

**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

**CONTRAT DE
MAINTENANCE CONTRÔLE
D'ACCÈS KELIO**

D_2024_0329

Vu la délibération du conseil communautaire du 16 octobre 2024 n°CC_2024_0117 mettant à jour les délégations de pouvoirs du conseil au profit du bureau et du président, et notamment le(s) paragraphe(s) P-28 de son annexe ;

Annemasse Agglo utilise la solution progiciel de contrôle d'accès Kelio Acces de la société KELIO, située au 220 Rue Ferdinand Perrier – CS 50220 – 69805 SAINT PRIEST Cedex.
Le progiciel étant en cours de migration, il convient de démarrer le contrat de maintenance et d'assistance de la solution Kelio Acces, afin de bénéficier du support technique et des mises à jour du progiciel.

KELIO propose un contrat couvrant la période du 1er janvier au 31 décembre 2025. Ce contrat sera reconduit de manière tacite à la fin de chaque période, sans que la durée maximale n'excède trois ans, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant l'expiration du contrat, soit jusqu'au 31 décembre 2028.

Le coût annuel de la maintenance est fixé à 9822 € HT et pourra être réévalué selon l'indice SYNTEC.

Le Président DÉCIDE :

DE SOUSCRIRE le contrat de maintenance et d'assistance pour le progiciel KELIO ACCES développé par la société KELIO, selon les conditions présentées ci-dessus et ci-annexées ;

DE SIGNER lui-même ou son représentant le contrat avec la société KELIO ;

D'IMPUTER les dépenses en résultant sur les crédits ouverts à cet effet au budget primitif PRINCIPAL 2025 et les suivants, à l'article 6156, antenne ASS.

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 LICENCE ET ASSISTANCE MARCHES PUBLICS Système de Contrôle d'Accès

Envoyé en préfecture le 13/12/2024
Reçu en préfecture le 13/12/2024
Publié le 17/12/2024
ID : 074-200011773-20241213-D_2024_0329-AU

Entre **KELIO SAS**, Boulevard du Cormier, CS40211, 49302 Cholet Cedex,
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 Contrat de licence et d'assistance KELIO PROTECT/SECURITY 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.

La Sté KELIO SAS s'engage à assurer l'assistance et à apporter au client sa logistique pour l'utilisation du système se composant de :

Code	Description	Qté
924390	COFFRET ALIMENTATION 12V 2.4A	6
924395	COFFRET ALIM 12V 3A SECOURUE	15
926110B	CONNECTEUR KELIO HR / ACCES	1
926126	CONCENTRATEUR KELIO IP/RS232	11
926246	LECTEUR PP/HP/RS/-/50CM	1
930552	BOITIER IL 4 ENTREES 4 SORTIES	4
930555	INTERFACE LECTEURS IL 12V	3
932124	CONVERTIS.WIEGAND DC/RS485 DIN	1
932145	LECTEUR PP/HP/RS/-/20CM	1
932155	MODULE 4E/4S	7
932175	PACK IL 5 ACCES 12V SECOURUE	23
932353B	KELIO ACCES 175 ACCESS	1
932424	LECTEUR KP/EM(H)/RS/-	62
932472	LECTEUR KP/HP/RS/AN	4

ART.2 - Le montant de l'abonnement annuel payable à réception de facture, est fixé à la somme forfaitaire de : **9822,00 € HT**
(somme en lettres) Neuf mille huit cent vingt-deux euros hors taxes

Tout retard de paiement injustifié entraîne de plein droit et sans mise en demeure préalable, 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.3 - Le montant indiqué à l'article 2 ci-dessus s'entend taxes en sus 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 de la formation professionnelle).

Le prix déterminé à l'article 2 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

$P = P_0 (0,15 + 0,85 \text{ -----})$ P : Prix révisé HT Année N

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

ART.4 – Prise d'effet

Le présent contrat est conclu pour une durée de un an à compter de la mise en service. Il sera reconductible de manière expresse à la fin de chaque période, sans que la durée maximale n'excède trois ans, sauf dénonciation expresse par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant l'expiration du terme du contrat.

ART.5 – Maintenance et assistance

5.1. 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 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 demandes. L'accès à ce service est réservé à 5 utilisateurs désignés par le client et ayant suivi une formation proposée par Bodet Software. Tous les 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 Bodet Software 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 transmis au client. 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.

5.2. KELIO SAS s'engage à respecter un temps annuel moyen de résolution des demandes de support inférieur à 5h00 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 sus mentionnées. Les interventions sur site ainsi que les correctifs applicatifs ne sont pas comptabilisés dans le temps de résolution hot-line.

KELIO SAS informera à tout moment, à la demande du client, de son temps annuel moyen de résolution d'appel.

5.3. KELIO SAS s'engage à fournir au client des mises à jour correctives et évolutives du logiciel objet du contrat de licence. La mise à disposition d'un environnement de validation est à la charge du client.

5.4. La maintenance sur le matériel est assurée par échange standard des circuits électroniques pour des équipements compris dans le contrat. Ces échanges sont livrés chez le client par Chronopost ou équivalent le jour 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. En cas d'incompatibilité entre la version des terminaux et celle de la solution en place, une mise à jour du logiciel dans la dernière version de production disponible sera impérative.

5.5. Seuls les utilisateurs ayant suivi une ou plusieurs séances de formation délivrées par les techniciens de KELIO SAS sont 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. Elle ne comprend également pas les prestations liées à un changement du cadre de l'installation initiale du progiciel KELIO SAS : déplacement de matériel, changement de base de données, ...

5.6. 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.

5.7. Le client devra signaler au plus tôt à KELIO SAS tout dérangement - réserver les moyens d'accès à la totalité de l'installation et la laisser visiter par les agents BODET, 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.

- 5.8.** Le client autorise KELIO SAS à accéder au serveur KELIO physiquement et à distance via connexion internet sécurisée pour la résolution de tous problèmes techniques et d'exploitation et la mise à jour de version.
- 5.9.** En cas de résiliation du présent 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 immédiatement à cette date.

ART.6 - Logiciels

Le client assure au maximum la confidentialité des logiciels et des informations fournies par KELIO SAS et qui sont couvertes par cet accord.

Les deux parties prendront vis à vis de leur personnel, toutes les mesures nécessaires pour protéger, sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents visés.

- 6.1.** Le client ne peut utiliser les logiciels que pour les applications définies et doit s'abstenir de :
- * Mettre les logiciels ou la connaissance de son fonctionnement à la disposition d'une autre société ou d'une personne extérieure à sa société sans l'accord de KELIO SAS,
 - * Utiliser les logiciels sur une adresse d'installation autre que celle spécifiée.
- 6.2.** Le client est responsable :
- * Du choix des logiciels, ayant reçu de KELIO SAS, les conseils et informations complètes nécessaires sur ses conditions d'utilisation et les limites de ses performances ;
 - * De l'usage qu'il en fait et des résultats qu'il obtient
- KELIO SAS est responsable de la conformité des logiciels à leur documentation. Il appartient au client de prouver la non-conformité éventuelle.
- 6.3.** En contrepartie du paiement du Prix, KELIO SAS concède au CLIENT une licence incessible, non transférable et non exclusive, pour la durée du Contrat et dans les conditions définies aux termes du Contrat, d'utiliser 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.
- 6.4.** La duplication des logiciels par le client est limitée à une seule copie pour des raisons de sauvegarde.

ART.7 - Responsabilité

- 7.1.** KELIO SAS ne sera pas responsable des retards ou manquements à ses obligations pour des cas de force majeure et notamment : décisions gouvernementales, incendies, explosions, accidents, grèves ou tout autre raison indépendante de sa volonté.
- 7.2.** KELIO SAS ne sera pas responsable des dommages liés à l'application du logiciel, ou de toute autre perte résultant des dits dommages ou accidents. De plus, la réalisation des sauvegardes de données est à la charge exclusive du client.
- 7.3.** KELIO SAS ne sera pas responsable de quelque perte de contrats, fichiers, programmes ou de toute autre perte, résultant des dommages ayant pour fait générateur l'un des événements énumérés aux alinéas 8.1 et 8.2 ci-dessus. Par ailleurs, KELIO SAS n'est pas responsable des retards, pertes ou dommages résultant de fausse manœuvre du client, erreurs de manipulation même involontaires, informations erronées qu'il a pu transmettre à KELIO SAS.
- Bodet n'est pas responsable du temps passé par le client au titre de sa participation à l'intervention de KELIO SAS
- Il appartient au client de mettre en œuvre les sauvegardes après dépannage, et plus largement tout au long de son exploitation.
- 7.4** 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.
- 7.5** 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. 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.

ART.8 - Exclusions

- 8.1.** Ne fait pas partie du présent contrat la fourniture de nouveaux logiciels, faisant l'objet d'une nouvelle licence d'utilisation.
- 8.2.** Sauf stipulations contraires, sont exclues les interventions sur des équipements non compris dans le présent contrat.
- 8.3.** N'entrent pas également dans le cadre du contrat, tous les problèmes liés à l'utilisation d'équipements incompatibles avec le matériel BODET.
- 8.4.** N'entrent pas également dans le cadre du contrat, les anomalies de fonctionnement consécutives à des lignes de transmission perturbées ou à une alimentation défectueuse, en particulier la destruction des batteries et de fichiers, du fait d'une alimentation non permanente ou d'un compteur fermé la nuit, les week-ends, jours fériés et congés annuels.

8.5. Le client est responsable du matériel faisant l'objet du présent contrat. Les dommages occasionnés par lui ou des tiers, par dégradation ou mauvaise utilisation ne sont pas pris en compte.

8.6. N'entrent pas dans le cadre du contrat les prestations liées aux pannes et aux changements de plateforme informatique.

ART.9 - Licence d'utilisation

9.1. Sous réserve des termes de ce contrat, KELIO SAS autorise le client à utiliser le logiciel désigné dans l'article 1 (appelé ci-après "le logiciel") pour une période égale à la durée de protection du droit d'auteur sur le logiciel à partir de la date de signature et pour les applications définies.

9.2. Le logiciel, ses droits de reproduction et tous les autres droits de quelque nature que ce soit, ainsi que les copies existantes sont et resteront la propriété de KELIO SAS et sont considérés comme confidentiels.

ART.10 - Accès au code source

10.1. Le logiciel visé par le présent contrat a été déposé à l'APP - Agence pour la Protection des Programmes, 249 rue de Crimée, 75019 PARIS, sous le numéro Interdeposit IDD N 06-430006-000.

10.2. Dans le cas où KELIO SAS se trouverait en situation de redressement ou liquidation judiciaire, sans que ses engagements au contrat soient repris par un tiers, le client aurait droit d'accéder aux programmes sources déposés à l'APP.

10.3. Cet accès sera limité à la simple correction des dysfonctionnements du logiciel objet du présent contrat. Le client qui ne deviendrait pas pour autant propriétaire des progiciels, s'engage à n'en faire qu'un usage privé et renonce à toute commercialisation.

ART.11 - Résiliation

11.1. BODET a le choix de mettre fin à ce contrat immédiatement dans le cas où le client ne respecte pas l'une des obligations mises à sa charge par le présent contrat.

11.2. En cas de non-paiement, KELIO SAS pourra suspendre ses services d'assistance et de maintenance, et envisager la résiliation du présent contrat.

Si cette résiliation intervient, elle sera notifiée par KELIO SAS au client par lettre recommandée avec A.R. Dans cette hypothèse, le prix de l'abonnement annuel sera dû prorata temporis jusqu'à la date de première présentation du courrier recommandé au client. A défaut de résiliation par KELIO SAS, le prix de l'abonnement annuel restera dû en totalité, par le client.

ART.12 - Généralités

12.1 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.

12.2 Sauf notification contraire, BODET SOFTWARE 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.

12.3 Les parties s'engagent à renoncer, à faire directement ou indirectement, des offres d'engagement à l'un quelconque des collaborateurs de l'autre partie lors de l'exécution des prestations, objet du présent contrat, ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit.

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.

12.4 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.

12.5 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.13 - Sauf avenant spécial, les conditions générales de ce contrat seront applicables à toutes adjonctions ou modifications, moyennant un supplément annuel défini par un avenant à ce contrat. Toutes les dispositions contraires aux présentes doivent être passées par écrit.

ART.14 - 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.15 - 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 d'échec de la médiation, la compétence exclusive pour l'exécution des présentes conditions, compétence expresse est attribuée aux tribunaux administratifs compétents du siège social de Bodet Software, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

A Cholet, le

A

, le

KELIO SAS

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 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

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

Nature

Support et maintenance

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

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 soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel (article 28.3.b du RGPD).

KELIO SAS prend en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et 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 concernées par le traitement ont le droit d'accéder à l'objet d'un traitement disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, du droit de demander la suppression de l'objet du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris la profilage) et d'interdire le traitement automatisé de données les concernant 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.

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 ne sous-traite pas ses activités de traitement. Dans le cas où une sous-traitance d'une ou plusieurs activités de traitement serait nécessaire, ce sous-traitant (« **le sous-traitant ultérieur** ») sera 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 toute sous-traitance éventuelle. 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 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.

6. Chaîne de responsabilité des traitements

Qui	Rôle	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