non divulgation par ses sous-traitants des informations nécessaires à l'exécution des présentes et s'engage au respect par ses sous-traitants éventuels sans réserve des engagements de confidentialité, dont le respect est une condition essentielle aux présentes.

## **Article 49. Titres**

26. En cas de difficultés d'interprétation résultant d'une contradiction entre l'un quelconque des titres figurant en tête des clauses et l'une quelconque des clauses, les titres seront déclarés inexistantes.

## **Article 50. Nullité**

27. Si une ou plusieurs stipulations des présentes sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

28. Les parties négocieront alors de bonne foi afin de remplacer l'article en question par un ou des articles susceptibles d'exécution aussi proches que possible de l'intention commune des parties ou, si une telle intention commune ne peut pas être déterminée, de l'intention de celle des parties que l'article nul ou non susceptible d'exécution visait à protéger. Ces articles engageront les parties à compter de la date à laquelle ils auront été arrêtés par les parties.

## **Article 51. Références commerciales**

29. Sous réserve d'un accord express, préalable et écrit du Client, ITS Integra pourra citer le nom de ce dernier à titre de référence commerciale conformément aux usages commerciaux.

## **Article 52. Echanges et preuves électroniques**

30. Les parties reconnaissent et acceptent l'usage du courrier électronique aux fins de communication des informations requises dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du contrat.

31. Les parties conviennent également de ce que le caractère effectif de la remise d'un écrit électronique peut, sauf s'il s'agit d'une lettre recommandée, être établi par tout moyen.

32. De manière générale, les lettres recommandées avec avis de réception peuvent être envoyées par courrier électronique dans les conditions de l'article 1127-5 du Code civil.

33. Par ailleurs, les journaux, registres et logs de connexion informatiques, et ce quelle que soit la partie qui en assure la conservation, seront valablement considérés comme moyens de preuves quelle que soit la partie à qui ils sont opposés.

34. Les parties conviennent d'informer leurs collaborateurs des règles adoptées entre elles concernant les échanges électroniques.

## Article 53. Conciliation

35. En cas de difficulté de toute nature et avant toute procédure juridictionnelle, chacune des parties s'engage à désigner deux personnes de sa société, de niveau « Direction générale ».

36. Ces personnes devront se réunir à l'initiative de la partie la plus diligente dans les huit (8) jours à compter de la réception de la lettre de demande de réunion de conciliation.

37. L'ordre du jour est fixé par la partie qui prend l'initiative de la conciliation.

38. Les décisions, si elles sont arrêtées d'un commun accord, ont valeur contractuelle.

39. Cette clause est juridiquement autonome du contrat. Elle continue à s'appliquer malgré l'éventuelle nullité, résolution, résiliation ou caducité de tout ou partie du contrat.

## Article 54. Prescription

40. Toutes les actions judiciaires à l'encontre d'ITS Integra, sauf dispositions contraires d'ordre public, doivent être introduites dans un délai de deux (2) ans à compter de la première réclamation notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

41. La prescription ne concerne pas les réclamations d'ITS Integra portant sur le paiement des factures émises.

## Article 55. Loi applicable

42. Le contrat est régi par la loi française.

43. Il en est ainsi pour les règles de fond et les règles de forme et ce, nonobstant les lieux d'exécution des obligations substantielles ou accessoires.

## Article 56. Juridiction

**44. EN CAS DE LITIGE, COMPETENCE EXPRESSE EST ATTRIBUEE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE.**

## Article 57. Signature

Fait à

En [Cliquez ici pour taper du texte.](#) originaux.

Pour (.) KEYRUS SA  
Radu ISPAS  
Nom \_\_\_\_\_  
Directeur Général Adjoint  
Qualité \_\_\_\_\_  
23/12/2022  
Date \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_

DocuSigned by:  
Radu ISPAS  
F1C5A1042A7F4E7...

Pour ITS Integra Geoffroy de LAVENNE  
Nom \_\_\_\_\_  
Directeur Général  
Qualité \_\_\_\_\_  
22/12/2022  
Date \_\_\_\_\_  
Signature \_\_\_\_\_

DocuSigned by:  
Geoffroy de LAVENNE  
ACA61B86B625447...