

**DEPARTEMENT DE
LA HAUTE-SAVOIE**

REPUBLIQUE FRANCAISE

**ARRONDISSEMENT DE
ST-JULIEN-EN-GENEVOIS**

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ANNEMASSE
LES VOIRONS - AGGLOMERATION**

SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA - 74100 ANNEMASSE

OBJET :

DECISION DU PRESIDENT

**RENOUVELLEMENT
CONTRAT S2004179
(PULS/VUARGNOZ) -
KELIO**

D_2024_0242

Vu la délibération du conseil communautaire du 13 octobre 2021 n°CC-2021-0148 mettant à jour les délégations de pouvoirs du conseil au profit du bureau et du président, et notamment le(s) paragraphe(s) P-24 de son annexe ;

Le contrat KELIO ON DEMAND n° S2004179, souscrit par Annemasse Agglo auprès de la société KELIO SAS pour la mise en œuvre et la maintenance du système de gestion des accès sécurisés de la pépinière d'entreprises PULS et du pôle d'activités économiques et solidaires Claudius Vuargnoz, arrive à échéance. Il est donc nécessaire de procéder à son renouvellement.

La société KELIO propose un nouveau contrat d'hébergement et de maintenance d'une durée de 36 mois, à compter du 1er novembre 2024 jusqu'au 31 octobre 2027. Le montant annuel de ce contrat s'élève à 5 032,68€ HT, soit 6 039,21€ TTC, et pourra être réévalué chaque année en fonction de l'indice SYNTEC.

Le Président DÉCIDE :

DE RENOUELER le contrat de service KELIO N°S2004179 proposé par la société KELIO SAS aux conditions énoncées ci-dessus et en annexe de la présente décision ;

DE SIGNER lui-même ou son représentant le contrat ci-annexé ;

D'IMPUTER les dépenses en résultant sur les crédits ouverts à cet effet au Budget PRINCIPAL 2024 et les suivants, à l'article 65811, antenne ASS.

Signé électroniquement par : Gabriel DOUBLET
Date de signature : 21/10/2024
Qualité : Agglo - Présidence

La présente décision peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Président d'Annemasse Agglo dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la décision ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.

CONTRAT DE SERVICE KELIO ACCES ON DEMAND

Envoyé en préfecture le 22/10/2024
Reçu en préfecture le 22/10/2024
Publié le 22/10/2024
ID : 074-200011773-20241018-D_2024_0242-AU

Entre **KELIO SAS**, Boulevard du Cormier – CS 40211 - 49302 CHOLET CEDEX, d'une part,
Dont le SIRET est 538 209 594 00018

Ci-après « KELIO SAS »
d'une part,

et : **ANNEMASSE VOIRONS AGGLOMERATION**

demeurant à : 11 AVENUE EMILE ZOLA BP 225 74105 ANNEMASSE CEDEX

dont le N° de client est : **61876**
SIRET n° 20001177300104

Ci-après le « Client »
d'autre part,

Ensemble dénommées les « Parties » et individuellement « Partie »

Il a été convenu ce qui suit :

ART.1 – Objet du contrat :

Le Client souhaite bénéficier d'un droit d'usage de la solution logicielle KELIO développée par KELIO SAS accessible à distance via un portail en ligne en mode KELIO SAS as a service (SaaS).

Le Contrat de service KELIO on demand option Performance constitue l'intégralité des engagements existant entre les Parties (ci-après désigné le « Contrat »). Il comprend le présent contrat et son ANNEXE 1 « Protection des Données à caractère personnel / RGPD »

En cas de contradiction entre le présent Contrat de service, d'une part, et les conditions d'achat générales ou particulières du Client, d'autre part, le premier prévaudra.

ART.2 – Description de la solution :

La solution logicielle (ci-après « la Solution Logicielle ») mise à disposition du client durant toute la durée du contrat se compose des éléments suivants (descriptions précisées dans les documentations fournies par KELIO SAS) :

Code	Description	Qté
926090B	5 GESTIONNAIRES / ADMINISTRAT.	1
932030B	KELIO PROTECT 30 ACCES	1

Le Client désigne toute personne physique dûment autorisée à accéder et utiliser l'Application (les « Utilisateurs »). Le Client se porte-fort du respect par les Utilisateurs des termes du Contrat.

Par ailleurs, KELIO SAS livre des équipements acquis par le Client et pour lesquels maintenance et l'assistance aux Utilisateurs, à savoir (ci-après « Matériel »).

KELIO SAS réalise uniquement la
ID : 074-200011773-20241018-D_2024_0242-AU

Code	Description	Qté
924395	COFFRET ALIM 12V 3A SECOURUE	5
932430	HUB MULTI BEQUILLES RS 485	2
932426	LECTEUR KP/EM(H)/RS/AS	3
926126	CONCENTRATEUR KELIO IP/RS232	5
932424	LECTEUR KP/EM(H)/RS/-	27
932175	PACK IL 5 ACCES 12V SECOURUE	8

ART.3 - Prix

Le « Prix » désigne les redevances mensuelles fermes et non remboursables dues par le Client à KELIO SAS en contrepartie de la mise à disposition de la Solution Logicielle décrite ci-dessus, son hébergement, la mise à disposition des Matériels Informatiques en mode mutualisé, les services de support de maintenance et de support selon les modalités définies au Contrat.

Le Prix mensuel, est fixé à la somme forfaitaire hors taxes de : **419,39 € HT**

(somme en lettres) Quatre cent dix-neuf euros et trente-neuf centimes hors taxes

(Soit 5032.68 € HT annuel)

ART. 4 - Conditions de règlement

La facturation est mensuelle avec un paiement par prélèvement le 25 de chaque mois (joindre un RIB et le mandat de prélèvement signé) ou 30 jours FDM par chèque ou virement.

Le service est facturé à compter de la mise à disposition du service, à terme à échoir. La mise à disposition du service est effective quand l'environnement logiciel est accessible sur les postes du CLIENT.

La fourniture du service est subordonnée au respect des échéances de paiement prévues dans le contrat. En cas de non-paiement par le CLIENT des sommes dues à échéance après mise en demeure de payer restée sans effet dans un délai de trente (30) jours, KELIO SAS se réserve le droit de suspendre l'accès du CLIENT au service à effet immédiat après l'en avoir avisé par tous les moyens.

Tout retard de paiement injustifié entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable et sans préjudice de tout autre droit ou recours dont dispose KELIO SAS, l'exigibilité d'intérêts correspondant au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne au 1er janvier pour le 1er semestre de l'année concernée et au 1er juillet pour le 2ème semestre majoré de dix points de pourcentage (art. L.441-6 du code de Commerce) et d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 € (décret N°2012-1115 du 2 octobre 2012).

ART.5 - Durée du contrat :

La durée du Contrat est de 36 (trente-six) mois fermes à compter de la date de mise à disposition du service. Cette durée est irrévocable. La mise à disposition du service est effective quand l'environnement logiciel est accessible sur les postes du client.

Le Contrat est reconductible par tacite reconduction par périodes de 12 (douze) mois, et peut être résilié par chacune des parties par lettre recommandée avec AR trois mois avant l'expiration de la période en cours.

ART.6 - Fin de contrat :

Trois mois après la fin du Contrat, KELIO SAS détruira l'ensemble des données saisies ou importées par le Client dans la Solution Logicielle et hébergées par KELIO SAS (les « Données Client »). A la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit et quelle que soit la Partie en ayant pris l'initiative, l'ensemble des prestations de maintenance et d'assistance cesseront à cette date.

Le Client devra s'assurer de récupérer ses données en les exportant à partir des outils d'exports standards fournis dans la Solution Logicielle avant la fin du Contrat, KELIO SAS ne conservant pas les Données ni leurs copies éventuelles au-delà de la période maximale définie ci-dessus (article 28.3.g du RGPD). Le Client pourra demander s'il le souhaite un certificat de destruction de ses Données localisées chez KELIO SAS et ses sous-traitants ultérieurs.

ART.7 - Révision de prix :

Le Prix s'entend hors taxes et est basé sur l'indice SYNTEC (Indice du coût horaire des services dans les secteurs de l'ingénierie, des services informatiques, des études et du conseil, du recrutement et de la formation professionnelle).

Le prix déterminé à l'article 3 est non révisable pour l'année en cours. Son actualisation, pour les années suivantes, se fera avec l'indice SYNTEC de juillet selon la formule de révision suivante :

SYNTEC Juillet N-1

P = P0 (-----) P : Prix révisé HT Année N

SYNTEC Juillet N-2 P0 : Prix HT Année N-1

Envoyé en préfecture le 22/10/2024

Reçu en préfecture le 22/10/2024

Publié le 22/10/2024



ID : 074-200011773-20241018-D_2024_0242-AU

ART.8 – Accès à la Solution Logicielle :

8.1 La Solution Logicielle est accessible par le biais d'une connexion à distance grâce à un identifiant et un mot de passe destiné à identifier un Utilisateur (désigné les « Identifiants »). Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, seule l'utilisation de ces Identifiants permet aux Utilisateurs d'accéder à la Solution Logicielle. Le Client est responsable de la gestion des mots de passe. Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils valent preuve de l'identité du Client et/ou de l'Utilisateur et engagent le Client sur toute utilisation de la Solution Logicielle.

Le Client s'engage à et veillera à ce que les Utilisateurs s'engagent à conserver secrets leurs Identifiants et à ne les divulguer à aucun tiers. A ce titre, le Client comprend et accepte qu'il est seul responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité des Identifiants. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers non-autorisés qui auraient eu connaissance de ceux-ci. Il incombe au Client et/ou à l'Utilisateur de modifier régulièrement le mot de passe donnant accès à l'Application afin de limiter toute possibilité d'accès non autorisé à ses Données Client. En cas de perte de son mot de passe, l'Utilisateur devra s'adresser au Client pour solliciter un nouveau mot de passe.

8.2 Le Client est informé que la connexion à la Solution Logicielle s'effectue via le réseau public Internet dont doivent disposer tous les Utilisateurs. Le Client doit disposer d'une bande passante moyenne de 25 Kb/s par Utilisateur, avec possibilité de pics de dépassement. Le test de débit préalable à la vente réalisé par KELIO SAS est une mesure ponctuelle permettant de juger de l'éligibilité à l'offre dans des conditions d'utilisation réelles. Il ne constitue pas un engagement de KELIO SAS concernant la qualité et le débit du réseau interne et des connexions Internet du Client. Il appartient au Client de s'assurer auprès de son fournisseur d'accès à internet que son réseau répond aux exigences minimums.

L'accès à la Solution Logicielle via un réseau privé n'est pas proposé dans le cadre standard de cette offre. Toutefois des abonnements complémentaires peuvent être proposés. Le Client a connaissance des aléas techniques qui peuvent affecter ce réseau et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités rendant la connexion impossible. KELIO SAS ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès à la Solution Logicielle dues à des perturbations du réseau Internet.

8.3 KELIO met à disposition du CLIENT des API (Web services) permettant de réaliser des échanges de données entre applications. L'utilisation de ces API nécessite des compétences spécifiques de la part des équipes du CLIENT. KELIO se réserve le droit de limiter ou de supprimer l'accès aux API, en cas d'utilisation abusive par le CLIENT. La notion d'utilisation « abusive » des API est une appréciation de KELIO en fonction de la fréquence d'utilisation et du volume de données échangées, et de leurs impacts sur les performances de la solution. KELIO se réserve le droit, à tout moment et sans préavis, de définir des limitations en nombre d'appels par minute par groupe d'API.

ART.9 – Maintenance et assistance aux Utilisateurs de la Solution Logicielle :

9.1 KELIO SAS s'engage à résoudre les incidents d'utilisation du logiciel KELIO et à fournir des conseils sur l'utilisation et le paramétrage de la solution. Pour cela, le Client prendra contact avec le service Supports Clients par la plateforme de support technique sur le site www.kelio.com. Les équipes du service Support répondent aux demandes. Ce service est disponible du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00.

L'accès à ce service n'est pas limité en nombre de demande. L'accès à ce service est réservé à 5 utilisateurs désignés par le client et ayant suivi une formation proposée par KELIO SAS. KELIO SAS pourra refuser de traiter les demandes émanant d'autres Utilisateurs. Ces utilisateurs peuvent demander la résolution d'incident ainsi que le conseil à l'utilisation, mais seuls les utilisateurs ayant un profil « Administrateur » peuvent demander le conseil sur le paramétrage de la solution. Les utilisateurs de profil « Administrateur » sont en charge de l'évolution du paramétrage de la solution et ont suivi une formation « Administrateur » leur permettant de réaliser de façon autonome les évolutions de paramétrage souhaitées par le Client. Toutefois le Client peut ponctuellement demander à KELIO SAS de prendre en charge la réalisation d'opérations de paramétrage qui seront confiées à ses équipes consulting donc non inclus dans le présent contrat. Les utilisateurs sont identifiés lors de chaque demande et réalisent si besoin un service de support de 1er niveau vis-à-vis des autres utilisateurs du client. Pour l'accès à la plateforme de support technique en ligne, les utilisateurs recevront un identifiant et un mot de passe lors de leur inscription.

Chaque demande de support est tracée et donne lieu à un rapport écrit accessible sur la plateforme de support technique. Le délai moyen de résolution des demandes de support fait l'objet d'un engagement Qualité, dans le cadre de notre certification ISO 9001 par AFNOR Certification et l'ensemble des prestations sont évaluées régulièrement par enquêtes clients.

9.2 KELIO SAS s'engage à respecter un temps annuel moyen de résolution des demandes de support inférieur à cinq (5) heures ouvrées. Le temps de résolution est le temps compris entre l'enregistrement de la demande jusqu'à sa clôture. Il est basé sur les heures d'ouverture de l'assistance téléphonique susmentionnées. Les interventions sur site ainsi que les correctifs applicatifs ne sont pas comptabilisés dans l'évaluation du temps de résolution. KELIO SAS informera à tout moment, à la demande du client, de son temps annuel moyen de résolution d'appel.

9.3 Le Client est informé que KELIO SAS fournit et installe les mises à jour de la Solution Logicielle. Le Client bénéficie des mises à jour liées aux évolutions légales ainsi que les mises à jour indispensables pour garantir la sécurité des données. A ce titre le client accepte que KELIO SAS installe les mises à jour de sécurité nécessaires sans information préalable et les autres versions avec un délai d'information de 5 (cinq) jours ouvrés minimum. La mise à disposition d'un environnement de validation, s'il est nécessaire, est à la charge du Client.

9.4 La maintenance sur le Matériel est assurée par échange standard des circuits électroniques. Ces échanges sont livrés chez le Client par Chronopost ou équivalent un (1) jour ouvré suivant l'appel, si appel avant 16h00, sauf pour les équipements de vidéo-surveillance qui nécessitent un retour préalable en atelier. Le démontage et le retour du matériel de vidéo-surveillance est à la charge du client.

Selon la nature de l'intervention, KELIO SAS diligentera un personnel technique sur site. Dans ce cas, l'ensemble des frais de main d'œuvre et de déplacement, seront à la charge de KELIO SAS. La maintenance fournie au titre du Contrat n'inclut ni la fourniture d'accessoires consommables (badges, batterie, etc.) ni la maintenance d'équipements incompatibles avec la Solution Logicielle, ni les dommages causés accidentellement, volontairement ou par catastrophes naturelles.

Compte-tenu de l'obsolescence de certains composants électroniques et de leur potentielle rupture d'approvisionnement, il est possible que KELIO SAS ne soit plus en mesure de remplacer un matériel en cas de défaillance. Dans ce cas, KELIO SAS proposera un nouveau matériel en remplacement qui fera l'objet d'une proposition commerciale.

9.5 Seuls les utilisateurs ayant suivi une ou plusieurs séances de formation délivrées habilités à avoir accès au service Supports Clients. L'assistance ne doit en aucun cas pallier le manque de formation des utilisateurs du progiciel, ni prendre en charge les erreurs de manipulations des utilisateurs. Les prestations liées à un changement du cadre de l'installation initiale du progiciel KELIO SAS : déplacement de matériel, changement de base de données,...

9.6 Les prestations de maintenance et de support ne sont possibles qu'avec la collaboration active du CLIENT et celui-ci s'engage à fournir tous les éléments nécessaires à l'analyse de l'anomalie et de son enregistrement, en ce compris toute information demandée par KELIO SAS, et accepte les mises à jour de version.

9.7 Le Client devra signaler au plus tôt à KELIO SAS tout potentiel incident ou dysfonctionnement affectant la Solution Logicielle et/ou le Matériel -réserver les moyens d'accès à la totalité de l'installation et la laisser visiter par les agents KELIO SAS, seuls qualifiés à cet effet. La fourniture de moyens de travail en hauteur au-delà de 2,5 mètres (tels que nacelle ou échafaudage) est à la charge du client. Si le client ne dispose pas de moyens adéquats et conformes aux règles de sécurité, KELIO SAS fournira un devis préalable qui devra être validée par le client avant l'intervention. Le remplacement éventuel de câbles est à la charge du Client.

ART.10 – Services d'hébergement :

Les Données CLIENT sont hébergées dans une infrastructure hautement sécurisée de CELESTE, certifié ISO 27001 et HDS. Le service d'hébergement est situé en France et soumis aux lois françaises.

10.1 Disponibilité du service (SLA ou Service level agreement)

Le service d'hébergement est :

- Accessible 24h/24h et 7j/7 (sauf pendant les plages de maintenance programmées)
- Surveillé et piloté 24h/24h et 7j/7 pour l'infrastructure matérielle et les serveurs virtualisés
- Surveillé et piloté 8h/22h (heure France métropolitaine) et 7/7 (sauf le 25/12 et le 01/01) pour la couche service et applicative.

L'engagement mensuel de niveau de service est :

- 99,9 % pour la disponibilité de la plateforme d'hébergement mutualisée avec une GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) de 30 minutes

Ne sont pas pris en compte :

- l'indisponibilité due au réseau Internet du Client,
- les interruptions planifiées (en particulier, les sauvegardes «off-line» et les plages de maintenance du système),
- les interruptions à la demande du Client,
- les pannes provoquées par le personnel du client

En standard, les interventions de support sont réalisées en heures ouvrées (8h30-18h du lundi au vendredi), les mises à jour applicatives sont effectuées la nuit entre 3h00 et 6h00 (sauf mises à jour de sécurité urgentes).

Une plage de maintenance de quatre (4) heures est prévue une (1) fois par mois, cette maintenance ne nécessitant pas obligatoirement un arrêt de service. Cette maintenance a lieu hors des heures ouvrées. L'horaire sera communiqué par KELIO au CLIENT dans un délai préalable de (5) jours. Cette communication sera envoyée à l'adresse mail du contact communiqué par le CLIENT. Le CLIENT veille à informer KELIO de tout changement de ce contact.

10.2 Espace de stockage

KELIO fourni l'espace de stockage de données nécessaire au fonctionnement de la Solution Logiciel pour le nombre d'Utilisateurs autorisés.

Le CLIENT peut ajouter des données externes (documents pdf, docx, jpeg, etc.) notamment dans le fichier du personnel. Le volume de stockage dépend des options souscrites. En cas de dépassement, une proposition d'extension sera faite au CLIENT.

10.3 Sauvegarde et restauration

Pendant la durée du Contrat, KELIO assurera l'hébergement, la conservation et la sauvegarde des données CLIENT via snapshot avec copie dans un autre Datacenter distant de 15Km selon le rythme ci-dessous :

- o Une sauvegarde journalière et rétention de huit (8) jours
- o Une sauvegarde mensuelle avec rétention de trois (3) mois
- o Une sauvegarde annuelle avec rétention d'une (1) année

A la demande du CLIENT, KELIO peut restaurer une sauvegarde de ses données. Le délai maximum de lancement d'une restauration des Données CLIENT est de quatre (4) heures ouvrées à partir de la demande.

10.4 Changement d'hébergeur

Le CLIENT autorise KELIO SAS à changer d'hébergeur. Dans ce cas, conformément à l'article 28 du EU RGPD, KELIO SAS en informera le CLIENT au préalable pour permettre au CLIENT d'émettre des objections.

ART.11 – Confidentialité :

Chaque Partie s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les programmes, savoir-faire, méthodes, données, informations et documents de l'autre Partie, auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution du Contrat. Cet engagement demeure en vigueur pour la durée du Contrat et les trois (3) ans qui suivent son expiration pour quelque cause que ce soit.

ART.12 – Solution Logicielle :

12.1 En contrepartie du paiement du Prix, KELIO SAS concède au Client une licence incluant la Solution Logicielle dans la limite du nombre d'Utilisateurs simultanés autorisés, uniquement pour ses besoins internes et à son seul profit. Le droit d'accès est accordé via des Identifiants confiés par le Client à chaque Utilisateur autorisé.

Le CLIENT s'engage à ce que les Utilisateurs conservent secrets leurs Identifiants et ne les divulguent à aucun tiers. A ce titre, le CLIENT comprend et accepte qu'il est seul responsable du maintien de la confidentialité et de la sécurité des Identifiants. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers non-autorisés qui auraient eu connaissance de ceux-ci en raison d'une faute ou d'une négligence imputable au seul CLIENT.

12.2 Le Client reconnaît avoir procédé préalablement à la souscription du Contrat à la vérification de l'adéquation de la Solution Logicielle avec ses besoins et reconnaît que toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour s'engager au titre du présent Contrat lui ont été communiqués par KELIO SAS. Il déclare disposer du matériel et des moyens de connexion compatibles avec la configuration requise pour l'utilisation de Solution Logicielle et disposer des connaissances techniques, des compétences nécessaires à l'utilisation de Solution Logicielle. Le Client est seul responsable de l'usage qu'il fait de la Solution Logicielle et des résultats qu'il obtient. KELIO SAS est responsable de la conformité de la Solution Logicielle à sa documentation. En cas de désaccord, il appartient au Client de démontrer la non-conformité éventuelle.

12.3 Tout droit de propriété attaché à la Solution Logicielle ou s'y rapportant reste dans tous les cas, propriété insaisissable et inaccessible de KELIO SAS ou de ses concédants.

ART.13 - Responsabilité et garanties :

13.1 KELIO SAS s'engage à apporter tout le soin et la diligence appropriés à l'exécution du Contrat. Sous réserve du respect par le Client de ses obligations, KELIO SAS est soumis à une obligation de moyens. La responsabilité de KELIO SAS ne saurait être engagée par le Client qu'en cas de faute prouvée de KELIO SAS et pour des dommages découlant de faits qui lui sont directement imputables.

13.2 KELIO SAS ne sera pas responsable des retards ou manquements à ses obligations dus à des cas de force majeure et notamment sans que cette liste soit limitative : décisions gouvernementales, incendies, explosions, accidents, grèves, interruption ou défaillance des réseaux de communication ou d'hébergement de l'opérateur dont dépend KELIO SAS et/ou des réseaux qui viendrait s'y substituer ou tout autre raison indépendante de sa volonté.

13.3 Le Client s'engage à utiliser la Solution Logicielle conformément aux lois et règlements en vigueur et aux stipulations du Contrat. Il s'engage à ne pas porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de KELIO SAS ou de tout tiers. Le Client est tenu de respecter les instructions de KELIO SAS et les prérequis techniques figurant dans la documentation afférente à la Solution Logicielle.

13.4 Le Client est seul responsable de l'accès et de l'utilisation de la Solution Logicielle. Il lui appartient de veiller à faire respecter par chacun de ses Utilisateurs les conditions contractuelles d'accès et d'utilisation de la Solution Logicielle. Le Client est également seul responsable de son accès à Internet. Il lui appartient de prendre toutes dispositions pour maintenir cet accès. KELIO SAS ne sera pas responsable des dommages liés à l'utilisation que fera le Client de la Solution Logicielle, et de toute perte résultant desdits dommages.

13.5 Chacune des Parties est responsable de tous dommages directs et prévisibles, matériels et immatériels, qu'elle-même, et/ou ses sous-traitants, cause à l'autre Partie résultant d'un manquement aux obligations dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. KELIO SAS ne sera pas responsable des dommages liés à l'utilisation que fera le CLIENT de la Solution Logicielle, et de toute perte résultant desdits dommages.

13.6 Le Client garantit que les Données Client ne doivent en aucune manière: (i) violer la loi applicable ; (ii) porter atteinte aux droits d'auteur, aux marques ou à tous droits d'un tiers ; (iii) contenir des propos illicites, haineux, obscènes, injurieux, menaçants ou diffamatoires ; (iv) être corrompues ni contenir un virus ou un quelconque code malicieux, et/ou (v) constituer un traitement de données à caractère personnel illicite et/ou visant à l'envoi massif de mailings publicitaires non sollicités. Dans l'hypothèse où il est porté à la connaissance de KELIO SAS qu'un élément des Données Client contrevient aux stipulations du présent Article, KELIO SAS se réserve le droit de supprimer immédiatement et de plein droit un tel élément.

ART.14 – Résiliation :

14.1 Dans le cas où l'une des Parties ne respecte pas l'une des obligations mises à sa charge par le Contrat, l'autre Partie devra le notifier par lettre recommandée avec accusé de réception. Sans réponse dans un délai de quinze (15) jours, un rappel par lettre recommandée avec AR devra être notifié. Sans réponse à ce rappel dans un délai de huit (8) jours, la partie concernée a le choix de mettre fin au Contrat.

14.2 En cas de non-paiement, KELIO SAS pourra suspendre ses services, et résilier le Contrat. Si cette résiliation intervient, elle sera notifiée par KELIO SAS au Client par lettre recommandée avec A.R. Dans cette hypothèse, le Prix restant à payer sera dû et l'avance restera acquise à KELIO SAS.

ART.15 – Généralités :

15.1 Le Contrat, y compris ses annexes, exprime l'intégralité des obligations des Parties, et annule et remplace tous autres écrits, communications ou accords antérieurs qui auraient été échangés entre elles sur le même objet. Il ne peut être modifié que par avenant dûment signé par les Parties.

15.2 Sauf notification contraire, KELIO SAS est autorisé à faire mention de la raison sociale du Client et des logos correspondants, à titre de référence commerciale uniquement et ce, pendant la durée du Contrat.

15.3 Les parties s'engagent à renoncer, à faire directement ou indirectement, des offres de collaboration de l'autre partie lors de l'exécution des prestations, objet du présent contrat, quel que soit le statut de ce collaborateur.

Cette renonciation est valable pendant une période de 12 mois à compter de la fin des prestations réalisées. Dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre partie en lui versant une indemnité égale à 12 mois (douze) de rémunération brute de ce collaborateur.

15.4 Toutes adjonctions ou modifications du Contrat fera l'objet d'un avenant qui sera susceptible de prévoir un supplément au Prix. Toutes les dispositions contraires aux présentes doivent être passées par écrit.

15.5 Les Parties conviennent que chacune d'entre elles peut signer le présent contrat en apposant une signature électronique garantie par la certification eIDAS et reconnaissent que cette signature électronique a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

Les Parties conviennent expressément que le contrat signé électroniquement constitue l'original du document, qu'il est rédigé, qu'il sera conservé dans des conditions garantissant son intégrité et qu'il est parfaitement valable entre elles.

Les Parties reconnaissent que le contrat électroniquement signé constitue une preuve littérale au sens de l'article 1366 du code civil, qu'il a la même valeur probante qu'un document écrit sur papier et qu'il peut être valablement invoqué à son encontre. Par voie de conséquence, le contrat électroniquement signé vaut preuve du contenu de ce contrat, de l'identité des signataires et du consentement aux droits et obligations en découlant.

Les Parties conviennent que la transmission électronique du contrat électroniquement signé vaut preuve entre les Parties de l'existence, du contenu, de l'envoi, de l'intégrité, de l'horodatage et de la réception du contrat électroniquement signé entre les Parties.

Les Parties s'engagent à ne pas contester la recevabilité, l'applicabilité et la valeur probante du contrat ou son contenu sur le fondement de cette signature par voie électronique.

ART.16 - Si une ou plusieurs dispositions des présentes sont tenues pour non valides par une loi ou un règlement, ou déclarées telles par décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites, les autres dispositions des présentes garderont toute leur force et leur portée.

ART.17 - Le droit français est applicable au Contrat. Les parties déclarent leur souhait de rechercher une résolution amiable en cas de difficulté pouvant surgir à propos des présentes conditions. Toutefois en cas de litige persistant sur l'interprétation ou l'exécution des présentes conditions, compétence expresse est attribuée aux tribunaux du siège social de KELIO SAS, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

A Cholet, le

A , le

KELIO SA

LE CLIENT

Informations CHORUS indispensables pour la facturation - merci de compléter les informations ci-dessous.

Numéro Chorus Siret (Identifiant) : _____
Code Service exécutant : _____
Numéro d'engagement juridique : _____

ANNEXE 1 : Protection des données à caractère personnel / RGPD

Le CLIENT utilise la Solution Logicielle. La Solution Logicielle contient les données que le CLIENT y met (telles que les données de ses salariés), ci-dessous les « **Données Client** ». Par nature ces données sont protégées par la réglementation sur les données à caractère personnel en vigueur. Le CLIENT est responsable de ses données, KELIO SAS ne contrôle pas ce que le CLIENT saisit dans la Solution Logicielle. Le CLIENT délègue à KELIO SAS certaines responsabilités (héberger, sécuriser, maintenir) ce qui implique de manipuler ces données. KELIO SAS est « sous-traitant » de données à caractère personnel. Cette annexe vise à cadrer les responsabilités des Parties au regard de la protection des données.

1. En sa qualité de sous-traitant, KELIO SAS est autorisé à traiter pour le compte du CLIENT les Données Client pendant toute la durée du contrat. Le CLIENT autorise expressément KELIO SAS à procéder aux traitements de données à caractère personnel suivants dans le cadre de l'exécution du Contrat :

Finalités :

- ☒ Déployer la Solution Logicielle
- ☒ Assurer le support de la Solution Logicielle
- ☒ Héberger la solution logicielle

Traitements

- ☒ BS-DEPLOY-FORMER * : Assurer une formation à la demande d'un client
- ☒ BS-DEPLOY-DEVELOPPER * : Développer, installer et maintenir un développement spécifique à la demande d'un client
- ☒ BS-SUPPORT-TELEMAINTENIR : Assurer la maintenance à distance des solutions du client
- ☒ BS-SUPPORT-CORRIGER * : Assurer la gestion des demandes client
- ☒ BS-SUPPORT-HEBERGER : Héberger la solution logicielle et en assurer la sauvegarde

* Utilisation des Données Client si nécessaire lorsque le traitement ne peut être réalisé sur des données de tests ou anonymisées.

Nature

Support et maintenance

- ☒ Paramétrage (Déploiement, formation, maintenance sur site)
- ☒ Paramétrage à distance (Télémaintenance)
- ☒ Transfert (Développement spécifique, correction)
- ☒ Stockage (Développement spécifique, correction)

Hébergement

- ☒ Paramétrage technique (Installation, Déploiement)
- ☒ Stockage (hébergement)
- ☒ Sauvegarde et restauration
- ☒ Transfert (géoduplication)

Sensibilité des Données Client (définie par le CLIENT)

Les données concernent les Utilisateurs et les personnes dont le CLIENT saisit les Données dans la Solution Logicielle. Le contenu, le type et la sensibilité de ces données sont définis par le CLIENT (article 28.3 du RGPD).

- ☒ Données à caractère personnelles **non sensibles**
- ☐ Données à caractère personnelles **sensibles**

Catégories de Personnes concernées (définie par le CLIENT)

- ☐ Clients (commerce, prospect)
- ☒ Collaborateurs (salariés, intérimaires, stagiaires)
- ☐ Sous-traitants / Prestataires
- ☐ Autres : (exemple : visiteurs)

KELIO SAS s'engage à ne traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées par le CLIENT qu'aux seules fins d'exécution du Contrat et conformément aux instructions documentées du CLIENT (article 28.3.a du RGPD).

Si KELIO SAS considère qu'une instruction constitue une violation de la Règlementation Données Personnelles, il en informe le responsable de traitement dans les plus brefs délais (article 28.3.h du RGPD).

En outre, si KELIO SAS est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union Européenne ou du droit français, il informera le CLIENT de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public (article 28.3.a du RGPD).

KELIO SAS mettra en œuvre des procédures suffisantes pour en assurer la sécurité et la confidentialité, notamment pour empêcher que ces données soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. KELIO SAS veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données

à caractère personnel en vertu du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient so
confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractè
KELIO SAS prend en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes
de protection des données par défaut.

KELIO SAS déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories de traitement qu'il est susceptible d'effectuer sur instructions du responsable de traitement comprenant l'ensemble des informations requises par le règlement européen sur la protection des données (article 30.2 du RGPD). Le CLIENT, en tant que responsable de traitement, reste responsable de la tenue de son propre registre (article 30.1 du RGPD), et KELIO SAS met à la disposition du CLIENT la documentation utile pour la réalisation de son propre registre de traitement (article 28.3.f du RGPD).

KELIO SAS 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 KELIO SAS ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits (article 28.3.h du RGPD).

2. Conformément aux réglementations relatives au traitement de données à caractère personnel, les personnes dont les données personnelles font l'objet d'un traitement disposent d'un 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) qui peuvent être exercés en s'adressant au CLIENT.

Le CLIENT s'engage à informer et recueillir si nécessaire le consentement de chaque personne ayant la qualité d'utilisateur du traitement les concernant et de leurs droits décrits ci-dessus.

Dans la mesure du possible, KELIO SAS doit aider le CLIENT à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (article 28.3.e du RGPD). Lorsque les personnes concernées exercent auprès de KELIO SAS des demandes d'exercice de leurs droits, KELIO SAS doit adresser ces demandes au CLIENT, dès réception, par courrier électronique pour que le CLIENT y donne la suite qui convient.

3. KELIO SAS notifie par courrier électronique au CLIENT toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. KELIO SAS est en mesure de justifier et documenter pour le CLIENT et à l'autorité de contrôle, tout retard injustifié. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et/ou aux personnes concernées (articles 28.3.f, 33 et 34 du RGPD).

Sur demande du CLIENT, KELIO SAS fournit au CLIENT les informations nécessaires pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données ou pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle (articles 28.3.f, 35 et 36 du RGPD).

KELIO SAS s'engage à mettre en œuvre et d'améliorer en continu les mesures de sécurité nécessaires à la protection des Données Client (articles 28.3.c et 32 du RGPD) comme, entre autres :

- Mesures organisationnelles :
 - Surveillance et protection des locaux de KELIO SAS contre toute intrusion physique et contrôle d'accès restreint pour les zones sensibles ;
 - Gestion des visiteurs au sein des locaux de KELIO SAS ;
 - Surveillance et protection du système d'information de KELIO SAS contre toute intrusion logique ;
 - Politique de sécurité du système d'information de KELIO SAS (mises à jour, audits d'activités, anti-virus, anti-spam, politique de gestion de mots de passe, sauvegarde) ;
 - Audit régulier du système d'information de KELIO SAS par des experts indépendants ;
 - Sensibilisation du personnel à la sécurité et au respect des données personnelles ;
- Mesures techniques concernant les logiciels :
 - Audits réguliers (tests d'intrusion) des Solutions Logicielles par des experts indépendants ;
 - Amélioration continue de la qualité et de la sécurité des Solutions Logicielles ;
 - Solutions de chiffrement de transfert de Données Client (HTTPS, VPN) ;
 - Authentification avec politique de gestion de mots de passe dédiée ou par interfaçage (SSO : LDAP, SAML, ...) ;
 - Durée limitée des sessions des Utilisateurs au sein de la Solution Logicielle ;
 - Droits d'accès à la Solution Logicielle restreints par défaut ;
 - Traçabilité des connexions à la Solution Logicielle et des modifications fonctionnelles des données.
- Mesures concernant l'hébergement :
 - Equipe dédiée et restreinte accédant aux serveurs du datacenter hébergeant la Solution Logicielle via une ligne privée et uniquement à partir de machines autorisées ;
 - Hébergeurs certifiés pour leur démarche de sécurité (ISO27001) ;
 - Accès aux serveurs par l'intermédiaire d'un bastion d'administration à authentification personnelle enregistrant toutes les actions réalisées ;
 - Isolation des serveurs d'hébergement dans des VLAN distincts ;
 - Mesures pour assurer la disponibilité de la Solution Logicielle (Sauvegarde, duplication, restauration des données) ;
 - Sécurité et filtrage des accès à la Solution Logicielle (Anti-virus, Anti-Spyware, Prévention d'intrusion) et possibilité de filtrage entrant (restriction d'IP source) ;
 - Transferts chiffrés des Données Client (HTTPS, VPN) ;
 - Mise en place d'une solution de collecte de tous les fichiers de logs techniques ;
 - Possibilité de tests des Solutions Logicielles en environnement de recette.

4. Les Parties coopèrent avec et s'assistent mutuellement pour se conformer aux obligations liées aux données personnelles, notamment en se fournissant l'adresse électronique de leurs DPO ou équivalent. Ces adresses servent de points de contact uniques pour les échanges en rapport avec la protection des données personnelles comme les notifications et demandes d'exercices de droits.

5. KELIO SAS peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour les CLIENT autorise KELIO SAS à sous-traiter l'hébergement de la Solution Logicielle et notamment des D dans des serveurs situés en France.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du CLIENT. Il appartient à KELIO SAS de s'assurer que le 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 légales. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, KELIO SAS demeure pleinement responsable devant le CLIENT de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations (article 28.3.d du RGPD).

KELIO SAS informe 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 de 30 jours calendaires à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le CLIENT n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Envoyé en préfecture le 22/10/2024

Reçu en préfecture le 22/10/2024

Publié le 22/10/2024

ID : 074-200011773-20241018-D_2024_0242-AU

Qui	Role	Finalités	Adresse	DPO
CLIENT	Responsable de traitement	Client / Utilisation de la Solution Logicielle		
KELIO SAS	Sous-traitant	Maintenance et support	Boulevard du Cormier CS 40211 49302 CHOLET CEDEX France	Emmanuel BIZOT dpo@kelio.com
CELESTE	Sous-traitant ultérieur	Hébergement	2 impasse Joséphine Baker 44800 Saint Herblain France	Adeline BENOIT dpo@celeste.fr
		Géo duplication (snapshot)	6 Rue Kepler 44240 La Chapelle-sur-Erdre France	
Microsoft Azure	Sous-traitant ultérieur	Géo duplication (snapshot chiffré)	France Central Paris France	https://aka.ms/privacyresponse

KELIO SAS – CAPITAL : 15 000 000 € - SIREN : 538 209 594 R.C.S. Angers – Code APE 6202A