



CONTRAT SAAS SUPERVIZOR



SUPERVIZOR

Digitized audit and internal control.

No setup. For real.

Supervizor, société par actions simplifiée au capital de 147 540 euros, immatriculée au RCS de Dijon, sous le numéro 508 552 411, dont le siège social est situé Iba centres d'affaires, 10 avenue Marechal Foch, 21000 Dijon, représentée par Monsieur Alban Clot en qualité de directeur général ayant tous pouvoirs aux fins des présentes.

CI-APRES DENOMMEE : « SUPERVIZOR » OU L' « EDITEUR » ,

[**CLIENT**], société [...] au capital de [...] €, enregistrée au RCS de [...] sous le numéro [...], dont le siège social est situé [...], représentée par [...] en sa qualité de [...], dument habilite aux fins des présentes,

CI-APRES DENOMMEE LE : « CLIENT » .

PREAMBULE

Le Fournisseur propose un service en ligne Software as a Service (SaaS) d'audit et de contrôle interne entièrement automatisé, dénommé « **SuperVizor** tel que décrit au présent Contrat (ci-après le « **Contrat** »). SuperVizor est exclusivement destiné aux professionnels agissant pour les besoins de leur activité.

Le Client souhaite obtenir du Fournisseur une concession de droit d'usage de SuperVizor aux termes et conditions définies au Contrat (incluant le Contrat et les Conditions Particulières (telles que définies ci-après). Toute utilisation de SuperVizor vaut acceptation du Contrat.

Le Client a bénéficié d'une démonstration avancée ou d'une prestation d'analyse à la demande, de ses données et a pu évaluer la technologie et les services du Fournisseur.

Le Client certifie l'exactitude de tous les renseignements fournis dans le cadre du Contrat. Il reconnaît avoir choisi librement SuperVizor, ainsi que le Fournisseur, et avoir accepté sous sa seule responsabilité les conditions de la concession de droits d'usage telles que précisées aux Conditions Particulières.

Après une phase de négociations ayant porté sur l'ensemble des documents contractuels, dont les présentes conditions générales, les Parties se sont rapprochées.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Les termes employés au sein du Contrat et débutant par une majuscule auront la signification qui leur est donnée ci-après.

Administrateur : l'utilisateur désigné par le Client et chargé spécifiquement de l'ouverture des comptes Utilisateurs et de la gestion des Identifiants.

Anomalie : tout dysfonctionnement dégradant ou paralysant l'exploitation de SuperVizor ou une ou plusieurs de ses fonctionnalités.

Client : le client autorisé par le Contrat à utiliser SuperVizor pour son propre usage et à l'exclusion de toute redistribution.

Conditions Particulières : les conditions de service choisies par le Client dont la Durée initiale notamment figurant dans la proposition commerciale annexée au Contrat.

Contrat : ensemble et par ordre de priorité les Conditions Particulières puis le Contrat.

Correction : toute(s) correction(s) d'Anomalie, n'entraînant pas de modification substantielle des fonctionnalités de SuperVizor, mis à disposition du Client par le Fournisseur dans le cadre de la Maintenance.

Développements spécifiques : programmes informatiques, destinés à répondre aux besoins spécifiques du Client non couverts par SuperVizor et dont la réalisation est confiée au Fournisseur dans le cadre de Conditions Particulières.

Données : tous contenus, informations, publications, documents, contrats et, de manière générale, toutes données du Client utilisées dans le cadre du service SuperVizor.

Droits de Propriété Intellectuelle : les inventions non brevetées, les demandes de brevet, les brevets, les dessins et modèles, les copyrights, les marques commerciales, les dénominations commerciales, les noms de domaine, le savoir-faire et autres droits relatifs aux secrets industriels, et tous les autres droits de propriété intellectuelle, dérivés de ceux-ci et formes de protection similaires n'importe où dans le monde dont le Fournisseur serait titulaire ou bénéficiaire.

Durée Initiale : la période initiale, définitive et irrévocable de la licence, précisée dans les Conditions Particulières, pour laquelle le Client s'engage auprès du Fournisseur, en application du Contrat.

Evolution : toute mise à jour ou nouvelle version de SuperVizor comprenant une nouvelle fonctionnalité ou une adaptation réglementaire.

Guide Utilisateur : document décrivant les fonctionnalités et les indications d'utilisation de SuperVizor remis aux Utilisateurs lors de la formation initiale.

Identifiants : tant l'identifiant propre de l'Administrateur et des Utilisateurs (« login ») que le mot de passe de connexion (« password »). La communication des Identifiants au Client vaut date d'effet de la Licence.

Logiciel : SuperVizor, le logiciel propriété du Fournisseur utilisé par le Client conformément au Contrat.

Maintenance : les prestations de maintenance corrective incluses au Contrat et les prestations de maintenance évolutive de SuperVizor pouvant, conformément à l'article 8.2, le cas échéant, faire l'objet d'un contrat spécifique, à l'exception des montées de version de SuperVizor.

Partie : le Fournisseur et le Client.

Périmètre d'utilisation de SuperVizor : conditions et étendue d'utilisation autorisées de SuperVizor précisées dans les Conditions Particulières, limité en chiffre d'affaires cumulé (X) et en nombre de sociétés (Y). Les Conditions Particulières d'abonnement précisent ces valeurs de la manière suivante : VX-Y (où X est le chiffre d'affaires cumulé en millions d'euros (M€)) et Y est le nombre d'entités comptables. Une tolérance de 5% est appliquée au plafond de chiffre d'affaires, c'est-à-dire que la version de l'abonnement permet d'analyser $X \times 1,05$ M€ de chiffre d'affaires. Au-delà de cette limite, le Fournisseur propose de réévaluer le plafond de chiffre d'affaires dans le cadre d'un avenant au Contrat.

Software as a Service ou SaaS : le logiciel SuperVizor hébergé chez l'hébergeur du Fournisseur accessible via internet.

Utilisateur : toute personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) ou toute personne désignée et autorisée par le Client bénéficiant d'un accès à SuperVizor, dans le respect du Contrat et du Périmètre d'utilisation.

ARTICLE 2 - OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les termes et conditions dans lesquels le Fournisseur concède au Client un droit d'usage sur SuperVizor.

ARTICLE 3 - DATE D'EFFET ET RECONDUCTION

3.1. Date d'effet

Le Contrat prend effet à compter de sa signature pour la durée des prestations et la Durée Initiale de la licence précisée dans les Conditions Particulières.

La licence prend effet à compter de la communication des Identifiants.

Le Contrat demeure en vigueur jusqu'au terme de la durée indiquée aux Conditions Particulières ou des périodes de renouvellement, sauf en cas de résiliation anticipée en application de l'article « Résiliation ».

3.2. Reconduction

A l'expiration de la Durée Initiale, la licence se renouvellera par tacite reconduction par périodes de même durée, sauf :

- autre durée prévue aux Conditions Particulières ;
- dénonciation par le Client ou l'Editeur par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois avant l'expiration de chaque période.

ARTICLE 4 - DESCRIPTION DE SUPERVIZOR

4.1. Engagements du Client

Le Client s'est engagé à utiliser SuperVizor selon le Périmètre d'Utilisation indiqué aux Conditions Particulières.

4.2. Guide Utilisateur

Le Guide Utilisateur est disponible en ligne à charge pour le Client de s'y reporter et s'y conformer.

4.3 Accès aux Services en ligne (mode SaaS)

SuperVizor est accessible en ligne par les Utilisateurs. L'accès aux Services en ligne permet au Client d'utiliser SuperVizor dans les conditions prévues à l'article 7.

Les Identifiants donnent accès à SuperVizor selon le profil de l'Utilisateur et les conditions décrites aux Conditions Particulières.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès de SuperVizor aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité des Données et la disponibilité de SuperVizor, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont strictement personnels et confidentiels, sous la seule responsabilité du Client, qui veille à ce que les Utilisateurs habilités à utiliser SuperVizor ne les communiquent à aucun tiers. Toute connexion/opération effectuée *via* les Identifiants du Client est réputée effectuée par lui. Le Fournisseur dégage toute responsabilité en cas d'utilisation de SuperVizor par un tiers au moyen des Identifiants personnels des Utilisateurs du Client.

En cas de perte ou de vol d'un mot de passe, l'Administrateur est le seul à pouvoir demander la réinitialisation de mot de passe. Dans cette éventualité, l'Utilisateur en informe l'Administrateur sans délai, afin qu'un nouveau mot de passe lui soit adressé.

Il appartient au Client de s'assurer au préalable de la compatibilité de son environnement informatique avec les caractéristiques techniques de SuperVizor. Le Client déclare avoir pris connaissance des prérequis techniques tels qu'indiqués dans la documentation du Fournisseur pour accéder à l'intégralité des fonctionnalités de SuperVizor.

4.4 Niveau de service (Mode SaaS)

Le Fournisseur s'efforce d'assurer une accessibilité à la totalité des modules et fonctions de SuperVizor et aux Données du Client, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an, selon un taux de disponibilité de 99 % calculé sur une période d'un (1) mois par application de la formule suivante :

Taux de Disponibilité = $100\% \times [1 - (t/T)]$

- t désigne le nombre de minutes où SuperVizor a été indisponible pendant la période d'un mois considérée,

- T désigne le nombre total de minutes dans le mois.

Toutefois, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Fournisseur ne peut être tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements.

En outre, le Client est informé de possibles interruptions du service aux fins de Maintenance et/ou d'Evolution de SuperVizor et de l'infrastructure technique. Le Fournisseur s'efforcera de minimiser les plages horaires consacrées à la Maintenance et/ou aux Evolutions et d'en informer le Client à l'avance, mais le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel sur la disponibilité, sur le fonctionnement effectif de SuperVizor ou sur les activités du Client. Ces interruptions pour Maintenance sont exclues du calcul de la disponibilité.

La sécurisation du système d'information interne du Client contre les accès indésirables ou contre toute autre forme d'agression demeure à la charge et relève de la responsabilité du Client.

4.5 Hébergement

SuperVizor est hébergé chez l'hébergeur indiqué Annexe SLA.

Le service d'hébergement est conforme aux plus hauts standards de sécurité et de qualité du marché.

ARTICLE 5 - DESCRIPTION DES MESURES DE SECURITE

Le Fournisseur par l'intermédiaire de l'hébergeur, s'engage à prendre toutes les mesures physiques, logiques et organisationnelles nécessaires, conformes à l'état de l'art et de la technique, de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudes des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données du Client sauvegardées par le biais de SuperVizor.

Sous réserve de l'article « Responsabilité », le Fournisseur s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données stockées, sauvegardées, le cas échéant, ou transmises via SuperVizor. Notamment le Fournisseur s'interdit de communiquer sous quelque forme que ce soit les Données à un tiers ou d'en faire une utilisation non prévue par le Contrat.

Les mesures de sécurité mises en place sont détaillées Annexe Sécurité.

Le Client est avisé qu'Internet ne fournit aucune garantie de sécurité et le Fournisseur ne saurait être tenu responsable de la confidentialité et/ou de l'intégrité des Données lors des liaisons entre les installations du Client et les serveurs du Fournisseur.

ARTICLE 6 - MISE EN ŒUVRE DE SUPERVIZOR

6.1 Intégration et paramétrage

Le Fournisseur propose, selon les conditions définies aux Conditions Particulières, une prestation de déploiement, intégration et de paramétrage de SuperVizor.

6.2 Formation

Le Fournisseur propose, selon les conditions définies aux Conditions Particulières, une prestation de formation. La formation dispensée est indispensable afin de permettre la bonne installation et le bon fonctionnement de SuperVizor.

6.3 Développements spécifiques

Le Fournisseur propose, selon les conditions définies aux Conditions Particulières, une prestation de Développement Spécifique adaptée aux besoins spécifiques du Client et exécutée dans les conditions décrites à l'article 3.5 des SLA. Les Développements demandés peuvent concerner des demandes de fonctionnalités ou d'interface technique. La maintenance développée ci-dessus peut intégrer, sur devis, les Développements Spécifiques.

6.4 Calendrier d'exécution des prestations

Le calendrier de réalisation des prestations est défini dans les Conditions Particulières. Le calendrier fourni lors du kick off du projet a, sauf stipulation contraire, un caractère indicatif.

ARTICLE 7 - DROIT D'UTILISATION DE SUPERVIZOR

En acceptant le Contrat, le Client bénéficie d'un droit d'usage strictement personnel, non exclusif, non cessible et non transférable, concédé par le Fournisseur pour la durée d'abonnement et le Périmètre d'utilisation convenus aux Conditions Particulières.

Le Client peut bénéficier d'une option d'extension du Périmètre d'utilisation, selon les tarifs indiqués dans la proposition commerciale. La levée de l'option peut intervenir par tout moyen, y compris par courrier électronique. Toute autre modification ou extension du Périmètre d'utilisation nécessiterait la conclusion d'un avenant entre les Parties.

Le Fournisseur aura la possibilité de céder le Contrat ou tout ou partie des droits qu'il détient au titre du Contrat à tout tiers, avec faculté de substitution.

Le droit d'utilisation de SuperVizor s'entend du droit d'utiliser à distance SuperVizor conformément à leur destination et à ce qui est prévu au Contrat, pour répondre aux seuls besoins professionnels du Client.

En conséquence, toute autre utilisation de SuperVizor par le Client est interdite. A ce titre, le Client s'interdit toute concession de droits sur SuperVizor, toute cession, diffusion, distribution, mise à disposition directe ou indirecte de SuperVizor au bénéfice d'un tiers ou du public, à titre gratuit ou onéreux, sauf à un Utilisateur qui bénéficie d'un accès selon les termes des Conditions Particulières, sous le contrôle et la seule responsabilité du Client. En outre, le Client s'interdit de procéder à toute reproduction provisoire ou permanente de SuperVizor par quelque moyen que ce soit,

ainsi que toute traduction, adaptation, arrangement, décompilation ou modification de SuperVizor, notamment en vue de la création d'un service similaire.

La licence ne confère au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur SuperVizor, qui demeure la propriété entière et exclusive du Fournisseur. L'Utilisateur s'oblige à respecter les mentions de propriété figurant sur SuperVizor, les supports ou la documentation. Le Client s'interdit formellement de reproduire de façon permanente ou provisoire SuperVizor en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme, y compris à l'occasion du chargement, de l'affichage, de l'exécution, de la transmission ou du stockage de SuperVizor.

Le Client s'interdit de traduire, d'adapter, d'arranger ou de modifier SuperVizor, de l'exporter, de le fusionner avec d'autres logiciels. Le Fournisseur se réserve expressément le droit exclusif d'intervenir sur SuperVizor pour lui permettre d'être utilisé conformément à sa destination et notamment pour en corriger les erreurs. Le Client s'interdit donc formellement d'intervenir ou de faire intervenir un tiers sur SuperVizor. Le Client s'interdit de transférer sur SuperVizor toute Donnée ou information illicite, contraire aux lois et règlements ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers. Plus généralement, le Client s'interdit de faire de SuperVizor un usage contraire à la réglementation, ni apporter son concours à un tel usage.

Conformément aux dispositions de l'article L.122-6-1 du Code de la propriété intellectuelle, le Client peut obtenir auprès du Fournisseur, les informations nécessaires à l'interopérabilité de SuperVizor avec d'autres logiciels ou logiciels créés de façon indépendante.

Les informations nécessaires à l'interopérabilité de SuperVizor seront fournies au Client à sa demande selon les modalités convenues entre les Parties. Il est expressément convenu que les informations obtenues par le Client ne peuvent être :

- ni utilisées à des fins autres que la réalisation de l'interopérabilité de SuperVizor ;

- ni communiquées à des tiers, sauf si cela est nécessaire à l'interopérabilité de SuperVizor ;
- ni utilisées pour la mise au point, la production ou la commercialisation d'un logiciel, dont l'expression est substantiellement similaire ou pour tout autre acte portant atteinte aux droits d'auteur.

D'une manière générale, le Client est seul responsable des conséquences dommageables qui pourraient résulter d'une telle interopérabilité.

ARTICLE 8 - MAINTENANCE ET SUPPORT DE SUPERVIZOR

8.1. Support

Le Fournisseur apporte durant toute la durée du Contrat une assistance à l'utilisation dans les conditions définies aux SLA figurant en Annexe.

L'assistance offre une aide à la prise en main et à l'utilisation des fonctionnalités de SuperVizor.

8.2. Maintenance

Tout Utilisateur autorisé peut signaler sans délai au Fournisseur toute Anomalie de SuperVizor, à l'adresse indiquée en Annexe. Le service de Maintenance est décrit aux SLA figurant en Annexe.

Le Fournisseur s'engage à prendre en compte les demandes d'intervention émises par le Client dans les conditions décrites aux SLA figurant en annexe.

Le Fournisseur met à disposition du Client un Guide Utilisateur. Ne constituent pas des Anomalies les éventuels problèmes de mise en œuvre des instructions du Guide Utilisateur par les Utilisateurs.

En cas d'Anomalies, sauf dans les cas pour lesquels sa responsabilité ne saurait être engagée et en dehors des périodes d'indisponibilité visées à l'article 4.4 et des heures non ouvrées, le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il

dispose pour assurer une reprise de SuperVizor dans les délais indiqués aux SLA, à compter du signalement effectué par le Client, les heures ouvrées s'entendant des heures d'accessibilité à l'assistance technique visée aux SLA.

Le Fournisseur n'est pas responsable de la Maintenance dans les cas suivants :

- refus du Client de collaborer dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- utilisation de SuperVizor de manière non conforme à sa destination ou au Guide Utilisateur ;
- modification non autorisée de SuperVizor par le Client ou par un tiers ;
- manquement du Client à ses obligations non financières au titre du Contrat ;
- implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec SuperVizor
- défaillance des réseaux de communication électronique et électrique ;
- acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- détérioration ou inaccessibilité due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation de SuperVizor.

ARTICLE 9 - EVOLUTION FONCTIONNELLE DE SUPERVIZOR

Le Fournisseur s'engage à faire évoluer SuperVizor pour tenir compte de l'évolution des meilleurs standards techniques et des besoins du marché.

Le Fournisseur tiendra compte des remontées d'informations et attentes exprimées par les Utilisateurs.

Le Fournisseur s'engage à maintenir en toute époque les fonctionnalités et caractéristiques de SuperVizor, y compris dans le cadre des Evolutions.

ARTICLE 10 – REVERSIBILITE

10.1 Réversibilité du Service

Au terme des présentes pour quelque cause que ce soit, le Fournisseur fournira au Client, sur devis, les services de réversibilité nécessaires pour transférer les services objet du Contrat au Client ou à tout prestataire tiers de son choix, agréé par le Fournisseur conformément au plan de réversibilité qui devra alors être défini entre les Parties.

Les services de réversibilité s'entendent de l'ensemble des services effectués par le Fournisseur, en collaboration avec le Client (ou le prestataire tiers désigné par le Client), et visant à permettre et sécuriser le transfert effectif des services, soit au Client lui-même, soit à un tiers désigné par le Client, en cas de résiliation du contrat pour quelque cause que ce soit.

10.2. Réversibilité des données à caractère personnel

Lorsque ce n'est plus nécessaire à l'accomplissement de ses obligations en vertu du Contrat et au plus tard au terme du Contrat, le Fournisseur supprime toutes les données à caractère personnel ou les adresse au Client, selon le choix de ce dernier et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit de l'Etat membre n'exige la conservation des données à caractère personnel.

Immédiatement après avoir effacé les données à caractère personnel (ce qui signifie que celles-ci ne peuvent ni être restaurées, ni être reconstruites), le Fournisseur pourra le confirmer par écrit au Client qui en fait la demande. Lorsque la destruction ou l'effacement des données se révèle impossible pour des raisons techniques, le Fournisseur en informe immédiatement le Client et prend toutes les mesures nécessaires afin :

- d'arriver à un résultat qui se rapproche le plus possible d'une suppression complète et permanente des données à caractère personnel et de procéder à une anonymisation complète et effective des données restantes et ;
- de rendre indisponibles à des fins de traitement ultérieur les données à caractère

personnel n'ayant pas pu être supprimées ou ayant été anonymisées.

ARTICLE 11 - DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les expressions utilisées dans les présentes Conditions Générales relatives au traitement des données à caractère personnel ont le sens que leur attribue le Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD »). Au regard de la réglementation sur la protection des données et en ce qui concerne le traitement des données à caractère personnel, le Fournisseur agira en principe, en qualité de sous-traitant et le Client, en qualité de responsable du traitement. Outre le RGPD, les Parties s'engagent à respecter toute autre législation applicable en matière de protections des données personnelles (ces lois étant collectivement ci-après dénommées « Loi sur la protection des données à caractère personnel »).

Objet, durée, nature en finalité du traitement, les types de données à caractère personnel, les catégories de personnes concernées et les obligations et les droits :

- Les données à caractère personnel sont traitées pour la gestion administrative des présentes et l'exécution de SuperVizor. Les données à caractère personnel peuvent concerner des employés, interlocuteur et utilisateurs finaux du Client et toutes personnes dont le Client enregistrerait les données sur le Service. Les catégories des données traitées par le Fournisseur sont les données à caractère personnel qui sont strictement nécessaires à la fourniture des Services au Client et les données à caractère personnel que le Client enregistre dans le Service et que le Fournisseur héberge. Le Client avise immédiatement le Fournisseur par écrit lorsque des données à caractère personnel, communiquées dépassent ce qui est strictement nécessaire dans le cadre de la fourniture des services, et n'auraient raisonnablement pas dû lui être

communiquées. Les données à caractère personnel du Client demeurent la propriété du Client.

- Le traitement consiste en toute activité de traitement des données effectuées selon les instructions du Client et nécessaires à la fourniture des Services.

- La durée du traitement est limitée à sept ans après le terme du Contrat concernant la gestion administrative et à la durée du Contrat concernant toutes données que le Client aurait enregistrées dans le Service. Les obligations du Fournisseur relatives au traitement des données ne prendront fin que lorsque les données à caractère personnel auront été effacées conformément à l'Article Réversibilité.

Concernant les droits et obligations du Client au regard des données à caractère personnel, il est renvoyé aux droits et obligations du responsable du traitement tels que décrits dans le RGPD et les Lois sur le traitement des données à caractère personnel ou dans le Contrat. Il appartient au Client de disposer des autorisations légales et administratives nécessaires à l'utilisation des données *via* SuperVizor. Le Client reconnaît qu'en tant que seul responsable des collectes et traitements des données de ses clients ou utilisateurs, il est seul tenu de les informer de leurs droits d'accès, de rectification, de portabilité et d'opposition.

Le Fournisseur fournit au Client les coordonnées de son DPO le cas échéant.

Droits et obligations du Fournisseur :

Le Fournisseur ne traite pas les données à caractère personnel à des fins autres que celles qui sont strictement nécessaires à l'exécution de ses obligations contractuelles et uniquement sur instruction documentée du Client ou selon les instructions données par tout autre moyen durant l'exécution de ce dernier, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel le Fournisseur est soumis. Dans ce cas, le Fournisseur informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêts public.

Le Fournisseur traite les données à caractère personnel de manière strictement confidentielle conformément aux dispositions des présentes et le Fournisseur veille également à ce que toutes les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel :

- Soient informées du caractère confidentiel des données à caractère personnel ;
- Aient reçu une formation appropriée concernant la législation applicable en matière de protection des données ;
- Soient soumises à des procédures d'authentification d'utilisateur et de connexion pour accéder aux données à caractère personnel, et ;
- S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité à tout le moins aussi stricte que celle prévue dans les présentes.

Le Fournisseur limite et n'autorise l'accès aux données à caractère personnel qu'aux seules personnes qui en ont besoin pour mener à bien les tâches qui leur sont assignées dans le cadre de la mise en œuvre des obligations du Fournisseur en vertu des présentes, étant entendu que l'accès aux données à caractère personnel qui ne sont pas nécessaires à la réalisation d'une tâche assignée dans le cadre de la mise en œuvre des services est interdit. Le Fournisseur garantit la mise en place de mesures techniques et organisationnelles appropriées, en particulier pour :

- Aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisiraient en vue d'exercer leurs droits, prévue au chapitre III du RGPD et notamment, le droit d'accès, le droit de rectification, le droit à l'effacement, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité, le droit d'opposition au traitement ou toute autre demande, plainte ou communication concernant les obligations du Client en vertu du RGPD ;
- Informer immédiatement le Client de toute demande de la part des personnes concernées ;
- Fournir à la demande du Client toutes les données demandées et ce, dans les délais prescrits, à condition que le Client ne puisse y accéder lui-même auquel cas le Fournisseur

aide le Client aux tarifs en vigueur au moment de la demandes.

Le Fournisseur aide également le Client à garantir le respect des obligations liées à :

- La sécurité du traitement conformément aux lois en vigueur ;
- La notification d'une violation de données à caractère personnel aux autorités de contrôle et aux personnes concernées et ;
- La réalisation d'une analyse d'impact relative à la protection des données et à la consultation préalable des autorités de contrôle lorsqu'elles sont requises.

Sécurité du traitement

Le Fournisseur prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque et afin d'empêcher toute violation de la sécurité, entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données. Le Fournisseur prend les mesures nécessaires afin de s'assurer que toute personne physique agissant sous son autorité et ayant accès à des données à caractère personnel, ne traite ces données que sur son instruction.

Transfert des données à caractère personnel en dehors l'Espace Economique Européen

Le transfert de données à caractère personnel ou l'accès à celles-ci par le Fournisseur ou son sous-traitant à des ou par des Etats non membres de l'Espace Economique Européen (ci-après "EEE") est interdit, sauf si les Etats en question assurent un niveau de protection adéquat en vertu d'une décision d'adéquation validée par la Commission européenne ou la CNIL. Le Fournisseur est exceptionnellement autorisé à transférer des données à caractère personnel en dehors de l'EEE lorsque les deux conditions suivantes sont réunies :

- Une autorisation écrite préalable et spécifique a été obtenue du Client ;
- Des garanties appropriées ont été mises en œuvre conformément au RGPD, comme par exemple la signature des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne pour le transfert des

données à caractère personnel vers les sous-traitants établis dans les pays tiers (2010/87/UE), le recours à des règles d'entreprises contraignantes approuvées ou, l'application d'un code de conduite approuvé. A défaut de BCR, un transfert de données à caractère personnel vers un sous-traitant du Fournisseur établi en dehors l'EEE n'aura lieu qu'après adoption des clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers (2010/87/CE) par le Fournisseur et son sous-traitant.

Tout transfert de données à caractère personnel vers un pays situés en dehors de l'EEE cessera immédiatement si la décision d'adéquation out toute autre garantie équivalente sur laquelle repose ce transfert est invalidée ou s'il n'est plus satisfait aux conditions.

A la demande du Client, le Fournisseur s'engage à fournir au Client toutes informations utiles relatives aux sous-traitants.

Violation de données à caractère personnel

En cas de violation de données à caractère personnel ou lorsqu'il découle des circonstances qu'une telle violation est susceptible de se produire, le Fournisseur en informe le Client, immédiatement après en avoir pris connaissance. En toute hypothèse, la (potentielle) violation sera notifiée dans un délai et de manière telle à permettre au Client de satisfaire aux obligations qui lui incombent en vertu du RGPD et de la réglementation sur la protection de données à caractère personnel en la matière. A cette fin, le Fournisseur enverra un email marqué des mentions « haute importance » et « suivi immédiat » à l'adresse que le Client aura fournie. Cet e-mail comprend au moins les informations suivantes : un résumé, les circonstances et la nature de l'incident, le contenu et la quantité des données à caractère personnel concernées (dossiers), les catégories et le nombre de personnes concernées, les conséquences probables, les mesures prises ou proposées afin de remédier à la violation de données à caractère personnel (y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences

négatives), la date et l'heure de l'incident et de la détection de l'incident ainsi que le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues. Le Fournisseur répondra immédiatement à toute question supplémentaire de la part du Client concernant l'incident et prendra toutes les mesures raisonnables exigées par le Client en vue de remédier à la violation des données à caractère personnel et de minimiser les effets négatifs potentiels. Sans préjudice de ce qui précède, le Fournisseur coopérera dans tous les cas avec le Client et prendra les mesures commerciales raisonnables qui seront déterminées par le Client afin de faciliter l'examen, d'atténuer et de remédier à la violation de données à caractères personnel.

Audit, conformité, plaintes et coopération avec l'Autorité de Contrôle et le Représentant désigné

Le Fournisseur coopère et contribue aux audits et contrôles effectués par le Client. Le Client ou un auditeur mandaté par ses soins peut, à condition d'en notifier le Fournisseur préalablement et dans un délai raisonnable, pénétrer les locaux ou lieux dans lesquels les données sont traitées et consulter, contrôler et copier tout dossier pertinent, processus et système, afin d'en vérifier la conformité avec le Contrat. Le Fournisseur met à la disposition du Client et à la demande de ce dernier, toute information permettant de démontrer la conformité avec les obligations des présentes. Le Fournisseur informe immédiatement le Client de l'existence d'une plainte, allégation ou demande relative à un traitement de données à caractère personnel effectué par lui et affectant ses activités de traitement. Le Fournisseur coopère et prête assistance au Client lorsque celui-ci doit répondre à de telles plaintes, allégations ou faire droit à des demandes de personnes concernées. Le Fournisseur coopère, le cas échéant, avec l'autorité de contrôle compétente

En cas de cession du Contrat, les données recueillies dans le cadre du Contrat et nécessaires à la gestion de la relation contractuelle pourront être communiquées au

cessionnaire, à l'actionnaire et aux sociétés faisant partie du groupe auquel appartient le cessionnaire, ainsi qu'à tout prestataire ou mandataire soumis à un engagement de confidentialité.

ARTICLE 12 - CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des services offerts par SuperVizor, le Client s'engage à payer une redevance d'un montant précisé aux Conditions Particulières.

Les sommes dues au titre de prestations de Support/Maintenance sont facturées sans distinction, en même temps que les redevances afférentes à la concession de droit d'usage de SuperVizor.

Les conditions financières en vigueur à la conclusion du Contrat sont précisées aux Conditions Particulières ainsi que les modalités de paiement. Par défaut, le délai de paiement de toute facture est de trente (30) jours, date de facture.

Les redevances incluant la maintenance sont perçues annuellement, selon les modalités prévues aux Conditions Particulières.

Toutes autres prestations (mise en œuvre, intégration, paramétrage ou formation...) sont facturées séparément par le Fournisseur.

Toute prestation supplémentaire non prévue au Contrat peut être facturée par le Fournisseur.

Les prix et redevances s'entendent hors taxes et hors frais éventuels de déplacement.

Au terme de la Durée Initiale, la part des redevances correspond au coût de Support et de Maintenance est susceptible de varier. Les variations de la redevance seront applicables à l'expiration de la Durée Initiale et elles seront notifiées par écrit au Client 15 jours avant leur application. Elles sont calculées en fonction de la variation de l'indice Syntec par application de la formule suivante :

$$P = Po \left(\frac{S}{So} \right) \text{ où } :$$

P = Prix après révision
 Po = Prix d'origine
 So = Indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui lui serait officiellement substitué, publié à la date de signature du Contrat
 S = Le plus récent indice SYNTEC, ou tout nouvel indice qui lui serait officiellement substitué, connu à la date de révision

Toute contestation devra être signifiée et motivée dans un délai de 15 jours par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Client remboursera au Fournisseur les dépenses raisonnables de déplacement, logement, repas et dépenses connexes qui auront été engagées par le personnel du Fournisseur dans le cadre des prestations fournies en vertu du Contrat.

Les frais de déplacement sont facturés en sus, soit sur la base des décomptes mensuels suivants :

- frais de séjour (Hôtel, petit déjeuner, repas) : frais raisonnables et réels sur justificatifs ;
- transport : frais réels sur justificatifs, frais de déplacement des intervenants.

Soit sur la base des barèmes de prise en charge du Client qui devra alors les communiquer au Fournisseur avant toute intervention.

Toutefois, s'agissant du personnel local, aucun frais de déplacement ne sera facturé au Client pour tout déplacement local.

Le Client s'engage à rembourser au Fournisseur tous les frais engagés et non récupérables encourus par le Fournisseur au nom du Client pour des déplacements préalablement validés par les Parties et annulés du seul fait du Client.

Tout retard du Client dans l'approbation de ces frais ou refus d'approuver ces frais peut avoir des impacts ou entraîner des retards dans la fourniture par le Fournisseur des prestations, dont le Fournisseur ne pourra pas être tenue pour responsable.

Toute période de concession de droit d'usage commencée est intégralement due.

Sans préjudice de la résiliation du Contrat prévue à l'article 17, tout défaut de paiement même partiel d'une quelconque somme due au titre du Contrat pourra, si bon semble au Fournisseur, entraîner de plein droit et sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, la perception d'intérêts de retard calculés sur le montant H.T. de l'impayé du jour de son échéance au jour du règlement au taux de 1,5 % par mois. Tout mois commencé est dû en entier. Les intérêts dus pour une année entière porteront intérêts au même taux conformément à l'article 1343-2 du Code civil. Le Fournisseur aura droit également à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. Lorsque les frais de recouvrement exposés seront supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, le Fournisseur pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

ARTICLE 13 - CESSION

13.1 Cession par le Client

Le Client pourra céder ou transférer tout ou partie du Contrat ou des droits et obligations en découlant sous quelque forme que ce soit dans le cadre d'un apport partiel d'actifs, d'une fusion, acquisition, transmission universelle de patrimoine, cession du fonds de commerce après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Fournisseur.

13.2 Cession par le Fournisseur

Le Fournisseur pourra céder les actifs ainsi que les droits et obligations du Contrat afférents à la concession du droit d'usage à un organisme de financement intervenant uniquement à titre financier; le suivi commercial et la responsabilité technique restant à la charge du Fournisseur dans le cadre des obligations mentionnées notamment aux articles 8, 9, 10, 14 et 15 du Contrat, le Fournisseur restant dès lors l'interlocuteur du Client. Le Client sera informé par tout moyen de cette substitution et s'engage en conséquence à signer les conditions contractuelles de ce dernier.

Le Fournisseur pourra céder ou transférer tout ou partie du Contrat ou des droits et obligations en découlant sous quelque forme que ce soit dans le cadre d'un apport partiel d'actifs, d'une fusion, acquisition, transmission universelle de patrimoine, cession du fonds de commerce après avoir obtenu l'accord préalable et écrit du Client.

ARTICLE 14- GARANTIE D'EVICITION

Le Fournisseur détient le droit de distribution qui lui permet de conclure le Contrat.

Le Fournisseur déclare et garantit que SuperVizor n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits des tiers. En conséquence, le Fournisseur garantit le Client contre toute revendication de propriété et tout trouble affectant la jouissance des droits concédés sur SuperVizor.

Dans tous les cas, pour que la présente garantie puisse être valablement mise en œuvre par le Client, il lui appartiendra de notifier au Fournisseur, dans un bref délai et par écrit, la réclamation, la poursuite, la revendication, l'action en contrefaçon ou la déclaration ou mise en demeure ayant précédé cette action, fondée sur un droit de propriété intellectuelle ou autre auquel l'utilisation de SuperVizor aurait occasionné un préjudice, de sorte que le Fournisseur puisse intervenir en tant que garant dans le cadre de l'instance ou avant toute procédure. Le Client devra également collaborer loyalement avec le Fournisseur dans le cadre de la défense de ses intérêts et de ceux du Fournisseur en fournissant notamment tous les éléments, informations et assistance nécessaires pour mener à bien une telle défense.

Dans la mesure où le Fournisseur reconnaît ou suppose que SuperVizor (en ce compris les Corrections et/ou Evolutions) est contrefaisant, le Fournisseur pourra, sous sa seule responsabilité et à ses propres frais, (i) modifier SuperVizor de sorte qu'il ne soit plus contrefaisant, (ii) remplacer SuperVizor ou

l'élément litigieux par un élément non contrefaisant, aux fonctionnalités globalement équivalentes ou supérieures en performances, (iii) ou obtenir les droits d'utilisation pour que le Client, puisse continuer à exploiter SuperVizor conformément aux termes du Contrat.

ARTICLE 15 - RÔLE DU CLIENT

Le Client s'engage à coopérer de bonne foi et sans réserve avec le Fournisseur.

Il appartient au Client de s'assurer :

- de l'adéquation de SuperVizor et des services à ses besoins propres ;
- qu'il dispose de la compétence nécessaire pour l'utilisation de SuperVizor et des services ;
- que ses structures propres, notamment son personnel, sont susceptibles d'accueillir avec toute l'efficacité requise SuperVizor, les services et, les prestations de mise en œuvre.

Le Client devra :

- coopérer de bonne foi avec le Fournisseur, afin que celui-ci puisse exécuter ses obligations dans les meilleures conditions ;
- transmettre au Fournisseur les informations nécessaires à la réalisation des prestations et des services ;
- prendre, à l'égard du Fournisseur, les décisions nécessaires au bon déroulement des prestations et services ;
- donner au Fournisseur un accès distant à son environnement technique, ou le cas échéant 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 ;
- payer les prix convenus au contrat pour la concession de droits d'utilisation de SuperVizor, les prestations et les services commandés.

Il appartient au Client de vérifier conformément aux usages de sa profession, les résultats obtenus à l'aide de SuperVizor, prestations et services dans un environnement

dédié à cet effet, à l'exclusion de l'environnement de production.

ARTICLE 16 - RESPONSABILITE

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant directement de ses fautes, erreurs ou omissions prouvées, causant un dommage à l'autre Partie.

Le Fournisseur se réserve le droit de soustraire l'exécution de toute prestation à tout tiers de son choix, mais demeure responsable auprès du Client des prestations sous-traitées.

SuperVizor est un outil de prévention de risques et d'audit interne et ne peut en aucun cas se substituer aux instances décisionnelles du Client. Le Client utilise le Logiciel et les résultats obtenus par la mise en œuvre du Logiciel sous sa responsabilité exclusive, sans recours possible contre le Fournisseur.

Le Fournisseur dégage toute responsabilité ou garantie relative à l'adéquation de SuperVizor aux besoins du Client.

La responsabilité du Fournisseur pourra être engagée, dans les conditions de droit commun, à raison des dommages directs et prévisibles subis par le Client.

La responsabilité du Fournisseur ne pourra pas être engagée à raison des dommages indirects. Sont considérés comme dommages indirects notamment les pertes de données, de temps, de bénéfices, de chiffre d'affaires, de marges, pertes de commandes, de clients, d'exploitation, de revenus, d'actions commerciales ou encore l'atteinte à l'image de marque, les résultats escomptés et l'action de tiers, et ce même si le Fournisseur était dûment informé du risque de survenance de tels dommages.

En outre, la responsabilité du Fournisseur est expressément limitée au montant des redevances et/ou des prestations payées au titre de l'année en cours, à la date de survenance du préjudice, en contrepartie de la

prestation ou de la concession de droits d'utilisation au cours de laquelle le fait à l'origine du dommage a été commis. Par conséquent, la responsabilité maximum globale et cumulée du Fournisseur vis-à-vis du Client, ne pourra pas dépasser le plafond visé ci-dessus.

Le Client déclare avoir conscience des caractéristiques techniques et des aléas relatifs aux temps de chargement, consultation ou autres transactions effectuées sur SuperVizor *via* internet, la constitution même du réseau empêchant de connaître le chemin emprunté par les Données ou encore le taux de disponibilité de la bande passante. Le Client reconnaît également qu'il est averti des risques de failles relatives à la sécurité et à la confidentialité des Données envoyées ou reçues *via* internet.

Le Fournisseur n'est pas responsable de l'utilisation des résultats de SuperVizor faite par le Client. Le Client a conscience que SuperVizor est un service qui ne garantit pas la détection de toutes les erreurs qui pourraient se trouver dans les données du Client, et notamment les fraudes et les erreurs fiscales. En conséquence, la responsabilité du Fournisseur ne pourra pas être engagée notamment en cas de redressement fiscal du Client ou de fraude ou d'erreur non détectée.

Par ailleurs, le Client devra faire son possible pour prendre les mesures raisonnablement nécessaires à la non-aggravation de son préjudice.

La présente clause répartit le risque entre les Parties. Elle s'applique quelle que soit l'obligation en cause. Les prix convenus reflètent cette répartition du risque et la limitation de réparation qui en résulte.

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

ARTICLE 17 - AUDIT

Les Parties conviennent que le Client pourra, après en avoir avisé le Fournisseur par lettre recommandée avec avis de réception, dans un délai de quinze (15) jours calendaires avant la date prévue pour l'audit, faire procéder à un audit par leurs services ou par un tiers, à condition que le tiers ne soit pas directement ou indirectement un concurrent du Fournisseur. Dans ce cas, le Fournisseur pourra refuser son intervention.

Le Client s'engage à faire respecter les stipulations de confidentialité et de propriété intellectuelle au tiers auditeur.

Cet audit portera uniquement sur les conditions d'exécution des présentes conditions générales et des Conditions Particulières en vigueur entre les Parties.

Les Parties s'engagent à coopérer à cet audit notamment en fournissant à l'autre Partie ou au tiers désigné à toutes les informations pertinentes.

Les Parties ou le tiers désigné s'engage(nt) à ne pas divulguer les informations obtenues dans le cadre de l'audit.

Le rapport d'audit sera adressé au Fournisseur dès sa réalisation et fera l'objet d'un examen approfondi entre les Parties. Au terme de cet examen, dans le cas où le rapport d'audit ferait apparaître quelque manquement que ce soit aux obligations du Fournisseur, le Fournisseur mettra en œuvre les mesures correctives nécessaires dans un délai et selon des modalités qui seront convenues entre les Parties et dans la limite du Contrat.

ARTICLE 18 - ASSURANCES

Les Parties ont souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de leur activité. Le Fournisseur s'engage à donner tout justificatif au Client si celui-ci lui en fait la demande expresse.

Le Client garantit qu'il dispose de tous les droits de propriété intellectuelle dans le cadre

de l'utilisation de SuperVizor et, en particulier, de tous les droits de propriété intellectuelle sur les Données.

ARTICLE 19 - RESILIATION

Sans qu'il y ait besoin d'aucune formalité judiciaire, le Contrat peut être résilié de plein droit, si bon semble au Fournisseur, dans les cas suivants :

- non respect de l'un des engagements pris au Contrat et notamment le défaut de paiement d'une échéance ou de toute somme due en vertu du Contrat ;
- modification de la situation du Client et notamment décès, redressement judiciaire, liquidation amiable ou judiciaire, cessation d'activité, cession totale ou partielle du fonds de commerce, de parts ou d'actions du Client, changement de nature juridique, financière ou autre concernant la structure, l'actionnariat, les statuts, les activités ou les biens du Client et susceptibles d'influer défavorablement sur son activité, son patrimoine ou sa situation économique ou financière ou sa capacité à remplir ses obligations au titre du Contrat.

Dans l'hypothèse où l'un des cas susvisés venait à se réaliser, l'accès aux Services en ligne sera interrompu et le Client cessera d'utiliser tout codes d'accès aux Services en ligne.

Il est rappelé que les redevances convenues sont calculées en fonction de la Durée Initiale et des éventuelles reconductions. En conséquence, la résiliation fautive du Contrat entraîne de plein droit, au profit du Fournisseur, le paiement par le Client ou ses ayants droit, en réparation du préjudice subi en sus des redevances impayées et de leurs accessoires, d'une indemnité égale aux redevances restant à échoir au jour de la résiliation.

Il est rappelé qu'en cas de manquement du Client au Contrat, le Fournisseur se réserve le droit de suspendre l'accès à SuperVizor et/ou de résilier le Contrat, sans préavis ni indemnité et sans préjudice des sommes que le

Fournisseur pourrait demander à titre de dommages et intérêts.

ARTICLE 20 - NON DEBAUCHAGE

Chacune des Parties s'engage à ne pas débaucher ou embaucher 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. Si une partie avait connaissance du débauchage ou de l'embauche d'un de ses personnels par l'autre Partie, elle la notifierait de la violation du présent Article par courrier recommandé avec accusé de réception (ou par tout moyen équivalent). En cas de non-respect par l'une des Parties à ses obligations, celle-ci s'engage à verser à l'autre Partie une indemnité égale à douze (12) mois du dernier salaire brut mensuel de la ou des personnes en cause, dans un délai maximum de 30 (trente) jours à compter de la date de l'embauche effective du personnel concerné.

ARTICLE 21 - DIVERS

Le Client agit en son nom propre et pour son propre compte. Il n'a ni le pouvoir, ni l'autorisation d'engager le Fournisseur de quelque façon que ce soit. Aucune des stipulations du Contrat ne peut être interprétée comme créant entre le Client et le Fournisseur un mandat, une filiale, une relation d'agent ou d'employé à employer.

La responsabilité des Parties sera entièrement dérogée si l'inexécution par l'une d'entre elles, d'une partie ou de la totalité des obligations mises à sa charge, résulte d'un cas de **force majeure**. De façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits ceux habituellement retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français. En cas de survenance d'un tel événement, la Partie qui le subira ne sera toutefois exonérée de l'obligation affectée que pendant la durée

de l'événement en cause, toutes les autres obligations à sa charge restant en vigueur. La Partie qui subira un tel événement sera tenue d'informer par écrit l'autre Partie de cet événement dans les trois (3) jours de sa survenance, ainsi que d'exécuter l'obligation qu'elle aura été empêchée d'exécuter dès que l'événement en cause aura pris fin. Si la durée de cet empêchement excède trente (30) jours consécutifs, les Parties devront se concerter dans les huit (8) jours suivant le terme de ce délai pour examiner de bonne foi si le Contrat doit se poursuivre ou prendre fin. En cas de désaccord et/ou d'empêchement persistant au terme de ces huit (8) jours, la Partie lésée par la non-exécution de l'obligation empêchée par l'événement en cause aura le droit de résilier le Contrat sans préavis.

Le Contrat (incluant les Conditions Particulières) ainsi que les annexes (SLA, etc.) constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat et prévaut sur tout autre contrat ayant pour objet l'utilisation de SuperVizor ou encore la fourniture de services équivalents (y compris les CGA figurant au dos de bon de commande par exemple).

Dans le cas où le Contrat serait financé, le Client reconnaît que, pour éviter toute contradiction, les conditions de l'organisme de financement prévalent sur le présent Contrat.

En cas de nullité d'une stipulation du Contrat, les autres stipulations resteront en vigueur. Les Parties s'entendront alors pour adopter une nouvelle stipulation qui se substituera à la stipulation concernée.

Le Client autorise expressément le Fournisseur à faire mention du nom et/ou de la marque du Client à titre de référence commerciale, et à les reproduire sur ses documents promotionnels.

Le fait pour l'une des Parties de ne pas exiger l'application d'une clause quelconque du Contrat ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits qu'elle tient du Contrat.

Toutes les actions judiciaires à l'encontre du Fournisseur, sauf dispositions contraires d'ordre public, doivent être introduites dans un délai d'un (1) an à compter de la première réclamation notifiée par lettre recommandée avec avis de réception.

ARTICLE 22 - LOI ET JURIDICTION

Le Contrat est régi par la loi française.

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les quinze jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux Parties.

La présente procédure de règlement amiable constitue un préalable obligatoire à l'introduction d'une action en justice entre les Parties. Toute action introduite en justice en violation de la présente clause serait déclarée irrecevable.

Toutefois, si au terme d'un délai quatre-vingt-dix (90) jours, les Parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle désignée ci-après.

TOUT DIFFEREND ENTRE LES PARTIES NE DE LA FORMATION, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION, LA CESSATION OU LA RESILIATION DU CONTRAT SERA PORTE DEVANT LE TRIBUNAL COMPETENT DE PARIS.

Article 1. Objet et cadre de ce document

L'objet de ce « Service Level Agreement » (ci-après « SLA ») est de définir le périmètre de référence pour la fourniture du support technique et de l'assistance Utilisateur par le Centre d'aide).

Le cadre de ce SLA permet aussi de définir les méthodes d'interaction entre le Fournisseur et le Client.

Sauf disposition contraire dans le présent texte, les termes utilisés dans ce SLA auront la signification qui leur est attribuée dans le Contrat SaaS.

Article 2. Validité et durée du SLA – modifications ou substitutions du SLA

Ce SLA entre en application et prend fin simultanément avec le Contrat auquel il est rattaché.

Supervizor se réserve la possibilité de le modifier ou remplacer à tout moment durant la période couverte par le Contrat sans régression du service pour le Client. Les modifications apportées au SLA ou le nouveau SLA remplaçant le précédent, entreront toujours en vigueur pour une période de temps indéterminée, ou jusqu'à la modification ou remplacement suivant, et quoiqu'il en soit, pour la durée du Contrat.

Article 3. Description du Service

3.1 Horaires

Le Service est disponible du lundi au vendredi de 9h30 à 18h, les jours ouvrables du calendrier français, hors jours fériés.

3.2 Réception et enregistrement des demandes

Les demandes sont reçues sous trois formes :

- Dépôt d'un ticket sur le site du Centre d'aide SuperVizor : <https://help.SuperVizor.fr>
- Courrier électronique à l'adresse support@SuperVizor.fr
- Utilisation de la fonctionnalité « Signaler un problème » du progiciel

Les demandes doivent être effectuées par un interlocuteur identifié du Client, et ayant souscrit un accès au Centre d'aide.

Trois types de demande sont retenus :

- type 1 : assistance Utilisateur (demandes d'informations),
- type 2 : support technique (avis de problème),

- type 3 : demandes d'évolution.

Pour chaque demande, le Centre d'aide du Fournisseur crée un ticket sur un site dédié (<https://help.SuperVizor.fr>) et assigne le numéro de ticket à la demande.

Informations à fournir lors d'une demande

- ID Client et nom de l'entreprise
- Nom du contact, numéro de téléphone, courrier électronique
- Numéro de ticket support s'il s'agit d'une demande existante et en cours de traitement
- Nom du progiciel, numéro de version
- Numéro de version de système d'exploitation
- Description détaillée de la question ou du problème. Dans le cas du signalement d'un problème, indiquer les étapes permettant de reproduire le problème
- Toute information relative à des échanges antérieurs concernant la question ou le problème à traiter

3.3 Assistance Utilisateur (demande d'information)

3.3.1 Signalement et enregistrement

Le Centre d'aide traite les demandes d'information (appels de type 1). Elles sont communiquées au Centre d'aide et enregistrées suivant les termes décrits dans le paragraphe 3.2

3.3.2 Evaluation et affectation

Le Centre d'aide effectue une évaluation de la demande, et apporte au demandeur une première réponse sous un délai de 1 jour ouvré après réception de la demande. Cette première réponse a pour but :

- d'accuser réception de la demande
- d'apporter la réponse si celle-ci peut être traitée immédiatement

3.3.4 Suivi et gestion de la demande

Le Centre d'aide informe le demandeur de l'évolution de la réponse, et des problèmes éventuellement rencontrés. Ces informations sont communiquées au demandeur par mail. Ce mail contient un lien vers le ticket correspondant sur le site du Centre d'aide SuperVizor.

3.3.5 Procédure de clôture

La réponse définitive à la demande est transmise au demandeur dans les délais annoncés. En l'absence de nouvelle demande du demandeur sur la réponse apportée sous un délai de 2 jours ouvrés, le Centre d'aide prononce la clôture de la demande.

3.4 Support technique

3.4.1 Périmètre

Sont exclues des prestations de support prévues au Contrat, et donnent lieu à une facturation complémentaire au tarif en vigueur du Fournisseur, les interventions ou prestations :

- relatives à tout type de paramétrage des services ;

- lié à une utilisation des services par une personne non autorisée par le Client ou que le Client n'est pas autorisé à habilitier à utiliser les services au titre des présentes ;
- consécutives à des modifications du Client ou d'un tiers sur les services ou effectués sans autorisation expresse et préalable du Fournisseur ;
- liées à une utilisation des services non conforme à la documentation et/ou aux termes et conditions des présentes ;
- rendues nécessaires par le non-respect des prescriptions écrites faites par le Fournisseur au Client, en particulier celle relatives au prérequis de la configuration spécifiée sont le respect est nécessaire à l'utilisation des services ;
- dues à des incidents ou anomalies de la configuration spécifiée ou des matériels et/ou logiciels tiers, pour lesquels le Fournisseur n'assume pas le support ou la maintenance ;
- dues à la réalisation de développements ou de paramétrages de la configuration spécifiée du Client ;
- dues au changement de tout ou partie de la configuration spécifiée rendant celle-ci par suite non compatibles avec les Services, objet du présent Engagement de niveau de service, sauf agrément préalable du Fournisseur ;
- concernant un diagnostic et/ou toute rectification de problèmes ne provenant pas du progiciel ;
- rendues nécessaires pour réparer les dommages provenant d'incendies, d'explosions, de catastrophes naturelles, de dégâts des eaux, de faits de guerre, d'émeutes et/ou d'attentats, sauf agrément préalable du Fournisseur ;
- rendues nécessaires pour réparer des détériorations provoquées par un usage abusif, des négligences ou erreurs de manipulation du Client ;
- rendues nécessaires ou plus difficiles en raison du défaut de recours par le Client à la plus récente version du progiciel qui lui aura été proposée par le Fournisseur
- réalisées par le Fournisseur alors que le Client n'a pas réglé tout ou partie du montant de la redevance de services due au Fournisseur.

Le Centre d'aide n'est soumis à aucune obligation d'assurer le Support technique du progiciel dans les cas suivants :

- Si le client ne fournit pas au Fournisseur les informations nécessaires permettant de comprendre le problème. En particulier s'il ne fournit pas au Fournisseur les données comptables ayant été à l'origine du problème, en utilisant la fonctionnalité « Signaler un problème » décrite dans le Guide utilisateur du progiciel
- S'il est manifeste que le client utilise de façon abusive le Support technique, notamment lorsqu'il effectue des demandes de support récurrentes qui montrent qu'il ne dispose pas des connaissances suffisantes sur le progiciel pour en assurer une utilisation conforme. Le Fournisseur pourra proposer dans ce cas au client de suivre une formation payante complémentaire concernant le progiciel.
- Si le nombre de lignes par fichier importé et analysé par le progiciel pour une analyse donnée atteint ou dépasse vingt millions (20 000 000)

3.4.2 Signalement et enregistrement

Les incidents progiciels correspondent aux appels de type 2. Ils sont communiqués au Centre d'aide et enregistrés suivant les termes présentés paragraphe 3.2 (Réception et enregistrement des demandes).

La définition des niveaux de priorité pour les incidents est la suivante :

| | |
|----------------------------------|---|
| Priorité 1 (Bloquant) | Systeme ou applicatif bloqué ou incorrect, ne permettant pas l'utilisation du progiciel |
| Priorité 2 (Important) | Problème ne permettant pas le fonctionnement normal d'une partie du progiciel |
| Priorité 3 (Mineur) | Problème sans gravité, n'ayant pas d'impact sur le fonctionnement opérationnel du progiciel |

Le niveau de priorité est proposé par le demandeur lors de l'appel, et est confirmé par le Help Desk, lors de l'accusé de réception de l'appel.

La priorité par défaut est de niveau 2.

3.4.3 Evaluation et affectation

Le Centre d'aide effectue une étude d'impact du problème et apporte au demandeur une première réponse à la demande. Cette première réponse a pour objectif :

- d'accuser réception de la demande
- d'informer le demandeur de la suite donnée
- d'informer de la date d'intervention, en cas de problème urgent ou important

Le délai maximum pour apporter une solution à un incident est fonction du niveau de priorité attribué. Il se décompte à partir de l'accusé de réception de la demande, lequel doit intervenir dans les 24 heures suivant la demande quelle que soit la forme de réception de la demande (création d'un ticket sur le site du Centre d'aide, courriel à support@SuperVizor.fr ou utilisation de la fonctionnalité « Signaler un problème »), par courriel à l'adresse de l'utilisateur. A défaut d'accusé de réception dans ce délai, le délai se décompte à partir de la date d'émission de la demande.

Le tableau suivant présente le niveau de service associé au règlement d'un incident.

| Actions | Délais | | |
|--|-----------------|------------------|------------------|
| | Priorité 1 | Priorité 2 | Priorité 3 |
| Correction ou solution contournement de | 2 jours ouvrés | 10 jours ouvrés | 20 jours ouvrés |
| Correction solution contournement après de | 10 jours ouvrés | version suivante | version suivante |

3.4.4 Mise en œuvre de la correction

La correction ou la solution de contournement est effectuée selon les cas :

- par des renseignements téléphoniques
- par une action de télémaintenance
- par un déplacement sur site

Si la correction apportée fait l'objet d'une version intermédiaire, celle-ci est intégrée dans la prochaine version de l'application, afin d'être déployée sur tous les sites.

3.4.5 Suivi et gestion de l'incident

Le centre d'aide informe le demandeur de l'évolution de la résolution de l'incident, et des problèmes éventuellement rencontrés. Les points clés liés à la résolution de l'incident, et faisant l'objet d'une information au demandeur sont les suivants :

- Accusé de réception de la demande
- Date de mise en œuvre d'une solution de contournement
- Date de correction de l'incident (déplacement ou télémaintenance).

Ces informations sont communiquées au demandeur dans le ticket correspondant, sur le site du Centre d'aide. Chaque nouvelle information déposée dans le ticket sur le site du Centre d'aide est également transmise par mail au demandeur.

3.4.6 Procédure de clôture

Les personnes à l'origine de la détection de l'incident sont informées par le Centre d'aide de la correction effectuée (ou solution de contournement) et de sa mise en production.

Lors de la correction, après une période probatoire d'une durée de 5 jours ouvrés, le SuperVizor prononce la clôture de l'incident.

3.5 Demandes d'évolution – Développements Spécifiques

3.5.1 Périmètre

Les demandes d'évolutions liées à des changements légaux ou réglementaires (par exemple modification d'un taux de TVA) ayant un impact sur les points de contrôles existant dans le progiciel sont prises en charge dans le cadre du Contrat. Toute autre évolution est classifiée selon la typologie décrite ci-dessous au paragraphe 3.5.3, y compris la création de nouveaux points de contrôle, qu'ils concernent des modifications légales et réglementaires ou non.

3.5.2 Demande initiale d'évolution et de Développements Spécifiques

Les demandes d'évolution et de Développements Spécifiques correspondent aux appels de type 3. Elles sont communiquées au Centre d'aide et enregistrées suivant les termes présentés au paragraphe 3.2 (Réception et enregistrement des demandes).

La définition des niveaux de priorité pour les demandes de changements est la suivante :

| | |
|------------|--|
| Priorité 1 | Evolution urgente : évolution liée à un changement non prévu, ayant une cause externe au client, à la suite duquel le progiciel ne répond plus au besoin |
| Priorité 2 | Evolution non urgente |

Une cause externe au Client peut être une modification de la réglementation fiscale, ou une modification d'un système interfacé avec le progiciel.

Le niveau de priorité est proposé par le demandeur lors de l'appel, et est confirmé par le Centre d'aide, lors de la transmission de l'étude de faisabilité. La priorité par défaut est de niveau 2.

3.5.3 Réponse à la demande d'évolution et de Développements Spécifiques

La réponse à une demande d'évolution est effectuée par l'intermédiaire d'une étude d'impact, qui débouche sur une proposition technique et financière de réalisation, incluant une estimation des charges et un délai de mise en œuvre.

L'étude d'impact indique une première estimation de charges, et le type de l'évolution demandée. On distingue trois types d'évolution :

- Type 1 : évolution répondant à un besoin spécifique du client qui ne peut pas être intégré dans les futures versions commerciales du progiciel
- Type 2 : évolution proposée par le Client qui pourra être intégrée dans les futures versions commerciales du progiciel
- Type 3 : évolution demandée par le Client qui pourra être intégré dans les futures versions commerciales du progiciel, et pour laquelle l'apport métier du client dans l'analyse est indispensable

A l'issue de cette étude d'impact, une proposition technique et financière est transmise au Client.

3.5.4 Exemples et qualification des évolutions (Développements Spécifiques) envisageables de la part du Client

- Type 1 :
 - évolution et ajustement des contrôles liés aux spécificités du plan de comptes groupe du Client
 - nouveaux contrôles liés à des spécificités de processus qui ne concernent que le Client
 - etc.
- Type 2 :
 - affichage des enjeux en devise pour le reporting
 - ajustement de contrôles ou nouveaux contrôles s'appuyant sur de nouvelles taxes, taux de TVA, modalités de comptabilisation spécifiques par pays par rapport au plan de comptes groupe

- etc.
- Type 3 :
 - ajustement de contrôles ou nouveaux contrôles s'appuyant sur de nouvelles taxes, taux de TVA, modalités de comptabilisation spécifiques par pays par rapport au plan de comptes local
 - intégration d'un nouveau plan de comptes local et des schémas de comptabilisation associés sur la base des données fournies par le Client (correspondance entre le plan de comptes local et le plan de comptes français ; correspondance entre les schémas comptables locaux et les schémas comptables français)
 - etc.

Article 4. Hébergement

Supervisor est hébergé uniquement dans les centres de données de Microsoft en France Microsoft sécurise vos données à l'aide de plusieurs couches de sécurité et protocoles de chiffrement. Aussi, tous les services Azure de Microsoft peuvent être utilisés conformément au RGPD.

Microsoft Azure est conforme aux plus hauts standards de sécurité et de qualité du marché. En effet, Microsoft Azure adhère aux contrôles de sécurité ISO 27001, ISO 27018, SOC 1, SOC 2, SOC3, FedRAMP, HITRUST, MTCS, IRAP et ENS.

Pour en savoir plus sur la résidence des données chez Microsoft : <https://azure.microsoft.com/fr-fr/global-infrastructure/data-residency/>

Pour en savoir plus sur la sécurité des données chez Microsoft : <https://azure.microsoft.com/fr-fr/overview/trusted-cloud/compliance/>

Article 5. Tarification du Service

Le coût du service de Maintenance correspondant aux fonctionnalités et contenu standard de SuperVizor est inclus dans la redevance d'abonnement à SuperVizor indiquée sur la proposition commerciale

Le coût du service de Maintenance correspondant aux Développements Spécifiques est facturé annuellement, pour un montant correspondant à 20% du montant facturé pour les prestations de développement et mise en œuvre de ces Développements Spécifiques.

DOCUMENTATION

| | |
|---|--|
| Déploiement de Supervizor dans le CLOUD | Auteur : Morsi Masmoudi Version : 1.0 Date : 12/05/2019 Périmètre : Clients |
|---|--|

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

| Auteur | Version | Date | Pages ou § modifiés | Commentaires |
|------------------|---------|------------|---------------------|---|
| Lazar Krivokapic | 1.0.1 | 29/05/2019 | | Correctifs |
| Morsi Masmoudi | 1.1 | 07/09/2019 | 4 | Maj procédures de sécurité concernant l'application |
| Morsi Masmoudi | 1.1.1 | 15/01/2020 | 6 | Ajout de la sécurité dans Microsoft Azure |

Déploiement de la solution Supervizor en Cloud

1.1 Caractéristiques techniques

Supervizor est une application client-serveur. Une base de données SQL Server est nécessaire pour que Supervizor puisse fonctionner correctement. Afin de déployer Supervizor en Cloud, un fichier, dont l'extension est « .rdp », est nécessaire.

Le fichier RDP contient plusieurs paramètres, notamment l'adresse du serveur, le numéro de port, le nom d'utilisateur et le domaine.

Ces paramètres sont enregistrés dans un format de texte brut pouvant être modifié à l'aide d'un éditeur de texte. A partir du moment où le RDP est mis à disposition de l'utilisateur, il revient à ce dernier de s'assurer que le RDP est protégé et non disponible à une personne non autorisée à l'utiliser.

1.2 Déploiement sur le Cloud

Le déploiement sur la plateforme Cloud Azure de Microsoft permet de dimensionner la puissance de la machine à utiliser en fonction de la volumétrie des données à analyser.

L'application est déployée en Multi-utilisateurs avec un seul serveur TSE applicatif et données même si le déploiement mono-utilisateur demeure possible.

La machine virtuelle peut être utilisée comme serveur de données et serveur applicatif ou seulement comme un serveur de données.

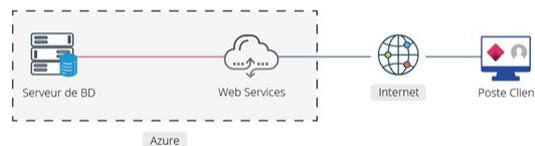
1.2.1 Machine virtuelle contenant le serveur de données et le serveur d'application

Dans la machine virtuelle créée sur le cloud, on installe le serveur de données et l'application. L'utilisateur doit se connecter à la machine pour utiliser Supervisor grâce au fichier RDP.



1.2.2 Machine virtuelle contenant le serveur de données

Dans la machine virtuelle créée sur le Cloud, on installe seulement l'instance SQL Server dédiée à la solution Supervisor. La solution est installée au niveau du poste client.



1.2.3 Prérequis de la version Cloud

Pour pouvoir utiliser la solution RDP, il faut vérifier l'ouverture du port « 9833 ».

Procédures de sécurité concernant l'application

Ce paragraphe a pour objectif d'introduire les différentes mesures prises pour sécuriser l'application Supervisor ainsi que tout l'environnement de déploiement contre les intrusions.

Ces procédures de sécurité couvrent la sécurité fonctionnelle, opérationnelle et plus généralement la politique de sécurité du système d'information mise en place.

2.1 RDP

Dès la création du programme RDP, pour pouvoir se connecter à Supervisor, le port de connexion par défaut est changé. Nous n'utilisons jamais le port par défaut 3899.

Nous filtrons les accès aux machines virtuelles par adresse IP pour ne permettre la connexion qu'aux adresses IP autorisées.

L'utilisateur Windows qui se connecte à la machine virtuelle possède également des droits restreints.

2.2 Applicatif

Pour sécuriser l'applicatif Supervizor, plusieurs mesures de sécurité sont mises en œuvre :

2.2.1 Chiffrement du fichier de configuration

Le login et mot de passe dans le fichier de configuration de Supervizor sont chiffrés, ce qui le rend illisible sans la clé de chiffrement.

Chaque client à sa propre clé qui est stockée dans la base de registre. Cette clé est elle-même chiffrée avec un algorithme basé sur l'algorithme Rijndael utilisé pour le chiffrement AES "Advanced Encryption Standard". La longueur de la clé est de 50 caractères.

2.2.2 Utilisation du protocole HTTPS

Le protocole HTTPS est utilisé pour la communication entre les WebServices de Supervizor et Supervizor lui-même.

Aucune information entre l'application « supervizor » et le Webservice n'est envoyée en clair.

2.2.3 Sécurisation des liens externes

Les tickets supports envoyés depuis l'application « Supervizor » depuis le menu « signaler un problème » ne contiennent pas de lien externe évitant ainsi les liens malicieux.

2.3 Serveur SQL

La sécurisation de SQL Server peut être vue comme une série d'étapes impliquant trois domaines : la plateforme, l'authentification et les données.

Les mesures de sécurités prises sont :

2.3.1 Installation SQL Server

L'installation du serveur se fait avec tous les correctifs de sécurité exigés par le Client et recommandés par le Fournisseur du serveur.

2.3.2 Installation restreinte

Le manager SQL Server n'est pas installé avec le serveur pour ne pas donner l'accès aux données de l'utilisateur de Supervizor. Aussi, l'utilisateur n'a pas les droits pour installer tout type d'outils lui permettant d'accéder aux données.

2.3.3 Chiffrement des données

Dans la base de données SQL Server, les utilisateurs de l'application ainsi que leurs mots de passes sont chiffrés avec une clé au niveau du code source de Supervizor et donc impossible à déchiffrer en dehors de Supervizor.

2.3.4 Utilisation d'un compte de service

Pour faire fonctionner le serveur MS SQL, nous utilisons un compte NT auth / system.

2.3.5 Restreindre les droits

Les utilisateurs SQL Server ont des droits restreints et ne peuvent pas avoir le droit « sysadmin ».

Les différents rôles disponibles sous SQL sont les suivants :

- Bulkadmin : Les membres du rôle serveur fixe bulkadmin peuvent exécuter l'instruction BULK INSERT.
- Dbcreator : Les membres du rôle serveur fixe dbcreator peuvent créer, modifier, supprimer et restaurer n'importe quelle base de données.
- Public : Chaque connexion SQL Server appartient au rôle serveur public.

2.4 Webservice

Comme vu dans la section 2.2 nous utilisons un Webservice pour pouvoir faire fonctionner Supervizor. La sécurité du Webservice se résume dans l'application de ces points :

2.4.1 Utilisation du protocole HTTPS

Le protocole HTTPS est utilisé pour la communication entre les WebServices de Supervizor et Supervizor lui-même.

2.4.2 Sécurisation des fonctions des Webservices

Une sécurisation des fonctions des webservices contre l'injection SQL est déployée en chiffrant l'enveloppe SOAP du webservice.

2.5 Manager des licences

Le manager des licences est une application tierce utilisée pour pouvoir créer des licences et faire fonctionner Supervizor. Supervizor se connecte au manager des licences à travers le Webservice pour valider la licence lors de l'installation.

Il est donc nécessaire de prendre en considération la sécurité du manager des licences en appliquant ces règles strictes :

2.5.1 Isolation des bases

La base de données du manager est isolée des autres bases de données pour ne pas pouvoir accéder à d'autres données.

2.5.2 Désactivation des comptes

Les anciens utilisateurs du Manager sont supprimés de la base de données pour ne plus pouvoir utiliser leurs droits.

2.5.3 Cryptage des données

Comme toutes autres données sensibles, certaines colonnes sont chiffrées et le « salt » n'est pas accessible au niveau des répertoires de l'application web.

Gestion de la sécurité dans Microsoft Azure

Avec Microsoft Azure, nous fournissons une couche de sécurité supplémentaire :

3.1 Principes de base pour la sécurité opérationnelle

Pour une gestion et un fonctionnement plus sécurisé de la machine virtuelle sous Microsoft Azure, nous réduisons la surface d'attaque en limitant le nombre de points d'entrée possibles :

- La solution Supervizor est publiée sous forme de programme remote app
- Non installation de logiciels inutiles
- Ne pas ouvrir des ports inutiles
- Pas de messagerie installée
- Isolement et filtrage du trafic réseau par les liste blanches d'adresses IP

3.2 Station de travail renforcée pour la gestion

Sur la machine virtuelle contenant Supervizor, les applications associées sont contrôlées. Voici les éléments de base d'une station de travail renforcée :

- Mise à jour des correctifs du système d'exploitation.
- Fonctionnalités limitées : désinstallation de toutes les applications qui ne sont pas nécessaires et désactivation des services inutiles.
- Renforcement du réseau : autorisation uniquement des adresses IP, des ports et des URL de gestion Azure valides.
- Séparation des privilèges : les utilisateurs de la station de travail de gestion ne disposent pas de privilèges d'administration sur l'ordinateur local lui-même.

3.3 Sécurité supplémentaire

Vous pouvez consulter la documentation officielle de sécurité d'Azure sur le lien suivant: <https://docs.microsoft.com/fr-fr/azure/security/>

Ce mode opératoire décrit la procédure d'export des informations comptables issues du logiciel Sage 1000.

Ce mode opératoire s'applique à la version 6 du 10 Juin 2011 et devrait également s'appliquer à ses prochaines mises à jour. Si toutefois ce guide n'était pas adapté à la version du produit dont vous disposez, nous vous remercions de nous signaler les modifications à apporter, en

précisant le numéro de version de votre logiciel. Vous recevrez, en retour, un document adapté à celle-ci.

