



ACCORD-CADRE SAAS GRILLE CORPUS

Entre :

AEDES CORPUS SA, dont le siège social est à 5000 Namur, Route des Canons, 3, Belgique, et dont le numéro d'entreprise est 0849.598.155 (le « **Fournisseur de services** ») ;

et

[compléter], dont le siège social est à **[compléter]**, et dont le numéro d'entreprise est **[compléter]**, (le « **Client** »).

Les Parties conviennent de conclure le présent accord-cadre SaaS Grille Corpus (le « **Contrat** »).

Les documents commerciaux suivants font partie intégrante du Contrat :

- Annexe 1 - Description du service
- Annexe 2 - Redevances d'abonnement
- Annexe 3 - Accord de niveau de service (SLA)
- Annexe 4 - Accord de traitement des données (DPA)
- Annexe 5 - Conditions générales d'utilisation des services (CGUS)
- Annexe 6 - Conditions générales du logiciel libre
- Annexe 7 - Conditions générales
- Annexe 8 - Contract manager et DPD
- Annexe 9 – Service optionnel d'intelligence artificielle

Le Contrat prend effet au **[compléter]** (la « **Date de prise d'effet** »). Conformément à l'article 11 des Conditions générales, le Contrat débutera à la Date de prise d'effet pour une durée de douze (12) mois. Le Contrat sera renouvelé tacitement, à chaque fois pour une période de douze (12) mois supplémentaires, sauf si l'une des Parties donne par écrit à l'autre Partie une notification de résiliation au moins un (1) mois avant l'expiration du Contrat.

Les Redevances d'abonnement pour les Services sont de [compléter] (hors TVA) basées sur la Base de référence suivante convenue entre les Parties :

Dossiers par Année contractuelle : [compléter]

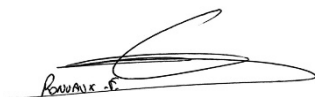
Le Client reconnaît que la validation en ligne du formulaire de commande, accompagnée de la case cochée attestant l'acceptation du Contrat et de ses Annexes, constitue une acceptation valable et opposable.

Le Fournisseur conserve un audit trail (date/heure, version du document, identifiant de transaction, adresse IP, e-mail déclaré) permettant d'établir la preuve de l'acceptation.

En foi de quoi, les Parties reconnaissent que le présent Accord-cadre SaaS Grille Corpus a été valablement conclu par voie électronique, conformément aux dispositions ci-dessus.

Pour le Fournisseur de services :

AEDES CORPUS SA



François Ronvaux
Administrateur délégué

Pour le Client :

Accepté électroniquement via le formulaire de commande en ligne

Nom du représentant :

Fonction :

Adresse e-mail :

Date et heure de validation :

Annexe 1 - Description du service

1. Service standard

SaaS Grille Corpus : Rationalisation de l'indemnisation du dommage corporel pour les professionnels.

Grille Corpus est une solution SaaS conçue pour simplifier et accélérer la gestion et le calcul de toutes les demandes d'indemnisation pour les dommages corporels. Spécialement conçue pour des avocats, procureurs, juges, compagnies d'assurance et toute autre société impliquée dans la gestion des sinistres, la plate-forme fournit un outil clair et accessible pour estimer les montants d'indemnisation pour les cas de dommage corporel.

Le problème que nous résolvons

Les professionnels du droit sont souvent confrontés à des difficultés pour déterminer une indemnisation pour un dommage corporel à cause de la complexité des facteurs en jeu.

Notre solution

Grille Corpus répond à ces défis en fournissant une plate-forme sur laquelle les professionnels peuvent calculer facilement une indemnisation potentielle. Avec un seul outil, les utilisateurs peuvent intégrer tous les postes de dommage corporel, ainsi que les dommages au véhicule, un décès, les frais administratifs, etc. La structure claire donne une vue générale du dossier et garantit qu'aucun élément n'est oublié. Grâce à notre interface intuitive et nos algorithmes avancés, les utilisateurs disposent d'une vue d'ensemble claire de l'indemnisation potentielle. Les calculs automatiques, y compris les totaux, intérêts et capitalisation, permettent une gestion rapide et efficace du dossier.

Pour les deux parties

La solution est conçue entièrement pour satisfaire tous les utilisateurs :

Pour toutes les parties :

- Une gestion complète et un outil de calcul pour tous les éléments d'indemnisation, y compris les éléments non corporels : dommages à la propriété, dommages au véhicule, provision, etc.
- Des simulations faciles à utiliser à des fins de négociations.
- La possibilité de saisir les responsabilités partagées.
- Des résumés disponibles en plusieurs langues, dans un format éditable, pour être facilement intégrés dans des déclarations et documents.
- Une intégration de plusieurs victimes pour la même demande dans chaque Dossier.

Pour la victime :

- La possibilité de générer une demande liée au Dossier

Pour la partie indemnissante :

- Calculer les réserves et gérer les dépenses réelles au fur et à mesure qu'elles se présentent.
- La possibilité de générer une proposition liée au cas.
- Un historique détaillé montrant les progrès de chaque demande et les propositions correspondantes.
- La gestion des paiements subrogés est le sujet d'un nouveau chapitre séparé.
- Les frais de gestion sont inclus dans un nouveau chapitre séparé.
- La possibilité d'appliquer une marge de sécurité à l'ensemble de la demande et de l'ajuster poste par poste.

Conçue par des experts juridiques

Grille Corpus, conçue par des experts juridiques spécialisés dans l'indemnisation des dommages corporels. Grille Corpus ne se substitue pas bien sûr au professionnel qui est libre d'adapter le dossier à ses besoins particuliers. Cependant, elle propose des pistes d'indemnisation, offre un vrai confort dans la gestion des dossiers et permet d'effectuer toutes les simulations possibles en fonction des spécificités d'un dossier donné, rapidement et correctement.

Principales fonctionnalités et bénéfices

- **Conçu sur mesure pour la Belgique** : Basée sur la législation belge actuelle et le Tableau indicatif, Grille Corpus est régulièrement mise à jour.
- **Approche compréhensive** : Grille Corpus propose une approche compréhensive à l'indemnisation du dommage corporel. Aucun aspect n'est négligé, que ce soit un dommage corporel, un dommage au véhicule, un décès, etc.
- **Précision absolue** : Basé sur la dernière version publiée du tableau indicatif, Grille Corpus est mise à jour régulièrement pour fournir un outil qui est toujours à la pointe de l'actualité.

- **Rapports en un clic** : Obtenez en un clic un rapport complet qui peut être personnalisé.
- **Gestion efficace** : Grâce à l'automatisation des calculs, notamment des intérêts, un dossier peut être rempli en un temps record.
- **Outil de négociations** : Effectuez facilement toutes les simulations souhaitées et visualisez immédiatement les conséquences de chaque changement.
- **Sécurité et protection des données** : Les données sont stockées d'une manière sûre et cryptée, conformément au RGPD et DORA.
- **Un support fiable et sûr** : Une application SaaS moderne et sûre à laquelle vous pouvez accéder de n'importe quel ordinateur mais protégée par une authentification MFA et les mesures de sécurité actuelles standards.
- **En français et en néerlandais** Le SaaS est disponible en français et en néerlandais et peut générer chaque récapitulatif dans la langue désirée.
- **Helpdesk** : Besoin d'aide ? Notre helpdesk gratuit est disponible les jours ouvrables, du lundi au vendredi de 9h à 17h.
- **Favoriser le feedback** : Notre équipe s'efforce de répondre aux suggestions des utilisateurs et de développer le logiciel en fonction des possibilités techniques.

Comment ça marche

Grille Corpus est accessible depuis n'importe quel appareil connecté au web, y compris les ordinateurs portables et les tablettes.

Nous nous occupons des mises à jour et de la maintenance pour que nos clients puissent se concentrer sur ce qui compte le plus : leurs dossiers.

2. Service optionnel

Gagnez du temps et améliorez la précision grâce à l'évaluation automatisée des rapports médicaux.

Avec l'aide d'une solution moderne d'IA, nous proposons l'évaluation automatisée des documents médicaux dans l'application. Notre solution d'IA avancée peut lire et interpréter des documents en format PDF ou Word qui contiennent l'évaluation médicale des blessures d'une victime et en extraire des données précieuses en vue d'une utilisation ultérieure. Il suffit d'uploader les documents, et notre application fait le reste. Cela fait disparaître le besoin de transférer les données manuellement, ce qui vous permet de gérer vos dossiers plus efficacement et rapidement avec Grille Corpus.

3. Documentation

Le Fournisseur de services fournit des manuels destinés aux Utilisateurs finaux.

Le Client ne peut modifier les manuels sans l'autorisation préalable écrite du Fournisseur de services qui ne doit pas être refusée de manière déraisonnable.

Annexe 2 - Redevances d'abonnement

Les coûts suivants font partie des Redevances d'abonnement :

1. **Base de référence**
2. **Demandes de modification de la Base de référence**
3. **Redevances pour le Service optionnel**
4. **Redevances d'abonnement maximales**
5. **Limitations**

1. Base de référence

À compter de la Date de prise d'effet, les Redevances d'abonnement sont exclusivement basées sur le nombre de nouveaux Dossiers créés par an, selon le forfait choisi par le Client :

Forfait	Prix annuel	Nombre de dossiers inclus	Prix par dossier supplémentaire
Light	900 €	10	90 €
Medium	1600 €	20	80 €
Premium	2800 €	40	70 €
Sur mesure	Sur devis	≥ 40, sans limite	48 €

Le Client sélectionne un forfait à la signature du Contrat ou lors du renouvellement annuel.

Les dossiers supplémentaires au-delà du quota annuel inclus seront facturés selon le tarif unitaire du forfait choisi.

Les Parties conviennent expressément que le maximum possible par Base de référence est ce qui suit :

- 100 Utilisateurs finaux
- 25 000 Dossiers par Année contractuelle

Sauf s'il en est expressément convenu autrement par écrit, les Parties conviennent que la Base de référence de l'Année contractuelle précédente – ou, le cas échéant, la Base effectivement utilisée si elle est supérieure – sera reconduite pour l'Année contractuelle suivante.

Les tarifs peuvent être réévalués à chaque renouvellement annuel avec un préavis de 30 jours.

Toute modification du forfait ou du volume de dossiers pendant l'année contractuelle fera l'objet d'une confirmation de commande.

La « Confirmation de commande » désigne tout document écrit (y compris par voie électronique) émis par le Fournisseur et validé par le Client, précisant le forfait sélectionné, le nombre de Dossiers inclus, les éventuels Dossiers supplémentaires, ainsi que les conditions tarifaires applicables pour l'Année contractuelle concernée. Elle constitue une partie intégrante du présent Contrat et sert de base à la facturation.

Les modalités de modification de la Base de référence sont précisées dans la section suivante.

2. Demandes de modification de la Base de référence

Toute demande de modification du forfait ou du volume de Dossiers pendant l'Année contractuelle doit être formulée par écrit et fera l'objet d'une Confirmation de commande.

Le Fournisseur se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande selon les capacités techniques et contractuelles.

En cas d'acceptation, les Redevances seront ajustées au prorata pour la période restante de l'Année contractuelle.

3. Redevances pour le service optionnel

Les Services optionnels sont actuellement fournis sans frais supplémentaires. Toutefois, le Fournisseur de services se réserve le droit d'introduire des redevances équitables pour ces Services, notamment en cas de volume d'utilisation excessif ou d'utilisation abusive.

Toute modification tarifaire sera communiquée au Client avec un préavis d'au moins trente (30) jours. Le Client aura la possibilité de refuser cette modification par notification écrite dans les quinze (15) jours suivant la réception de ladite communication. En l'absence de refus explicite dans ce délai, la modification sera réputée acceptée.

Les critères d'évaluation du volume excessif ou de l'abus incluent, sans s'y limiter, le nombre de requêtes par Utilisateur final, la fréquence d'utilisation des Services optionnels, et toute utilisation non conforme aux dispositions du présent Contrat.

4. Redevances d'abonnement maximales

À l'exception des Redevances d'abonnement pour les Services optionnels, les Redevances d'abonnement pour une Année contractuelle ne peuvent jamais dépasser 60 000,00 € (hors TVA).

5. Limitations

Le Client comprend et accepte qu'il est strictement interdit d'utiliser un seul dossier pour plusieurs demandes.

Le Client comprend et accepte qu'il est strictement interdit pour une personne autre que l'Utilisateur final spécifié d'utiliser le Login de cet Utilisateur final spécifié.

Si de telles irrégularités sont découvertes par le Fournisseur de services pendant un Audit du service, le Client devra payer des Redevances d'abonnement non perçues qui seront majorées de cinquante pour cent (50%) à titre de pénalités contractuelles pour violation du Contrat par le Client, sans préjudice du droit du Fournisseur de services de résilier le contrat pour manquement grave conformément à l'article 11.3. des conditions générales

Annexe 3 - Accord de niveau de service (SLA)

1. Introduction et finalités

La présente Annexe 3 fait partie intégrante du Contrat. Tout terme utilisé dans le présent document a la signification qui lui est attribuée dans le Contrat.

La présente Annexe, y compris les programmes auxquels elle renvoie, définit les exigences du niveau de service pour les Services que le Fournisseur de services délivre au Client. Les niveaux de service pour des Services spécifiques et, le cas échéant, pour des éléments secondaires spécifiques de Service sont définis dans la présente Annexe. En fixant les niveaux de service, les Parties s'efforcent d'atteindre les normes du marché pour les niveaux de service à atteindre et de généraliser autant de niveaux de service et de normes de performance que possible.

Le Fournisseur de services fera de son mieux dans la mesure de ce qui est commercialement raisonnable pour fournir les Services conformément aux exigences du Contrat et pour assurer que ses performances dans le cadre du présent Contrat atteignent ou dépassent les niveaux de service tels que définis dans la présente Annexe.

2. Outils et méthodologie de compte-rendu

2.1. Outils et mesures

Le choix des outils utilisés pour calculer et rendre compte des niveaux de service relève de la responsabilité du Fournisseur de services. À cette fin, le Fournisseur de services doit proposer des outils de mesure qui permettent d'évaluer la performance et de rendre compte d'une manière claire et transparente. Tout Service fourni par le Fournisseur de services et, le cas échéant, tout nouveau Service ajouté au Contrat, doit inclure des méthodes adéquates pour la mesure correcte et transparente des niveaux de service.

2.2. Compte-rendus

Le Fournisseur de services, à une fréquence raisonnable ou à la demande raisonnable du Client, fournit au Client des compte-rendus écrits sur le respect des niveaux de service par le Fournisseur de services. Ces rapports seront fournis dans le format défini par le Fournisseur de services.

3. Gestion des incidents

3.1. Généralités

Les niveaux de service définis dans la présente clause 3 constituent les niveaux de service minimaux et généraux requis pour tous les services à fournir dans le cadre du Contrat. Les Niveaux de service définis dans la présente clause constituent donc une base de référence minimale pour les Services devant être fournis. Pour un ou plusieurs Services spécifiques, les niveaux de service peuvent être précisés dans une clause spécifique qui s'y rapporte dans la présente Annexe. Dans ce cas, le niveau de service défini dans la disposition spécifique prime sur le niveau de service général tel que défini dans la présente clause 3.

3.2. Définitions des niveaux de priorité d'incident

Niveaux de priorité allant de P1 (le plus urgent) à P5 (le moins urgent) sont définis par une table à deux entrées définis par « **Criticité du service** » et « **Impact** ».

Impact	Criticité des services			
	C	H	M	L
H - complètement hors service	P1	P1	P2	P3

H - ralentissement total ou partiel	P1	P2	P3	P3
M - complètement hors d'usage	P2	P2	P3	P3
M - ralentissement ou défaillance partielle	P2	P3	P3	P4
L - complètement hors d'usage	P3	P3	P4	P5
L - ralentissement ou défaillance partielle	P3	P3	P5	P5

Les tableaux suivants (Tableau 2 et Tableau 3) fournissent une indication illustrant la criticité et l'impact des incidents.

Tableau 2 Criticité des services :

Catégorie	Description
Critique (C)	L'incident peut entraîner de graves pertes financières ou beaucoup de publicité négative ; Les services auxquels le Client ne peut accéder sont très urgents ;
Haute (H)	L'incident peut entraîner des pertes financières ou de la publicité négative ; Les services auxquels le Client ne peut accéder sont urgents ;
Moyenne (M)	L'incident peut entraîner des pertes financières limitées ou un peu de publicité négative ; Les services auxquels le Client ne peut accéder ne sont pas très urgents ;
Basse (L)	L'incident ne peut pas entraîner de pertes financières ni de publicité négative ; Les services auxquels le Client ne peut accéder ne sont pas urgents ;

Tableau 3 Impact

Catégorie	Description
H	Entre 20 et 100 des Utilisateurs finaux du Client sont affectés
M	Entre 6 et 19 des Utilisateurs finaux du Client sont affectés
L	Entre 1 et 5 des Utilisateurs finaux du Client sont affectés

3.3. Procédure de gestion des incidents

3.3.1. Système de tickets et assistance par téléphone

Le Fournisseur de services fournit le système de tickets suivant pour permettre la notification d'incidents (« Ticket ») et suivre le statut et la résolution de ces incidents : bug@grillecorpus.be

Sur demande raisonnable du Client, le Fournisseur de services lui fournira un rapport sur les Tickets signalés au cours du mois précédant et leur état.

En plus du système de Tickets, le Client peut, conformément à la procédure décrite ci-dessous, signaler des incidents à l'assistance téléphonique au numéro suivant :
00352 206 011 02

3.3.2. Notification des incidents

Si un incident a lieu, la Partie qui constate la première l'incident émet un Ticket. Si le Client rencontre un incident, il en informe le Fournisseur de services conformément avec la méthodologie définie ci-dessus.

- Incidents P1 - P2 : Notification en émettant un Ticket et contact avec l'assistance par téléphone
- Incidents P3 - P5 : Notification en émettant un Ticket

En signalant un incident, le Client doit (i) clairement décrire la nature de l'incident et (ii) préciser l'impact qu'il a sur les activités. Le Fournisseur de services enregistre alors la réception du Ticket dans le système de gestion des Tickets et précise la qualification de l'incident concerné (P1 - P5). Si le Fournisseur de services a besoin d'informations supplémentaires pour résoudre l'incident, il indique également les informations supplémentaires dont il a besoin pour résoudre l'incident.

3.3.3. Gestion des incidents

Le Fournisseur de services fera de son mieux dans la mesure de ce qui est commercialement raisonnable pour (i) répondre aux notifications d'incident dans les délais suivants et (ii) résoudre les incidents dans les délais suivants :

Type d'incident	Délai de confirmation de réception de la notification de l'incident (après l'émission du Ticket)	Délai de résolution de l'incident* (après l'émission du Ticket)
P1	4 (quatre) Heures de travail	2 (deux) Heures de travail
P2	1 (un) Jour ouvrable	4 (quatre) Jours ouvrables
P3	1 (un) Jour ouvrable	5 (cinq) Jours ouvrables
P4	2 (deux) Jours ouvrables	10 (dix) Jours ouvrables
P5	2 (deux) Jours ouvrables	20 (vingt) Jours ouvrables

* Soit une résolution ou un contournement temporaire

Le terme « Jour ouvrable » signifie un jour de la semaine du lundi au vendredi inclus, à l'exception des jours fériés pendant lesquels les bureaux du Fournisseur de services ne sont pas ouverts pour les activités habituelles.

Le terme « Heure de travail » signifie une heure pendant un Jour ouvrable entre 9h00 et 17h00.

Le Client a droit à des Crédits de service en cas de manquement par le Fournisseur de services aux niveaux de service susmentionnés.

Le Crédit de service est égal à dix pour cent (10%) des Redevances d'abonnement mensuelles par manquement.

4. Niveaux de service spécifique

4.1. Accord de niveau de service des licences en volume pour les services en ligne de Microsoft

Les Services sont fournis par le Fournisseur de services par l'intermédiaire des Services Microsoft en ligne.

Les niveaux de service énumérés ci-dessous, proposés par Microsoft au Fournisseur de services, s'appliquent aux Services. La version la plus récente des niveaux de service offerts par Microsoft (Contrat de niveau de service des licences en volume pour les Services en Ligne Microsoft) peut être consultée à tout moment à l'adresse suivante <https://aka.ms/CSLA>. Microsoft ne modifiera pas les termes des niveaux de service pendant la durée initiale du Contrat ; toutefois, si le Contrat est renouvelé, la version de ces niveaux de service en vigueur au moment du renouvellement s'appliquera pendant toute la durée du renouvellement. Microsoft donnera au Fournisseur de services un préavis d'au moins 90 jours en cas de modification importante des niveaux de service en sa défaveur. Le Fournisseur de services informera le Client de ces modifications importantes dès que cela sera raisonnablement possible après leur notification.

Les niveaux de service suivants s'appliquent :

- AZURE ACTIVE DIRECTORY B2C
- APPLICATION INSIGHTS
- AZURE CONTAINER APPS

- EVENT GRID
- LOG ANALYTICS (QUERY AVAILABILITY SLA)
- AZURE MONITOR
- AZURE PRIVATE LINK
- AZURE SQL DATABASE
- STORAGE ACCOUNTS

Si Microsoft n'atteint pas et ne maintient pas les niveaux de service pour chaque Service tel que décrit dans l'accord de niveau de service de Microsoft, le Fournisseur de services a droit à un crédit pour une partie des frais de service mensuels du Fournisseur de services. Dans la mesure du possible, le Fournisseur de services répercute sur le Client, proportionnellement au volume de données du Client, tout crédit qu'il reçoit sous la forme de crédits de service.

4.2. Interruptions autorisées du service

En plus des interruptions autorisées dans les niveaux de service énoncés dans la clause 4.1 ci-dessus, les interruptions autorisées de Service à des fins de maintenance et de mise en œuvre des mises à niveau suivantes s'appliquent :

Chaque jour entre 21h00 et 5h00 et le dimanche

5. Recours

Les Crédits de service sont le seul et unique recours du Client pour tout problème de fonctionnement ou de disponibilité d'un Service en vertu du Contrat et du présent SLA. Le Client ne peut pas réduire unilatéralement les Redevances d'abonnement applicables pour tout problème de performance ou de disponibilité.

Les Crédits de service s'appliquent seulement aux Redevances d'abonnement payées pour le Service particulier pour lequel un niveau de service n'a pas été atteint.

Les Crédits de service accordés au cours d'un mois donné pour un Service particulier ne dépasseront jamais cent pour cent (100 %) des Redevances d'abonnement pour ce Service, le cas échéant, au cours du mois en question.

Les Crédits de service sont accordés par le Fournisseur de services sous la forme de notes de crédit qui sont déductibles des Redevances d'abonnement pour la Période de contrat à venir.

6. Continuité des activités et récupération après sinistre

6.1. Temps objectif de récupération (TOR)

Le Fournisseur de services rétablira au plus tard dans les trois (3) jours ouvrables tout Service interrompu.

6.2. Point objectif de récupération (POR)

Après une interruption des Services, le Fournisseur de services rétablira les données du Client comme au moment de la défaillance du service, bien qu'une perte de données de cinq (5) minutes à une (1) heure est inévitable.

Annexe 4 - Accord de traitement des données

Entre : le **Fournisseur de services** ;
le « **Sous-traitant** » ;

Et : le **Client** ;
le « **Responsable du traitement** ».

Préambule

- (A) CONSIDÉRANT que le Responsable du traitement et le Sous-traitant, décrits à l'Annexe I, ont conclu un Contrat ;
- (B) CONSIDÉRANT que les services fournis requièrent le transfert de données à caractère personnel du Responsable du traitement au Sous-traitant et le traitement de données à caractère personnel par le Sous-traitant pour le compte du Responsable du traitement ;
- (C) CONSIDÉRANT que les Parties veillent à ce que le transfert et le traitement des données à caractère personnel soient conformes aux exigences des Articles 4, 28, 29, 32, 33 et 44 à 46 du RGPD ;
- (D) CONSIDÉRANT que le présent accord de traitement des données contient les Clauses ;
- (E) CONSIDÉRANT que les Parties ont décidé de convenir de garanties supplémentaires (écrites en italique) comme autorisé par l'article 2(b) de l'Annexe « Clauses contractuelles types » de la Décision d'exécution (UE) 2021/915 de la commission du 4 juin 2021 ;

Le Responsable du traitement et le Sous-traitant conviennent ce qui suit :

1. Objet et champ d'application

- (a) Les présentes Clauses ont pour objet de garantir la conformité avec l'article 28 (3) et (4) du RGPD.
- (b) Les Responsables du traitement et les Sous-traitants énumérés à l'annexe I ont accepté ces Clauses afin de garantir le respect des dispositions de l'article 28 (3) et (4) du Règlement (UE) 2016/679.
- (c) Les présentes Clauses s'appliquent au traitement des données à caractère personnel tel que décrit à l'annexe II.
- (d) Les annexes I à IV font partie intégrante des Clauses.
- (e) Les présentes Clauses sont sans préjudice des obligations auxquelles le Responsable du traitement est soumis en vertu du Règlement (UE) 2016/679.
- (f) Les présentes Clauses ne suffisent pas à elles seules pour assurer le respect des obligations relatives aux transferts internationaux conformément au chapitre V du Règlement (UE) 2016/679.

2. Invariabilité des clauses

- (a) Les parties s'engagent à ne pas modifier les Clauses, sauf en ce qui concerne l'ajout d'informations aux Annexes ou la mise à jour des informations qui y figurent.
- (b) *Les présentes Clauses font partie intégrante du Contrat et contiennent des garanties supplémentaires définies dans la clause 2 (b), qui sont indiquées en italique pour plus de clarté. La responsabilité des Parties en cas de violation des présentes Clauses, la juridiction et la loi applicable et tous les autres aspects contractuels ne servant pas uniquement l'objet décrit en clause 1 (a), sont régis par le Contrat.*

3. Interprétation

- (a) Lorsque des termes définis dans le Règlement (UE) 2016/679 figurent dans les présentes Clauses, ils s'entendent comme dans ce Règlement.
- (b) Les présentes Clauses doivent être lues et interprétées à la lumière des dispositions du Règlement (UE) 2016/679.
- (c) Les présentes Clauses ne doivent pas être interprétées d'une manière contraire aux droits et obligations prévus par le Règlement (UE) 2016/679 ou d'une manière qui porte atteinte aux libertés ou droits fondamentaux des personnes concernées.

4. Hiérarchie

En cas de contradiction entre les présentes Clauses et les dispositions des accords connexes qui existent entre les parties au moment où les présentes Clauses sont convenues ou qui sont conclues ultérieurement, les présentes Clauses prévalent.

5. Clause d'amarrage

- (a) Toute entité qui n'est pas partie aux présentes Clauses peut, avec l'accord de toutes les Parties, y adhérer à tout moment, en qualité de Responsable du traitement ou de Sous-traitant, en complétant les Annexes et en signant l'Annexe I.
- (b) Une fois que les Annexes mentionnées au point a) sont complétées et signées, l'entité adhérente est considérée comme une Partie aux présentes Clauses et a les droits et obligations d'un Responsable du traitement ou d'un Sous-traitant, conformément à sa désignation à l'Annexe I.
- (c) Les présentes Clauses ne créent pour la partie adhérente aucun droit ni aucune obligation pour la période précédant l'adhésion.

6. Description du ou des traitement-s

Les détails des opérations de traitement, et notamment les catégories de données à caractère personnel et les finalités du traitement pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du Responsable du traitement, sont précisés à l'annexe II.

7. Obligations des parties

7.1. Instructions

- (a) Le Sous-traitant ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du Responsable du traitement, 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 Sous-traitant est soumis. Dans ce cas, le Sous-traitant informe le Responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la loi le lui interdit pour des motifs importants d'intérêt public. Des instructions peuvent également être données ultérieurement par le Responsable du traitement pendant toute la durée du traitement des données à caractère personnel. Ces instructions doivent toujours être documentées.
- (b) Le Sous-traitant informe immédiatement le Responsable du traitement si, selon lui, une instruction donnée par le Responsable du traitement constitue une violation du Règlement (UE) 2016/679 ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

7.2. Limitation de la finalité

Le Sous-traitant traite les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalité-s spécifique-s du traitement, telles que définies à l'Annexe II, sauf instruction complémentaire du Responsable du traitement.

7.3. Durée du traitement des données à caractère personnel

Le traitement par le sous-traitant n'a lieu que pendant la durée précisée à l'annexe II.

7.4. Sécurité du traitement

- (a) Le sous-traitant met au moins en œuvre les mesures techniques et organisationnelles précisées à l'annexe III pour assurer la sécurité des données à caractère personnel. Figure parmi ces mesures la protection des données contre toute violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé à de telles données (violation de données à caractère personnel). Lors de l'évaluation du niveau de sécurité approprié, les Parties tiennent dûment compte de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les personnes concernées.
- (b) Le Sous-traitant n'accorde aux membres de son personnel l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet du traitement que dans la mesure strictement nécessaire à l'exécution, à la gestion et au suivi du contrat. Le Sous-traitant veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.
- (c) Étant donné que les mesures techniques et organisationnelles doivent tenir compte de l'état de la technique, le Sous-traitant est autorisé à mettre en œuvre des mesures alternatives adéquates et/ou à mettre à jour périodiquement les mesures déjà mises en œuvre, à condition que (i) les modifications soient documentées, (ii) le Responsable du traitement ait la possibilité de s'opposer aux modifications avant qu'elles ne soient mises en œuvre et (iii) les mesures alternatives n'offrent pas un niveau de protection inférieur à celui des mesures prévues à l'annexe III.

7.5. Données sensibles

- (a) Si le traitement porte sur des Données sensibles, le Sous-traitant applique des limitations spécifiques et/ou des garanties supplémentaires.
- (b) Le Responsable du traitement est le seul responsable pour recevoir le consentement nécessaire des personnes concernées pour le traitement des Données sensibles telles que décrites dans le Contrat.

7.6. Documentation et conformité

- (c) Les Parties doivent pouvoir démontrer la conformité avec les présentes Clauses.
- (d) Le Sous-traitant traite de manière rapide et adéquate les demandes du Responsable du traitement concernant le traitement des données conformément aux présentes Clauses.
- (e) Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations énoncées dans les présentes Clauses et découlant directement du Règlement (UE) 2016/679. À la demande du Responsable du traitement, le Sous-traitant permet également la réalisation d'audits des activités de traitement couvertes par les présentes Clauses et y contribue, à intervalles raisonnables ou en présence d'indices de non-conformité. Lorsqu'il décide d'un examen ou d'un audit, le Responsable du traitement peut tenir compte des certifications pertinentes en possession du Sous-traitant.
- (f) Le Responsable du traitement peut décider de procéder lui-même à l'audit ou de mandater un auditeur indépendant. Les audits peuvent également comprendre des inspections dans les locaux ou les installations physiques du Sous-traitant et sont, le cas échéant, effectués moyennant un préavis raisonnable.
- (g) Les Parties mettent à la disposition de la ou des autorités de contrôle compétente-s, dès que celles-ci en font la demande, les informations énoncées dans la présente Clause, y compris les résultats de tout audit.
- (h) *Toute demande faite par les autorités de protection des données au Sous-traitant ou toute inspection effectuée par une autorité de protection dans les locaux du Sous-traitant doit être notifiée au Responsable du traitement dès que possible.*

7.7. Recours à des Sous-traitants ultérieurs

- (a) Le Sous-traitant dispose de l'autorisation générale du Responsable du traitement pour ce qui est du recrutement de Sous-traitants ultérieurs sur la base d'une liste convenue. Le Sous-traitant informe expressément par écrit le Responsable du traitement de tout projet de modification de cette liste par l'ajout ou le remplacement de Sous-traitants ultérieurs au moins 30 jours à l'avance, donnant ainsi au Responsable du traitement suffisamment de temps pour pouvoir s'opposer à ces changements avant le recrutement du ou des Sous-traitant-s ultérieur-s concerné-s. Le Sous-traitant fournit au Responsable du traitement les informations nécessaires pour lui permettre d'exercer son droit d'opposition. La liste convenue des Sous-traitants ultérieurs se trouve à l'Annexe IV.
- (b) Lorsque le Sous-traitant recrute un Sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du Responsable du traitement), il le fait au moyen d'un contrat qui impose au Sous-traitant ultérieur, sur le fond, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles imposées au Sous-traitant en vertu des présentes Clauses. Le Sous-traitant veille à ce que le Sous-traitant ultérieur respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis en vertu des présentes Clauses et du Règlement (UE) 2016/679.
- (c) À la demande du Responsable du traitement, le Sous-traitant lui fournit une copie de ce contrat conclu avec un Sous-traitant ultérieur et de toute modification qui y est apportée ultérieurement. Dans la mesure nécessaire à la protection des secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, y compris les données à caractère personnel, le Sous-traitant peut expurger le texte du contrat avant d'en diffuser une copie.
- (d) Le Sous-traitant demeure pleinement responsable, à l'égard du Responsable du traitement, de l'exécution des obligations du Sous-traitant ultérieur en vertu du contrat conclu avec le Sous-traitant ultérieur. Le Sous-traitant informe le Responsable du traitement de tout manquement du Sous-traitant ultérieur à ses obligations contractuelles.
- (e) Le Sous-traitant convient avec le Sous-traitant ultérieur d'une clause du tiers bénéficiaire selon laquelle — dans le cas où le sous-traitant a matériellement disparu, a cessé d'exister en droit ou est devenu insolvable — le Responsable du traitement a le droit de résilier le contrat conclu avec le Sous-traitant ultérieur et de donner instruction au Sous-traitant ultérieur d'effacer ou de renvoyer les données à caractère personnel.
- (f) *Si le Responsable du traitement s'oppose à l'engagement du Sous-traitant ultérieur concerné, les Parties conviennent de discuter de solutions alternatives de bonne foi. Si les Parties sont incapables de trouver une solution dans un délai de 30 jours, l'article 10 s'applique.*

7.8. Transferts internationaux

- (a) Tout transfert de données vers un pays tiers ou une organisation internationale par le Sous-traitant n'est effectué que sur la base d'instructions documentées du Responsable du traitement ou afin de satisfaire à une exigence spécifique du droit de l'Union ou du droit de l'État membre à laquelle le Sous-traitant est soumis et s'effectue conformément au chapitre V du Règlement (UE) 2016/679.
- (b) Le Responsable du traitement convient que lorsque le Sous-traitant recrute un Sous-traitant ultérieur conformément à la Clause 7.7 pour mener des activités de traitement spécifiques (pour le compte du Responsable du traitement) et que ces activités de traitement impliquent un transfert de données à caractère personnel au sens du chapitre V du Règlement (UE) 2016/679, le Sous-traitant et le Sous-traitant ultérieur peuvent garantir le respect du chapitre V du Règlement (UE) 2016/679 en utilisant les clauses contractuelles types adoptées par la Commission sur la base de l'article 46 (2), du Règlement (UE) 2016/679, pour autant que les conditions d'utilisation de ces clauses contractuelles types soient remplies.
- (c) Les clauses contractuelles types conclues avant le 27 septembre 2021 sur la base de la Décision de la Commission européenne 2010/87/UE sont réputées offrir des garanties appropriées au sens de l'article 46 (1) du règlement (UE) 2016/679 jusqu'au 27 décembre 2022, pour autant que les opérations de traitement faisant l'objet du contrat demeurent inchangées et que l'invocation de ces clauses - le cas

échéant, en utilisant des mesures supplémentaires pour garantir le niveau de protection prévu par le droit de l'Union - garantisse que le transfert de données à caractère personnel est soumis à des garanties appropriées. En l'espèce, les Parties conviennent de remplacer les clauses contractuelles standard conclues sur la base de la Décision de la Commission européenne 2010/87/UE avant le 27 décembre 2022 par les nouvelles clauses contractuelles standard sur la base de la Décision de la Commission européenne 2021/914 du 4 juin 2021.

8. Assistance au Responsable du traitement

- (a) Le Sous-traitant informe sans délai le Responsable du traitement de toute demande qu'il a reçue de la part de la personne concernée. Il ne donne pas lui-même suite à cette demande, à moins que le Responsable du traitement des données ne l'y ait autorisé.
- (b) Le Sous-traitant prête assistance au Responsable du traitement pour ce qui est de remplir l'obligation qui lui incombe de répondre aux demandes des personnes concernées d'exercer leurs droits, en tenant compte de la nature du traitement. Dans l'exécution de ses obligations conformément aux points a) et b), le Sous-traitant se conforme aux instructions du Responsable du traitement.
- (c) Outre l'obligation incombant au Sous-traitant d'assister le Responsable du traitement en vertu de la Clause 8 (b), le Sous-traitant aide en outre le Responsable du traitement à garantir le respect des obligations suivantes, compte tenu de la nature du traitement des données et des informations dont dispose le Sous-traitant :
 - 1. l'obligation de procéder à une Analyse d'impact relative à la protection des données lorsqu'un type de traitement est susceptible de présenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques ;
 - 2. l'obligation de consulter la ou les autorité-s de contrôle compétente-s préalablement au traitement lorsqu'une Analyse d'impact relative à la protection des données indique que le traitement présenterait un risque élevé si le Responsable du traitement ne prenait pas de mesures pour atténuer le risque ;
 - 3. l'obligation de veiller à ce que les données à caractère personnel soient exactes et à jour, en informant sans délai le Responsable du traitement si le Sous-traitant apprend que les données à caractère personnel qu'il traite sont inexactes ou sont devenues obsolètes ;
 - 4. les obligations prévues à l'article 32 du Règlement (UE) 2016/679.
- (d) Les Parties définissent à l'Annexe III les mesures techniques et organisationnelles appropriées par lesquelles le Sous-traitant est tenu de prêter assistance au Responsable du traitement en application de la présente Clause, ainsi que la portée et l'étendue de l'assistance requise.

9. Notification de violations de données à caractère personnel

En cas de violation de données à caractère personnel, le Sous-traitant coopère avec le Responsable du traitement et lui prête assistance aux fins de la mise en conformité avec les obligations qui lui incombent en vertu des articles 33 et 34 du Règlement (UE) 2016/679, selon celui qui est applicable, en tenant compte de la nature du traitement et des informations dont dispose le Sous-traitant.

9.1. Violation de données en rapport avec des données traitées par le Responsable du traitement

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le Responsable du traitement, le Sous-traitant prête assistance au Responsable du traitement :

- (a) en notifiant la violation de données à caractère personnel à la ou aux autorité-s de contrôle compétente-s, dans les meilleurs délais après que le Responsable du traitement en a eu connaissance, le cas échéant (sauf si la violation de données à caractère personnel est peu susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques) ;
- (b) aux fins de l'obtention des informations suivantes qui, conformément à l'article 33 (3) du Règlement (UE) 2016/679 doivent figurer dans la notification du Responsable du traitement, et inclure, au moins :
 - 1. la nature des données à caractère personnel, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;

2. les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
 3. les mesures prises ou proposées par le Responsable du traitement pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, des mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.
- (c) aux fins de la satisfaction, conformément à l'Article 34 du Règlement (UE) 2016/679 de l'obligation de communiquer dans les meilleurs délais la violation de données à caractère personnel à la personne concernée, lorsque la violation de données à caractère personnel est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

9.2. Violation de données en rapport avec des données traitées par le Sous-traitant

En cas de violation de données à caractère personnel en rapport avec des données traitées par le Sous-traitant, celui-ci en informe le Responsable du traitement dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification contient au moins :

- (a) une description de la nature de la violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées et d'enregistrements de données) ;
- (b) les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la violation de données à caractère personnel ;
- (c) ses conséquences probables et les mesures prises ou les mesures qu'il est proposé de prendre pour remédier à la violation, y compris pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

Les parties définissent à l'annexe III tous les autres éléments que le Sous-traitant doit communiquer lorsqu'il prête assistance au Responsable du traitement pour satisfaire aux obligations lui incombant en vertu des articles 33 et 34 du Règlement (UE) 2016/679.

10. Non-respect des clauses et résiliation

- (a) Sans préjudice des dispositions du Règlement (UE) 2016/679, en cas de manquement du Sous-traitant aux obligations qui lui incombent en vertu des présentes Clauses, le Responsable du traitement peut donner instruction au Sous-traitant de suspendre le traitement des données à caractère personnel jusqu'à ce que ce dernier se soit conformé aux présentes Clauses ou jusqu'à ce que le contrat soit résilié. Le Sous-traitant informe rapidement le Responsable du traitement s'il n'est pas en mesure de se conformer aux présentes Clauses, pour quelque raison que ce soit.
- (b) Le Responsable du traitement est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel conformément aux présentes Clauses si :
 1. le traitement de données à caractère personnel par le Sous-traitant a été suspendu par le Responsable du traitement conformément au point (a) et le respect des présentes Clauses n'est pas rétabli dans un délai raisonnable et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la suspension ;
 2. le Sous-traitant est en violation grave ou persistante des présentes Clauses ou des obligations qui lui incombent en vertu du Règlement (UE) 2016/679 et ;
 3. le Sous-traitant ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de la ou des autorités de contrôle compétente-s concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes Clauses ou du Règlement (UE) 2016/679.
- (c) Le Sous-traitant est en droit de résilier le contrat dans la mesure où il concerne le traitement de données à caractère personnel en vertu des présentes Clauses lorsque, après avoir informé le Responsable du traitement que ses instructions enfreignent les exigences juridiques applicables conformément à la Clause 7.1 (b), le Responsable du traitement insiste pour que ses instructions soient suivies.

- (d) À la suite de la résiliation du contrat, le Sous-traitant supprime, selon le choix du Responsable du traitement, toutes les données à caractère personnel traitées pour le compte du Responsable du traitement et certifie auprès de celui-ci qu'il a procédé à cette suppression, ou renvoie toutes les données à caractère personnel au Responsable du traitement et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit national n'impose de les conserver plus longtemps. Le Sous-traitant continue de veiller à la conformité aux présentes clauses jusqu'à la suppression ou à la restitution des données.

Annexe I : LISTE DES PARTIES

Responsable(s) du traitement

Cf. Les informations du Client dans l'Accord-cadre

Sous-traitant(s)

Cf. Les informations du Fournisseur de services dans l'Accord-cadre

Annexe II : DESCRIPTION DU TRAITEMENT

1.	Catégories de personnes concernées dans les données à caractère personnel qui sont traitées	Utilisateurs finaux, personnes dont les données sont saisies dans Grille Corpus (surtout des victimes de dommages corporels)
2.	Catégories des données à caractère personnel traitées	Données d'identification, données de connexion à l'application, caractéristiques personnelles, profession et emploi, données financières (compte bancaire, montant de l'indemnité, etc.), données de santé (types de blessures, dommages physiques, invalidité, etc.), toute autre information saisie dans Grille Corpus.
3.	Données sensibles traitées (le cas échéant) et restrictions ou garanties qui prennent pleinement en considération la nature des données et les risques encourus, comme par exemple une limitation stricte de la finalité, des restrictions d'accès (y compris un accès réservé au personnel ayant suivi une formation spécialisée), la tenue d'un registre d'accès aux données, des restrictions pour les transferts ultérieurs ou des mesures de sécurité supplémentaires.	Données financières (compte bancaire, montant de l'indemnité, etc.), données de santé (types de blessures, dommages physiques, invalidité, etc.).
4.	Nature du traitement	Calcul de l'indemnisation pour dommage corporel et hébergement de données
5.	Lieu du traitement	Belgique, Suède, Pays-Bas, Irlande, Luxembourg
6.	Finalité(s) pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées pour le compte du Responsable du traitement	Exécution des Services tels que définis et décrits dans le Contrat
7.	Délai de conservation	Les Sous-traitants renvoient ou, si le Responsable du traitement le souhaite, effacent (et dans le cas d'un tel effacement, certifient, moyennant un préavis raisonnable, que cet effacement a eu lieu) dans les meilleurs délais les données traitées visées à la rubrique « nature et finalité(s) » ci-dessus : (1) à la demande du Responsable du traitement ; (2) à la résiliation ou l'expiration du Contrat ; (3) cinq (5) ans après la clôture du Dossier et/ou (4) quand les données ne sont plus requises par les Sous-traitants pour fournir les Services.

Annexe III : MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES, Y COMPRIS MESURES TECHNIQUES ET ORGANISATIONNELLES VISANT À GARANTIR LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

Politique de sécurité, conseiller, supervision, inspection et maintenance.

Le Sous-traitant a élaboré une politique écrite de sécurité des données, décrivant précisément les stratégies de sécurité et les dispositifs de protection choisis pour la sécurité des données. La politique de sécurité tient compte des risques réels auxquels les Données à caractère personnel sont exposées. Elle comprend une description de la gestion des incidents de sécurité, une description du processus de sensibilisation à la politique au sein de l'organisation et une description des différentes responsabilités et règles organisationnelles en place. Elle précise également les mesures destinées à maintenir le système de sécurité à jour une fois qu'il a été installé.

La politique de sécurité a été approuvée par le plus haut niveau de la hiérarchie et par les différents responsables, et a fait l'objet d'une publicité adéquate au sein de l'organisation afin que tout le monde en soit informé.

Conseiller en sécurité

Le sous-traitant a désigné un conseiller en sécurité (et un délégué à la protection des données à caractère personnel si nécessaire) qui est chargé de mettre en œuvre la politique de sécurité. Le conseiller en sécurité dispose de compétences suffisantes, il dispose d'une formation suffisante et il ne peut exercer de missions ou de tâches qui seraient en conflit d'intérêt avec sa fonction.

Organisation et aspects humains de la sécurité de l'information

Le Sous-traitant dispose de ressources organisationnelles, techniques et financières suffisantes et appropriées pour organiser la sécurité.

Des procédures pour classer les informations ont été développées. Si nécessaire, un inventaire peut être créé et toutes les Données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement peuvent être localisées, quelque soit le type de support des données.

La politique de sécurité prévoit que toutes les personnes (internes ou externes) impliquées dans le traitement des données à caractère personnel sont informées en permanence des risques encourus en termes de sécurité de l'information et de leurs obligations légales en ce qui concerne la collecte, le stockage et le traitement des Données à caractère personnel. Cela permet de s'assurer que les parties concernées sont suffisamment et correctement formées pour s'acquitter de leurs devoirs et responsabilités en matière de sécurité de l'information.

Contrôle d'accès logique

Le Sous-traitant prend, entre autres, les mesures suivantes pour empêcher les personnes non autorisées d'accéder aux supports de Données à caractère personnel et aux systèmes informatiques par lesquels les données à caractère personnel sont traitées ou utilisées :

Le Sous-traitant garde une liste à jour des personnes autorisées à accéder et à traiter ces données, ainsi que de leurs pouvoirs respectifs.

Chaque opération de traitement des données est effectuée sur des systèmes de serveur qui sont séparés par un système de contrôle d'accès logique dans le réseau.

Sécurisation des réseaux

Le Sous-traitant prend, entre autres, les mesures suivantes pour empêcher l'utilisation par des personnes non autorisées de l'équipement avec lequel les données à caractère personnel sont traitées :

Le Sous-traitant veille à ce que les réseaux auxquels sont connectés les équipements impliqués dans le traitement des Données à caractère personnel garantissent la confidentialité et l'intégrité de celles-ci. Le Sous-traitant prend les mesures nécessaires pour protéger les réseaux contre tout accès non autorisé (intrusions, codes malveillants, etc.) pendant toute la durée du Traitement.

Des technologies de contrôle d'accès sont mises place pour réguler l'accès aux systèmes de données et aux outils de soutien interne du Sous-traitant. Des techniques de cryptage sont utilisées pour sécuriser l'authentification des utilisateurs.

Le Sous-traitant met en place une procédure formelle pour autoriser ou refuser l'accès à ses ressources. Des identifiants uniques, des mots de passe forts et des révisions périodiques des listes d'accès sont en place pour garantir une utilisation appropriée des comptes d'utilisateurs. Pour des systèmes critiques, des mots de passe et des comptes à usage unique sont utilisés. Toutes les mesures susmentionnées sont décrites dans une procédure d'autorisation formelle.

Contrôle du partage des données

Le Sous-traitant prend, entre autres, les mesures suivantes pour garantir que les données à caractère personnel ne soient pas lues, copiées, modifiées ou effacées pendant le processus de transmission électronique et pendant le transport ou le stockage des données sur les supports de données :

- Formation continue du personnel ;
- Utilisation de supports et de connexions cryptés.

La transmission de Données à caractère personnel depuis et vers le réseau du Sous-traitant est effectuée à l'aide des technologies de sécurité et de cryptage communément acceptées.

Les systèmes de traitement des données sont protégés contre le risque d'intrusion, à l'aide de logiciels et de matériel informatique appropriés dont l'efficacité et les mises à jour sont vérifiées périodiquement. Les routeurs sont configurés adéquatement pour sécuriser le réseau interne du Sous-traitant contre les connexions externes non autorisées et pour garantir que les connexions informatiques et les flux de données respectent les paramètres de contrôle d'accès des systèmes de traitement des données.

Le Sous-traitant a une procédure de configuration du pare-feu qui définit des ports autorisés. Seuls les ports et services utilisés sont ouverts. La possibilité de modifier la configuration du pare-feu est limitée à une équipe interne d'experts en sécurité. Cette équipe examine régulièrement les règles de pare-feu en vigueur.

Sécurité physique et environnementale

Le Sous-traitant prend, entre autres, les mesures suivantes pour garantir la protection des données à caractère personnel contre des dommages causés par un accident ou une perte :

- Utilisation des services de cloud à haute disponibilité conformes aux normes ISO 27001 ;
- Copie de sauvegarde automatisée.

Les données à caractère personnel sont protégées contre la destruction accidentelle ou la perte grâce à des systèmes de récupération efficaces et un plan de continuité des activités, en cas de sinistre. Les procédures établies pour effectuer des copies de sauvegarde et récupérer les données garantissent que les données peuvent être reconstituées dans l'état où elles se trouvaient au moment de la dernière sauvegarde.

Gestion des incidents de sécurité et de la continuité

La politique de sécurité contient une description précise des mesures à prendre quand un incident de sécurité relatif aux Données à caractère personnel est détecté, ainsi qu'une description des personnes chargées de traiter l'incident (au niveau technique et hiérarchique) et leurs coordonnées, afin de rétablir la disponibilité et l'accès aux données dans un délai adapté.

Le Sous-traitant notifie au Responsable du traitement toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance afin de revenir à la situation normale le plus rapidement possible. La procédure de signalement et de gestion des incidents de sécurité comprend l'enregistrement de chaque incident, de l'heure à laquelle il s'est produit, de la personne qui l'a signalé, de la personne à laquelle il a été signalé et de ses effets.

Les conditions de l'incident doivent être analysées afin d'en déduire des mesures préventives ou correctrices destinées à éviter la répétition de ce type d'incident ou à permettre un retour plus rapide à une situation normale.

Continuité

Le Sous-traitant s'engage à assurer la continuité du service pendant toute la durée du contrat de licence. Il notifie sans délai au Responsable du traitement tout événement susceptible d'avoir un impact significatif sur sa capacité à exercer les activités ou fonctions de Sous-traitant de manière effective et dans le respect des dispositions légales en vigueur.

Suivi, révision et mise à jour

Les mesures techniques et organisationnelles sont évaluées régulièrement pour garantir que les objectifs et mesures initiaux restent à jour et pour que des améliorations puissent être apportées si nécessaire. Si l'infrastructure est réorganisée ou modifiée, les mesures de sécurité sont mises à niveau. La politique de sécurité sera adaptée si nécessaire à la suite de changements ou de réévaluations.

Documentation

Le Sous-traitant dispose d'une documentation de sécurité centralisée, complète et formalisée, adaptée aux besoins de sécurité, mise à jour à tout moment et accompagnée d'un répertoire accessible aux personnes dûment autorisées chaque fois que nécessaire.

Cette documentation doit contenir au moins les éléments suivants : l'identité du conseiller en sécurité, la politique de sécurité des informations, le plan de mise en œuvre des mesures de sécurité, un inventaire des Données à caractère personnel traitées, leur localisation et le traitement effectué, une liste des noms des organismes ou employés ayant accès à ces données ; la configuration des systèmes et des réseaux, la documentation technique des mesures de sécurité mises en œuvre, le calendrier des opérations planifiées, les rapports d'incidents ; les éventuels compte-rendus d'audit.

Données sensibles

Le service logiciel a une architecture multitenant, permettant à plusieurs équipes ou aux groupes d'utilisateurs de fonctionner de manière autonome et isolée les uns des autres (par ex. des utilisateurs du service de protection juridique n'ont pas accès aux dossiers des utilisateurs du service de responsabilité civile).

Annexe IV : LISTE DES SOUS-TRAITANTS ULTERIEURS

Le Responsable du traitement a autorisé l'utilisation des Sous-traitants suivants :

Nom	Adresse	Immatriculation société	Contact
SARL DIGITAL VISION (Développement/ Maintenance)	4 Am Hock, à 9991 Weiswampach, Luxembourg	B235393	Kurt Palm (kurt.palm@digitalvision.lu)
AEDES S.A. (Hébergement)	Route des Canons, 3 à 5000 Namur	BE 0460.855.809	Vinciane Ceusters (Vinciane.ceusters@aedesgroup. be)
Microsoft Irlande Operations Limited (Hébergement & traitements IA via Azure OpenAI)	One Microsoft Place, South County Business Park, Leopardstown, Dublin 18, Irlande		Microsoft Corporation Responsable Protection de la vie privée One Microsoft Place, South County Business Park, Dublin 18, Irlande

Annexe 5 - Conditions générales d'utilisation du service

Préambule

Dans le cadre d'un contrat de services plus large (le « **Contrat** ») entre **AEDES CORPUS SA**, ayant son siège social 5000 Namur, Route des Canons, 3, Belgique, numéro BCE 0849.598.155 (le « **Fournisseur de services** ») d'une part et le commettant de l'Utilisateur final (le « **Commettant** ») d'autre part, le Commettant est soumis à des obligations qui sont également applicables à vous (l'« **Utilisateur final** »). Le Fournisseur de services et vous-même sont désignés comme les « **Parties** » et individuellement une « **Partie** ». Dans le cadre des présentes Conditions générales d'utilisation du service (les « **CGUS** »), « **vous** » ou « **votre** » renvoie à l'utilisateur individuel qui interagit avec les services du Fournisseur de services. Les présentes CGUS traitent des conditions générales auxquelles le Fournisseur de services vous propose l'accès à l'utilisation de son logiciel, applications, produits, sites web et autres services ainsi que le compte utilisateur (les « **Services** »).

Comme il est possible que vous n'ayez pas accès au Contrat, les obligations qui vous incombent sont énoncées dans les présentes CGUS. En accédant aux Services, vous acceptez d'être lié par les conditions et termes des présentes CGUS, que vous déclarez avoir lues et examinées attentivement. Si vous n'êtes pas d'accord, vous n'êtes pas autorisé à utiliser les Services.

1. Propriété, Licence, Utilisation

1.1. Octroi de droits

Vous bénéficiez d'une licence limitée, non exclusive, non transférable, non revendable, non susceptible de faire l'objet d'une sous-licence, gratuite et révocable pour accéder à l'utilisation des Services, licence qui ne peut être exercée que dans le strict respect des présentes CGUS et seulement pour les besoins légitimes de l'activité professionnelle du Commettant ou de vous-même.

1.2. Restrictions des droits

2. Obligation de l'Utilisateur final

Le Commettant et vous-même restez seuls responsables de la nature, qualité et exactitude des données que vous fournissez.

Vous vous assurez que vos données (y compris le stockage et la transmission de celles-ci) soient conformes avec les présentes CGUS et toutes les dispositions réglementaires et législatives en vigueur. Vous êtes responsable du respect des présentes CGUS.

Vous devez traiter et résoudre rapidement toute mise en demeure ou réclamation concernant vos données, y compris toute mise en demeure que vous envoie une personne affirmant que l'une de vos données viole les droits d'une personne, comme des mises en demeure de retrait ou autres.

3. Droits de propriété intellectuelle

Tous les brevets (y compris les demandes, renouvellements, divisions ou extensions de brevet), modèle d'utilité, copyrights, secrets commerciaux, marques commerciales, marques de service et autres droits de propriété intellectuelle juridiquement protégés en application des lois, de la jurisprudence ou des accords internationaux bilatéraux ou multilatéraux (les « **Droits de propriété intellectuelle** ») du Fournisseur de services de la Grille Corpus (le « **Logiciel** »), les Services et le Manuel, ainsi que leur modification, reste la seule propriété du Fournisseur de services. Leur reproduction ou utilisation sans l'accord préalable écrit du Fournisseur de services est expressément interdite et peut donner lieu à une action en dommages et intérêts par le Fournisseur de services ainsi que l'application de toute autre sanction choisie par le Fournisseur de services.

Vous n'êtes pas autorisé :

- (a) à transférer les droits de propriété intellectuelle à un tiers ;
- (b) à fabriquer, utiliser ou vendre toute technologie fournie par le Fournisseur de services d'une manière ou pour des finalités qui ne s'inscrivent pas expressément dans les limites ou restrictions autorisées des licences applicables concernées ; ou
- (c) à empêcher ou restreindre l'utilisation d'une technologie par son propriétaire à quelque fin que ce soit.

Dans la mesure où le Logiciel contient des éléments de logiciels de tiers, les Droits de propriété intellectuelle concernant les éléments de logiciel de ce tiers restent la propriété exclusive du fabricant de ces logiciels de tiers.

Sans préjudice des autres restrictions applicables en vertu du présent Contrat ou des dispositions législatives en vigueur, en ce qui concerne le Logiciel incorporé dans les Services, vous ne devez pas :

- (a) reproduire ou à copier le Logiciel ;
- (b) utiliser une partie quelconque du Logiciel pour développer un logiciel, des produits ou des services ou créer des œuvres dérivées du Logiciel ;
- (c) céder le Logiciel de quelque manière que ce soit (cession, sous-licence, prêt, vente, facturation, distribution, partage, transfert, gage, échange de leasing, don, location ou autres) à un tiers. Vous n'êtes pas autorisé à vendre, transférer, céder ou autoriser l'accès au Logiciel ou tout mot de passe, clé, ou autre code d'accès pour des Services disponibles à un tiers ;
- (d) faire une traduction, adaptation, arrangement ou toute autre modification du Logiciel ou faire une reproduction (même des reproductions partielles ou une reproduction sous un format différent comme l'intégration d'un contenu ou format d'outil d'audit dans un système informatique), distribution, communication, affichage ou représentation au public des résultats de tels actes ;
- (e) adapter, modifier, décompiler, désassembler, altérer, compiler à l'envers, assembler à rebours ou rétroconcevoir le Logiciel ou tenter de toute autre manière de découvrir le code source de tout ou partie du Logiciel, sauf et seulement dans la mesure où les dispositions législatives en vigueur interdisent expressément cette restriction ;
- (f) remplacer toute partie du Logiciel dans les Services par votre propre plug-in ou logiciel qui serait compatible avec d'autres parties du Logiciel dans le Logiciel et qui contournerait les Frais d'abonnement qui doivent être payés au Fournisseur de services ;
- (g) Supprimer, réduire, bloquer, altérer ou modifier tout titre, logo, marque commerciale, mention de copyright ou de brevet, filigrane numérique, clause de non-responsabilité ou autre notification juridique inclus dans le Logiciel ;
- (h) Contourner ou neutraliser des restrictions d'accès ou le cryptage du Logiciel sauf et seulement dans la mesure où les dispositions législatives en vigueur interdisent expressément cette restriction ;
- (i) Ne pas participer, seul ou avec d'autres à des pratiques ou activités illégales, trompeuses, mensongères ou contraires à l'éthique qui pourraient être préjudiciables au Fournisseur de services.

4. Confidentialité des données

Lorsque se trouvent dans les CGUS des termes qui sont définis dans le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) (le « **RGPD** »), ces termes ont la même signification que dans le RGPD.

Le Fournisseur de services et vous devez à tout moment vous conformer à vos obligations respectives en vertu de toute règle, réglementation, et/ou loi applicable en matière de protection des données/de la vie privée, y compris le RGPD, en ce qui concerne toutes les données relatives à un individu identifié ou identifiable qui sont traitées par l'une des parties dans le cadre des Services.

Pour éviter toute ambiguïté, le Fournisseur de services et vous convenez que lorsque la législation sur la protection des données s'applique, le Commettant et vous-même agissez en tant que Responsable du traitement et le Fournisseur de services en tant que Sous-traitant des données à caractère personnel à être stockées, utilisées ou autrement traitées dans le contexte du présent Contrat.

Pour de plus amples informations sur les conditions de traitement des données à caractère personnel par le Fournisseur de services, veuillez contacter votre Commettant pour avoir accès à l'accord de traitement des données (« **DPA** », Data processing agreement) entre le Fournisseur de services et votre Commettant. En cas de contradiction entre les présentes CGUS et le DPA, les dispositions du DPA prévalent.

5. Durée et résiliation

La résiliation du Contrat implique la fin de votre droit à utiliser les Services. L'utilisation des Services après la fin du Contrat constitue une violation qui peut donner lieu à une indemnisation du Fournisseur de services.

6. Service optionnel

6.1. Description

Vous avez la possibilité d'utiliser le service optionnel :

Avec l'aide d'une solution moderne d'IA, le Service optionnel propose l'évaluation automatisée des documents médicaux dans l'application. La solution d'IA avancée peut lire et interpréter des documents en format PDF ou Word qui contiennent l'évaluation médicale des blessures physiques d'une victime et en extraire des données précieuses en vue d'une utilisation ultérieure. Il suffit d'uploader les documents, et l'application fait le reste. Cela fait disparaître le besoin de transférer les données manuellement, ce qui vous permet de gérer vos dossiers plus efficacement et rapidement avec Grille Corpus.

Pour l'utilisation du Service optionnel, vous avez besoin de l'autorisation préalable de votre Commettant.

6.2. Redevances

Le service optionnel est facturé mensuellement sur la base des demandes effectives que vous faites d'évaluation automatisée des documents médicaux.

Chaque demande sera facturée séparément.

7. Procédure de gestion des incidents

7.1. Système de tickets et assistance par téléphone

Le Fournisseur de services fournit le système de tickets suivant pour permettre la notification d'incidents (« **Ticket** ») et suivre le statut et la résolution de ces incidents : bug@grillecorpus.be

En plus du système de Tickets, vous pouvez, conformément à la procédure décrite ci-dessous, signaler des incidents à l'assistance téléphonique au numéro suivant :
00352 206 011 02

7.2. Notification des incidents

Si un incident a lieu, la Partie qui constate la première l'incident émet un Ticket. Si vous constatez un incident, vous en informez le Fournisseur de services.

Quand vous signalez un incident, vous devez :

- (a) décrire clairement la nature de l'incident et ;
- (b) préciser l'impact qu'il a sur les activités.

Le Fournisseur de services enregistre alors la réception du Ticket dans la solution Ticket et précise la qualification de l'incident concerné. Si le Fournisseur de services a besoin d'informations supplémentaires pour résoudre l'incident, il indique également les informations supplémentaires dont il a besoin pour résoudre l'incident.

7.3. Gestion des incidents

Le Fournisseur de services fera de son mieux dans la mesure de ce qui est commercialement raisonnable pour (i) répondre aux notifications de l'incident dans les délais prévus dans le Contrat et (ii) résoudre les incidents dans les délais convenus dans le Contrat.

8. Informations sur les logiciels libres

Le Logiciel contient des éléments de logiciel libre. La réglementation des Droits de propriété intellectuelle et des droits d'usage concernant ces éléments de logiciel libre doit être traitée par vous conformément aux conditions d'utilisation de ces éléments de logiciel libre. Une liste complète des éléments de logiciel libre et des conditions générales qui s'y appliquent vous sera fournie par le Fournisseur de services à la première demande.

Annexe 6 : Conditions générales des logiciels libres

Le Logiciel contient des éléments de logiciel libre. La réglementation des droits de propriété intellectuelle et les droits d'usage concernant ces éléments de logiciel libres doivent être traités par le Client conformément aux conditions d'utilisation de ces éléments de logiciel libre. Une liste complète des éléments de logiciel libre et des conditions générales qui s'y appliquent sera fournie au Client par le Fournisseur de services à la première demande.

Annexe 7 : Conditions générales

1. Champ d'application des conditions générales

- 1.1. Sauf s'il en est convenu autrement par écrit entre les Parties, les Conditions générales s'appliquent directement à tous les Contrats entre le Client et le Fournisseur de services pour la vente de Produits et/ou la fourniture de Services.
- 1.2. Les Conditions générales s'appliquent également à tous les futurs Contrats entre le Fournisseur de services et le Client, même si le Fournisseur de services ne se réfère pas expressément aux Conditions générales dans les contrats futurs.
- 1.3. En signant un Contrat, le Client renonce à l'application de ses propres conditions générales d'achat et déclare qu'il a pris connaissance et accepte de façon inconditionnelle les présentes Conditions générales. La référence du Client à ses propres conditions générales ne peut jamais être interprétée comme une acceptation par le Fournisseur de services des conditions générales du Client.
- 1.4. En cas de divergences entre les différents documents contractuels constituant le Contrat, l'ordre de prévalence suivant s'applique (par ordre décroissant) : (i) accord cadre (le cas échéant), (ii) confirmation de commande, (iii) Conditions générales, (iv) Annexes.

2. Définitions et interprétations

- 2.1. Dans le contrat, les termes avec une majuscule doivent avoir la signification suivante :
 - a. **Accord-cadre** : un document contractuel signé par les représentants légaux des deux Parties en vertu duquel un ou plusieurs Contrats sont conclus, quelle que soit la façon dont les Parties appellent ce document ;
 - b. **Accord de niveau de service ou SLA** : l'accord de niveau de service (Service Level Agreement : SLA) entre les Parties applicable aux Services énoncés à l'Annexe 3 ;
 - c. **Analyse d'impact relative à la protection des données** : Une évaluation de l'incidence des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel ;
 - d. **Année contractuelle** : chaque période de douze (12) mois énoncées aux articles 11.1 et 11.2 ;
 - e. **Annexe** : une annexe aux présentes Conditions générales ;
 - f. **Audit du service** : audit de l'Utilisation des Services par le Client tel qu'énoncé à l'Annexe 2 et à l'article 10 des présentes Conditions générales ;
 - g. **Base de référence** : le nombre d'Utilisateurs finaux et de Dossiers commandés par le Client tel que confirmé dans la Confirmation de commande ;
 - h. **Clause(s)** : Les clauses contractuelles standard contenues dans les présentes Conditions générales et les Conditions entre un Responsable du traitement et un sous-traitant, conformément à la Décision d'exécution de la commission (UE) 2021/915 du 4 juin 2021 ;
 - i. **Client** : la personne physique ou morale qui a passé la Commande d'achat et qui reçoit la Confirmation de commande ;
 - j. **Conditions générales** : les présentes conditions générales ;
 - k. **Conditions générales d'utilisation du service ou CGUS** : un accord d'utilisation du service dans lequel le Fournisseur de services garantit à l'Utilisateur final le droit d'utiliser le Service à certaines conditions énoncées dans l'Annexe 5 ;
 - l. **Confirmation de commande** : la confirmation de l'Ordre d'achat envoyée au Client par le Fournisseur de services ;
 - m. **Contrat** : le contrat conclu entre le Fournisseur de services et le Client, confirmé par la Confirmation de commande, auquel s'appliquent les différents documents contractuels dans l'ordre hiérarchique suivant en cas de divergence (sauf convention contraire expresse) : (i) l'Accord-cadre (le cas échéant), (ii) la Confirmation de commande, (iii) le DPA, (iv) les Conditions générales et (v) les autres Annexes ;
 - n. **Crédit de service** : l'indemnité forfaitaire prévue à l'Annexe 3 pour remédier au non-respect par le Fournisseur de services des niveaux de service convenus entre les Parties ;
 - o. **Date de prise d'effet** : la date à laquelle le Contrat prévu dans l'Accord-cadre (le cas échéant) entre en vigueur ou la date d'envoi de la Confirmation de commande ;
 - p. **Données sensibles** : des données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, des données génétiques ou biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne, ou des données relatives à des condamnations pénales ou à des infractions ;
 - q. **Dossier** : un dossier concernant une demande d'indemnisation d'un dommage corporel qui doit être ouvert par le Client et géré par le Client et les Utilisateurs finaux avec les Services ;
 - r. **DPA** : l'accord de traitement des données (Data processing agreement) entre les Parties énoncé à l'Annexe 4 ;

- s. **Droits de propriété intellectuelle** : brevets (y compris les demandes, renouvellements, divisions ou extensions de brevet), modèle d'utilité, copyrights, secrets commerciaux, marques commerciales, marques de service et autres droits de propriété intellectuelle juridiquement protégés en application des lois, de la jurisprudence ou des accords internationaux bilatéraux ou multilatéraux ;
- t. **Fournisseur de services** : AEDES CORPUS SA, ayant son siège social 5000 Namur, Route des Canons, 3, Belgique, numéro d'entreprise 0849 598 155 ;
- u. **Front Office** : l'interface web du Logiciel utilisée par les Utilisateurs finaux ;
- v. **Grille Corpus** : une application logicielle créée par le Fournisseur de services ;
- w. **Informations confidentielles** : (i) tout document ou information échangé sous une forme physique entre les Parties et portant clairement la mention « confidentiel » ou « exclusif » ; (ii) tout autre document ou information échangé oralement, visuellement, sous une forme lisible par une machine ou sous une forme non physique entre les Parties et confirmée par écrit comme étant confidentielle ou exclusive dans les dix (10) jours suivant sa transmission ; et (iii) tout document ou information normalement considéré comme confidentiel ; les Informations confidentielles ne sont pas un document ou une information (i) qui est déjà de notoriété publique pour une raison autre que celle d'une communication en violation du Contrat, (ii) qui a déjà été licitement communiqué à la Partie destinataire comme non-confidentiel, (iii) qui a été licitement reçu par la Partie destinataire d'une source autre que la Partie divulgateuse, à condition que cette source ne soit pas liée par une obligation de confidentialité envers la Partie divulgateuse ou qu'elle ne soit pas autrement empêchée de divulguer l'information par une obligation légale, contractuelle ou fiduciaire, (iv) dont la divulgation est exigée par la loi, à condition que la Partie destinataire notifie rapidement la Partie divulgateuse de cette obligation de divulgation pour que la partie divulgateuse puisse obtenir un ordre interdisant ou limitant cette divulgation ;
- x. **Logiciel** : chaque version de Grille Corpus qui est le Logiciel intégré dans les services ;
- y. **Logiciel libre** : les parties de logiciel libre incorporées dans le Logiciel ;
- z. **Login** : les données d'accès fournies par le Fournisseur de services au Client ; un login ne doit être utilisé que par un seul et même Utilisateur final ;
- aa. **Manuel** : tous les manuels, matériels, informations, instructions et autres documents en relation avec le Logiciel ou les Services ;
- bb. **Mise à niveau** : tout nouveau patch, mise à jour, mise à niveau ou nouvelle version du Logiciel où, afin de corriger d'éventuels bugs, des améliorations ont été apportées et/ou de nouvelles fonctionnalités ont été ajoutées par rapport à la version précédente du Logiciel ;
- cc. **Offre** : le document envoyé par le Client au Fournisseur de services qui liste les Services que le Client peut commander auprès du Fournisseur de services ;
- dd. **Ordre de commande** : la confirmation par le Client de la commande des Services précisant la Base de référence ;
- ee. **Partie(s)** : le Client et/ou le Fournisseur de services ;
- ff. **Redevance d'abonnement** : le prix convenu entre les Parties pour la fourniture des Services tel que défini à l'Annexe 2 ;
- gg. **Responsable du traitement** : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement des données à caractère personnel ;
- hh. **RGPD** : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données) ;
- ii. **Service** : le Logiciel en tant que service (SaaS, Software as a service) décrit à l'Annexe 1, commandé par le Client au Fournisseur de services, tel que confirmé dans la Confirmation de commande, le SaaS étant un modèle de licence et de fourniture de logiciel dans lequel le logiciel est hébergé de manière centralisée et fait l'objet d'une licence sur la base d'un abonnement ;
- jj. **Service optionnel** : le Service optionnel décrit en Annexe 1 ;
- kk. **Service standard** : le service standard décrit en Annexe 1 ;
- ll. **Sous-traitant** : Une personne physique ou morale, autorité publique, service ou un autre organisme qui traite les données à caractère personnel pour le compte du Responsable du traitement ;
- mm. **Utilisateur final** : tout employé, agent ou autre personne travaillant pour le Client, qui utilisera les Services au nom et pour le compte du Client et qui a donc besoin d'accéder à certaines informations dans le Front Office du Logiciel.

- 2.2. Tous les termes définis dans le présent Contrat ont la même signification qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel.
- 2.3. Une référence à un article, paragraphe ou annexe est, sauf s'il en est indiqué autrement, une référence à un article, paragraphe ou annexe aux présentes Conditions générales.
- 2.4. La mention « y compris » ou « comprenant » ne limite pas la portée des mots qui la précèdent.
- 2.5. La mention « par écrit » inclut la télécopie, les e-mails et tout autre moyen de reproduire des mots sous une forme tangible et permanente.
- 2.6. Les mots ou expressions de langue anglaise utilisés dans les présentes Conditions générales visent à décrire des concepts juridiques belges uniquement et les conséquences de l'utilisation de ces mots ou expressions en droit anglo-saxon ou dans tout autre droit étranger doivent être ignorées.

3. Conclusion d'un Contrat - offres

- 3.1. Un Contrat est réputé avoir été conclu à la Date de prise d'effet. Un Contrat ne peut être modifié qu'avec le consentement exprès écrit des Parties.
- 3.2. Les Offres du Fournisseur de services et/ou les Ordres de commande du Client ne sont pas contraignants pour le Fournisseur de services.
- 3.3. Les données techniques, descriptions et informations dans le matériel de publicité et les brochures techniques du Fournisseur de services ne sont pas des données et descriptions des Services contractuellement contraignantes, à moins que le Fournisseur de services n'y ait expressément consenti par écrit.
- 3.4. Les informations concernant les applications et les spécificités techniques des Services sont données au mieux des connaissances du Fournisseur de services. Sans préjudice des informations et déclarations fournies par le Fournisseur de services concernant la compatibilité et les applications possibles des Services, il est de la seule responsabilité du Client de vérifier l'exactitude des informations et la compatibilité des Services à la finalité poursuivie par le Client avant d'utiliser les Services.

4. Redevances d'abonnement

- 4.1. Les Redevances d'abonnement énoncées à l'Annexe 2 sont des prix nets (hors TVA) exprimés en euros.
- 4.2. La taxe sur la valeur ajoutée applicable au moment de la fourniture des Services est ajoutée à ces Redevances d'abonnement.
- 4.3. Les Redevances d'abonnement sont facturées chaque année à l'avance en fonction de la Base de référence conformément à l'Annexe 2. La Base de référence peut être adaptée pendant une Année contractuelle conformément à l'Annexe 2. Les Redevances d'abonnement relatives aux Services optionnels sont facturées conformément à l'Annexe 2.
- 4.4. Sans préjudice des dispositions ci-dessus, le Fournisseur de services se réserve le droit, lors de la conclusion d'un Contrat, d'adapter unilatéralement et proportionnellement les Redevances d'abonnement après la conclusion du contrat en cas de modification des coûts due à une augmentation des salaires, des prix de ses fournisseurs ou à des fluctuations des taux de change. Les ajustements de prix sont possibles jusqu'à un maximum de 80 % des Redevances d'abonnement définitives et sont basés sur les coûts réels. Ces ajustements de prix sont communiqués par écrit avant l'entrée en vigueur des nouvelles Redevances d'abonnement. Si le Client ne s'oppose pas aux nouveaux prix dans les quatorze (14) jours suivant la notification, ils seront réputés acceptés par le Client. En application de l'article 57 de la loi du 30 mars 1976 fixant les règles en matière de révision des prix, la formule d'adaptation des prix suivante s'applique :

$$P = P_0 (0,8 * (S/S_0) + 0,2) ; \text{ où :}$$

- P = Redevance d'abonnement ;
 - P_0 = Redevance d'abonnement originelle à la conclusion du Contrat ;
 - S_0 = Salaire horaire de référence majoré des contributions de cotisations sociales dans l'industrie numérique (moyenne nationale ou régionale telle que déterminée), tel que reconnu par le Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie publié par AGORIA, au moment de la conclusion du Contrat.
 - S = Salaire horaire de référence majoré des cotisations sociales dans l'industrie numérique (moyenne nationale ou régionale déterminée), tel que reconnu par le Service public fédéral Économie, PME, Classes moyennes et Énergie et publié par AGORIA, au moment de l'adaptation de la Redevance d'abonnement ;
- 4.5. Sauf si les Parties en ont expressément convenu autrement par écrit, les prix pour les Services notifiés au Client par le Fournisseur de services sont des prix unitaires variables. Sauf si les Parties en ont expressément convenu autrement par écrit, le total des prix pour les Services notifiés au Client par le Fournisseur de services est seulement une estimation non contraignante et ne peut pas être considérée comme un prix fixe.

5. Paiement

- 5.1. Sauf si un autre délai de paiement a été convenu, les factures du Fournisseur de services doivent être payées dans les trente (30) jours suivant la date de la facture au siège social du Fournisseur de services. Après l'expiration du délai de paiement indiqué sur la facture, le Client doit payer, de plein droit et sans mise en demeure préalable, des intérêts au taux de 12 % par an, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 15 % du montant de la facture. Les paiements du Client sont répartis comme suit : (i) d'abord l'indemnité forfaitaire et les autres frais, puis (ii) les intérêts et enfin (iii) les Redevances d'abonnement.
- 5.2. Une Partie ne peut procéder à compensation que si ses créances sont fondées sur une décision judiciaire exécutoire ou si l'autre Partie y a expressément consenti.
- 5.3. Si (i) le Client ne paie pas une facture due ou ne paie pas à la date prévue, ou (ii) le Fournisseur de services reçoit des informations préoccupantes concernant la solvabilité ou la solidité financière du Client (par exemple : chèque sans provision du Client, Client manifestement insolvable, procédure d'insolvabilité en cours, demandée, initiée ou imposée à l'encontre du Client), le Fournisseur de services est en droit d'exiger le paiement en une fois de toutes les créances dues par le Client et/ou d'exiger une garantie (caution) et de n'exécuter les services à l'avenir que contre paiement anticipé ou dépôt d'une garantie. En outre, le Fournisseur de services a le droit de suspendre toute nouvelle prestation de Services et/ou de résilier le Contrat, sans que le Client ait droit à un délai de préavis ou à des dommages-intérêts.

6. Propriété intellectuelle

- 6.1. Tous les Droits de propriété intellectuelle du Fournisseur de services sur le Logiciel, les Services et le Manuel, ainsi que leurs modifications, restent la seule propriété du Fournisseur de services. Leur reproduction ou utilisation sans l'accord préalable écrit du Fournisseur de services est expressément interdite et peut donner lieu à une action en dommages et intérêts par le Fournisseur de services ainsi que l'application de toute autre sanction choisie par le Fournisseur de services.
- 6.2. Les Contrats n'ont pas pour vocation :
 - a. de transférer les Droits de propriété intellectuelle du Fournisseur de services au Client ;
 - b. de transférer les droits de propriété intellectuelle à un tiers ;
 - c. d'accorder à l'une des Parties le droit de fabriquer, d'utiliser ou de vendre toute technologie fournie par l'autre Partie d'une manière ou à des fins qui ne s'inscrivent pas expressément dans les limites ou les restrictions autorisées par les licences disponibles ; ou
 - d. d'empêcher ou de restreindre l'utilisation d'une technologie par son propriétaire à quelque fin que ce soit.
- 6.3. Sauf si les parties en ont expressément convenu autrement par écrit, le Fournisseur de services est tenu de fournir ses Services exempts de droits de propriété intellectuelle et de copyrights de tiers uniquement dans le pays du lieu de livraison. Si un tiers formule des réclamations justifiées à l'encontre du Client pour atteinte à des Droits de propriété intellectuelle par un Logiciel créé par le Fournisseur de services et utilisé conformément au Contrat, le Fournisseur de services est responsable à l'égard du Client pendant la durée du Contrat de la manière suivante :
 - a. Le Fournisseur de services doit, à sa discrétion et à ses frais, pour le Logiciel en question :
 - i. soit obtenir un droit d'utilisation
 - ii. soit le modifier de telle sorte qu'il n'y ait plus d'atteinte au droit de propriété
 - iii. soit le remplacer.Si cela n'est pas possible pour le Fournisseur de services dans des conditions raisonnables, le Client bénéficie de droits légaux de rétractation ou de réduction ;
 - b. L'obligation du Fournisseur de services de payer des dommages-intérêts est régie par l'Article 9 des Conditions générales ;
 - c. Les obligations susmentionnées du Fournisseur de services n'existent que dans la mesure où le Client notifie immédiatement par écrit au Fournisseur de services les revendications formulées par le tiers, elles ne reconnaissent pas l'existence d'une atteinte et laissent au Fournisseur de services toutes les mesures de défense et les négociations en vue d'un règlement. Si le Client cesse d'utiliser la fourniture des Services pour des raisons de réduction des dommages ou pour d'autres raisons importantes, il est tenu de signaler au tiers que la cessation de l'utilisation ne constitue pas une reconnaissance d'une atteinte aux Droits de propriété intellectuelle du tiers.
- 6.4. Les demandes du Client sont exclues s'il est responsable de la violation des Droits de propriété intellectuelle des tiers.
- 6.5. Les demandes du Client sont également exclues si l'atteinte aux Droits de propriété intellectuelle de tiers est due à des spécifications particulières du Client, à une application non envisageable par le Fournisseur de services ou à la modification du Logiciel par le Client ou à son utilisation avec des produits qui n'ont pas été fournis par le Fournisseur de services.

- 6.6. Dans la mesure où le Logiciel contient des éléments de logiciels de tiers, les Droits de propriété intellectuelle concernant les éléments de logiciel de ce tiers restent la propriété exclusive du fabricant de ces logiciels de tiers.
- 6.7. Si le Logiciel contient des éléments de logiciel libre, la réglementation des Droits de propriété intellectuelle pour ces éléments de logiciel libre doit être traitée conformément aux conditions d'utilisation de ces éléments de logiciel libre définies dans l'Annexe 6.
- 6.8. Sans préjudice des autres restrictions applicables en vertu du présent Contrat ou des dispositions législatives en vigueur, en ce qui concerne le Logiciel incorporé dans les Services, le Client ne doit pas :
- a. Reproduire ou copier le Logiciel ;
 - b. Utiliser une partie quelconque du Logiciel pour développer un logiciel, des produits ou des services ou créer des œuvres dérivées du Logiciel ;
 - c. Céder le Logiciel de quelque manière que ce soit (cession, sous-licence, prêt, vente, facturation, distribution, partage, transfert, gage, échange de leasing, don, location ou autres) à un tiers. Le Client n'est pas autorisé à vendre, transférer, céder ou autoriser l'accès au Logiciel ou tout mot de passe, clé, ou autre code d'accès pour des Services disponibles à un tiers ;
 - d. Faire une traduction, adaptation, arrangement ou toute autre modification du Logiciel ou faire une reproduction (même des reproductions partielles ou une reproduction sous un format différent comme l'intégration d'un contenu ou format d'outil d'audit dans un système informatique), distribution, communication, affichage ou représentation au public des résultats de tels actes ;
 - e. Adapter, modifier, décompiler, désassembler, altérer, compiler à l'envers, assembler à rebours ou rétroconcevoir le Logiciel ou tenter de toute autre manière de découvrir le code source de tout ou partie du Logiciel, sauf et seulement dans la mesure où les dispositions législatives en vigueur interdisent expressément cette restriction ;
 - f. Remplacer toute partie du Logiciel dans les Services par le propre plug-in ou logiciel du Client qui serait compatible avec d'autres parties du Logiciel dans le Logiciel et qui contournerait les Redevances d'abonnement devant être payées au Fournisseur de services ;
 - g. Supprimer, réduire, bloquer, altérer ou modifier tout titre, logo, marque commerciale, mention de copyright ou de brevet, filigrane numérique, clause de non-responsabilité ou autre notification juridique incluse dans le Logiciel ;
 - h. Contourner ou neutraliser des restrictions d'accès ou le cryptage du Logiciel sauf et seulement dans la mesure où les dispositions législatives en vigueur interdisent expressément cette restriction ;
 - i. Ne pas participer, seul ou avec d'autres à des pratiques ou activités illégales, trompeuses, mensongères ou contraires à l'éthique qui pourraient être préjudiciables au Fournisseur de services.

7. Confidentialité des données

- 7.1. Quand les Conditions générales utilisent des termes qui sont définis dans le RGPD, ces termes ont la même signification que dans le RGPD.
- 7.2. Chaque Partie doit à tout moment se conformer à ses obligations en vertu de toute règle, réglementation, et/ou loi applicable en matière de protection des données/de la vie privée, RGPD inclus, en ce qui concerne toutes les données relatives à un individu identifié ou identifiable qui sont traitées par l'une des Parties dans le cadre des Services.
- 7.3. Le Client est seul responsable pour déterminer les moyens et les finalités du traitement par le Fournisseur de services des données à caractère personnel en vertu du Contrat.
- 7.4. Pour éviter toute ambiguïté, les Parties conviennent que lorsque la législation sur la protection des données s'applique, le Client agit en tant que Responsable du traitement et le Fournisseur de services en tant que Sous-traitant des données à caractère personnel pouvant être stockées, utilisées ou autrement traitées dans le contexte du présent Contrat.
- 7.5. Les Parties conviennent des conditions du traitement des données à caractère personnel par le Fournisseur de services dans un DPA distinct en Annexe 4. En cas de contradiction entre les présentes Conditions générales et le DPA, les dispositions du DPA prévalent.

8. Garantie et responsabilité en cas de défaut

- 8.1. Le Client est conscient qu'il n'est pas possible, en l'état actuel de la technique, de créer un logiciel totalement exempt d'erreurs. Sauf s'il en a été convenu expressément autrement par les Parties, le Fournisseur de services a toujours une obligation de moyens et jamais une obligation de résultats dans le cadre de l'exécution des Services.
- 8.2. Le Client informera le Fournisseur de services de tout bug, erreur et/ou défaut dans le Front Office, le Logiciel et/ou le Service et décrira ces bugs, erreurs et/ou défauts avec le plus de précisions possible. Le Fournisseur de services fera de son mieux dans la mesure de ce qui est commercialement raisonnable pour corriger ces bugs, erreurs et/ou défaut dans la prochaine Mise à niveau.
- 8.3. Le Service et le Logiciel sont fournis en l'état (« as is ») et selon disponibilité (« as available »).

- 8.4. Les seules garanties fournies par le Fournisseur de services sont celles énoncées dans l'Accord de niveau de service de l'Annexe 3.
- 8.5. Les seules garanties fournies par le Fournisseur de services au Client sont les Crédits de service énoncés à l'Annexe 3.
- 8.6. Sans préjudice d'une disposition légale impérativement applicable contraire, les garanties énoncées dans le présent Article 8 des Conditions générales sont les seules garanties proposées par le Fournisseur de services et le Client ne peut faire valoir que les réclamations spécifiées. Le Fournisseur de services n'offre aucune autre garantie explicite ou implicite pour les Services fournis dans le cadre du Contrat, y compris la qualité commerciale, l'adéquation à un usage particulier ou l'intégrité des Droits de propriété intellectuelle de tiers.

9. Responsabilité et indemnisation

- 9.1. Les exclusions et limitations de responsabilité énoncées ci-dessous ne s'appliquent pas (i) en cas de dommages corporels ou de décès résultant d'une négligence ou d'une faute du Fournisseur de services ou de ses agents, (ii) en cas de déclaration frauduleuse ou de faute intentionnelle ou (iii) dans la mesure où ces exclusions et limitations de responsabilité sont interdites par des dispositions légales impératives applicables (y compris la loi du 25 février 1991 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux).
- 9.2. Sans préjudice de l'article 8.5, le Fournisseur de services n'est en aucun cas responsable des dommages indirects, des dommages accessoires, des dommages punitifs, accessoires ou consécutifs tels que la perte ou l'endommagement de données, la perte de bénéfices ou de revenus, la perte de ventes, les coûts d'interruption d'activité, les coûts d'enlèvement et/ou de réinstallation, les coûts de remplacement, l'atteinte à la réputation ou la perte de clients, même si ces dommages étaient raisonnablement prévisibles.
- 9.3. En outre, le Fournisseur de services ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas d'une utilisation de ses Services contraire à la finalité convenue ou habituelle.
- 9.4. La responsabilité cumulée du Fournisseur de services envers le Client est limitée à cent pour cent (100 %) des Redevances d'abonnement payées par le Client au Fournisseur de services en vertu du Contrat, qu'il s'agisse de responsabilité contractuelle, délictuelle ou autre, au cours de la période de douze (12) mois précédant l'événement qui a causé la responsabilité.
- 9.5. La responsabilité d'une Partie envers l'autre Partie ne peut être engagée qu'en vertu du Contrat, à l'exclusion des règles non impératives relatives à la responsabilité extracontractuelle.
- 9.6. Les exclusions de responsabilité du Fournisseur de services convenues dans les paragraphes ci-dessus s'appliquent également à la responsabilité de ses employés, travailleurs, agents, consultants, représentants, travailleurs temporaires, fournisseurs et livreurs.
- 9.7. Le Client s'engage à indemniser, défendre et exonérer de toute responsabilité le Fournisseur de services en cas de réclamation, procédure, action, action en justice, perte, responsabilité, poursuite, jugement et dommages-et-intérêts, y compris les frais et honoraires raisonnables d'avocat, fondés sur ou liés à une violation des articles 6 et/ou 7 des Conditions générales par le Client.

10. Audit du service

- 10.1. Le Fournisseur de services peut à tout moment contrôler par un accès à distance l'utilisation du Service par le Client.
- 10.2. Le Fournisseur de services peut procéder à un audit de l'utilisation du Service par le Client dans les locaux du Client à condition que le Fournisseur de services donne un préavis écrit trente (30) jours avant l'Audit du Service. Cet Audit du service dans les locaux du Client aura lieu pendant les heures normales d'ouverture du Client, pas plus d'une fois par année, pour une durée maximale de deux jours ouvrables. Les auditeurs peuvent être refusés par le Client pour des raisons légitimes. Tous les secrets d'affaires et commerciaux du Client seront protégés, toutes les données à caractère personnel seront conservées et sécurisées conformément aux obligations légales. Les résultats de l'Audit de service seront traités de manière confidentielle et le Fournisseur de services cherchera à limiter les conséquences opérationnelles de cet audit de service pour le client.
- 10.3. Le Client s'engage à apporter son assistance à l'Audit du service du Fournisseur de services, à soutenir le Fournisseur de services dans la mesure du raisonnable et à lui fournir un accès suffisant aux informations.
- 10.4. En outre, le Client s'engage à payer les Redevances d'abonnement non perçues dans les trente (30) jours suivant une demande écrite à cet égard. Ces Redevances d'abonnement non perçues seront majorées de cinquante pour cent (50%) à titre de pénalités contractuelles pour violation du Contrat par le Client. En cas de non-paiement, le Fournisseur de services peut résilier le Contrat pour manquement grave.
- 10.5. Le Client convient que le Fournisseur de services n'est pas responsable des coûts encourus par le Client dans le cadre de l'assistance à un Audit du service.

11. Résiliation du Contrat

- 11.1. Sauf s'il en est convenu autrement par écrit par les Parties, le Contrat commence à la Date de prise d'effet pour une durée de douze (12) mois.

- 11.2. Le Contrat sera renouvelé tacitement à chaque fois pour une période de douze (12) mois supplémentaires, sauf si l'une des Parties notifie par écrit à l'autre Partie la résiliation au moins un (1) mois avant l'expiration du Contrat.
- 11.3. Sans préjudice d'une disposition contraire des Conditions générales, le Contrat peut être résilié de plein droit sans délai de préavis par l'une des Parties si l'autre Partie :
- a. devient insolvable, n'est plus en mesure de faire face à ses obligations ou demande la cessation des paiements ;
 - b. ne peut plus exercer ses activités commerciales normales ;
 - c. se rend coupable d'un manquement grave au contrat et n'y remédie pas par lettre recommandée dans les trente (30) jours suivant la notification du manquement grave au contrat ; le manquement du Client à son obligation de paiement est présumé être un manquement grave au contrat dans ce cadre.
- 11.4. En cas de résiliation au sens du présent Article :
- a. le Client s'engage à payer le Fournisseur de services pour tous les Services exécutés jusqu'à la date de résiliation ;
 - b. tous les montants dus au Fournisseur de services pour les Services deviennent immédiatement exigibles.

12. Force majeure

- 12.1. Si, pour des raisons qui échappent raisonnablement à son contrôle, l'une des Parties n'est pas en mesure d'exécuter ses obligations au titre du présent Contrat ou de les exécuter en temps voulu, elle n'en sera pas tenue responsable. Cela implique notamment les catastrophes naturelles, les interruptions d'activité, les défaillances techniques, les épidémies, la pénurie de matériaux, les grèves, les blocus, les embouteillages, les mesures gouvernementales, les infractions pénales, le dépassement des délais de livraison ou l'interruption des livraisons par ses propres fournisseurs, ainsi que toutes les situations dans lesquelles l'approvisionnement en main-d'œuvre ou en matières premières n'est pas possible par les canaux normaux.
- 12.2. Si la livraison du Produit ou la fourniture du Service est retardée de plus d'un (1) mois dans ces circonstances, chaque Partie a le droit de résilier le Contrat par écrit pour les quantités affectées par l'interruption de la livraison des Produits ou de la fourniture des Services sans devoir d'indemnité à l'autre Partie.

13. Confidentialité

- 13.1. Chaque Partie s'engage à : (i) garder strictement confidentielles les Informations confidentielles de l'autre Partie, ou en d'autres termes, à les traiter comme s'il s'agissait de ses propres Informations confidentielles, et à prendre au moins des précautions raisonnables pour protéger ces Informations confidentielles ; (ii) ne pas divulguer ou diffuser les Informations confidentielles de l'autre Partie, sauf à ses propres administrateurs, dirigeants, employés, sous-traitants, intermédiaires ou consultants qui ont besoin de ces Informations confidentielles pour travailler avec les Parties ou pour exécuter le contrat ; (iii) informer les parties à qui les Informations confidentielles sont divulguées de l'obligation de maintenir une stricte confidentialité en vertu du Contrat ; (iv) ne pas utiliser ou permettre l'utilisation des Informations confidentielles de l'autre Partie à des fins autres que celles spécifiées dans le présent Contrat.

14. Annexes

- 14.1. Les Parties peuvent convenir de modifier les Annexes de temps à autre d'un commun accord. Si le Fournisseur de services envoie par écrit au Client une version modifiée d'une Annexe et que le Client ne s'oppose pas aux modifications dans un délai de quatorze (14) jours, la nouvelle Annexe est réputée avoir été convenue d'un commun accord à l'expiration du délai susmentionné. En cas d'opposition par le Client, l'ancienne version de l'Annexe reste en vigueur.

15. Divers

- 15.1. Tout litige découlant de la relation contractuelle entre le Fournisseur de services et le Client relève de la juridiction exclusive des tribunaux de l'arrondissement judiciaire de Namur (Belgique). Sous réserve de l'application obligatoire d'une loi obligatoire, le Fournisseur de services peut également porter un litige devant un tribunal compétent du siège social du Client.
- 15.2. Sans préjudice des lois étrangères obligatoires applicables, la relation contractuelle entre le Fournisseur de services et le Client est régie par les lois belges, à l'exclusion de ses dispositions internes en matière de conflit de lois.
- 15.3. Si une ou plusieurs dispositions du présent Contrat est déclarée-s invalide-s, illégale-s ou inexécutable-s en tout ou en partie, la validité des autres dispositions du Contrat n'en sera pas affectée. Dans ce cas, les Parties s'engagent à remplacer rétroactivement la clause totalement ou partiellement invalide, illégale ou inexécutable par une clause valide, légale et exécutable qui se rapproche le plus possible de la finalité commerciale et financière de la clause invalide, illégale ou inexécutable.

- 15.4. Chaque Partie doit exécuter ses obligations même si l'exécution est devenue plus onéreuse, soit parce que le coût de l'exécution a augmenté ou soit parce que la valeur de la contrepartie a diminué. Chaque Partie peut toutefois demander à l'autre Partie de renégocier le Contrat en vue de l'adapter ou de le résilier si les conditions suivantes sont réunies : 1° un changement de circonstances rend l'exécution du Contrat excessivement onéreuse, de sorte qu'elle ne peut être raisonnablement exigée ; 2° ce changement était imprévisible lors de la conclusion du Contrat ; 3° ce changement n'est pas imputable au sens de l'article 5.225 du Code civil à la Partie requérante ; 4° le débiteur de l'obligation n'a pas assumé ce risque ; et 5° la loi ou le Contrat n'exclut pas cette possibilité. Les Parties continuent d'exécuter leurs obligations pendant la durée des renégociations. Si les renégociations sont refusées ou n'aboutissent pas dans un délai raisonnable, le juge peut, à la demande de l'une ou l'autre Partie, adapter le Contrat afin de le rendre conforme à ce que les Parties auraient raisonnablement convenu au moment de la conclusion du Contrat si elles avaient tenu compte du changement de circonstances, ou résilier le Contrat en tout ou en partie à une date qui ne peut être antérieure au changement de circonstances et selon les modalités fixées par le juge.
- 15.5. Le Client autorise le Fournisseur de services à sous-traiter en tout ou en partie, la fourniture des Services confiés au Fournisseur de services.
- 15.6. Le Contrat contient tous les accords entre les Parties et remplace tous les accords antérieurs relatifs à l'objet du Contrat.
- 15.7. Toutes les obligations contractuelles qui de par leur nature, continuent à exister après la fin du Contrat restent effectives après la résiliation du Contrat, en particulier les obligations financières de l'une partie envers l'autre en vertu du Contrat.
- 15.8. Le manquement du Fournisseur de services à contester une lettre, une notification ou un acte du Client ne constitue pas une renonciation à l'une quelconque des clauses du Contrat.
- 15.9. Les Parties sont indépendantes et conviennent que le Contrat ne crée en aucun cas une entreprise commune, une relation de représentation ou de partenariat entre elles. Aucune disposition du contrat ne doit être interprétée comme créant une relation en vertu de laquelle l'une des Parties peut agir au nom de l'autre ou lui donner des garanties, à moins que le Contrat ne le prévoie expressément.

Annexe 8 - Contract manager et DPD

Le Contract manager du Fournisseur de services	David Köttén Project Manager david.koetten@digitalvision.lu 00352 206 011 02 -12
DPD du Fournisseur de services	Vinciane Ceusters Responsable Service Juridique vinciane.ceusters@aedesgroup.be 0032 81 46 80 92
Contract manager du Client	[compléter]
DPD du Client	[compléter]

ANNEXE 9 – Service optionnel d’intelligence artificielle

1. Objet de l’Annexe

La présente Annexe a pour objet d’encadrer juridiquement et techniquement le service optionnel d’intelligence artificielle (le « Service IA ») proposé dans le cadre de la solution SaaS Grille Corpus.

Le Service IA est strictement optionnel et ne fait partie des Services activés pour le Client que sur demande expresse et écrite de celui-ci.

Cette activation intervient sous la responsabilité exclusive du Client et suppose, le cas échéant, la validation préalable de ses instances internes compétentes (notamment IT, conformité et protection des données).

Le Client peut demander à tout moment la désactivation du Service IA. Cette désactivation n’a aucun impact sur les autres Services fournis dans le cadre du Contrat.

En cas de désactivation du Service IA, aucun traitement d’intelligence artificielle n’est effectué et aucun flux de données n’est initié vers les services Azure OpenAI.

2. Fonctionnement du Service IA

Le Service IA permet l’extraction automatisée d’informations issues de documents médicaux (formats PDF ou Word) fournis volontairement par le Client ou ses Utilisateurs finaux.

Le Service IA intervient uniquement en support à l’analyse humaine et n’a aucune valeur décisionnelle, réglementaire ou contraignante. Il ne se substitue en aucun cas à l’analyse, à la validation ou à l’appréciation du Client.

3. Rôle des prestataires IA

Il est expressément convenu que :

- OpenAI n’intervient à aucun moment comme prestataire direct du Client ;
- aucune donnée du Client n’est transmise directement à OpenAI ;
- aucune donnée du Client n’est utilisée à des fins d’entraînement, d’amélioration des modèles ou de conservation.

Les traitements d’intelligence artificielle sont réalisés exclusivement via les services « Azure OpenAI » fournis par Microsoft, dans un environnement Microsoft Azure contractuellement encadré.

4. Localisation et sécurité des traitements

Les traitements IA sont réalisés exclusivement au sein de centres de données Microsoft Azure situés dans l’Union européenne.

Les données transmises dans le cadre du Service IA :

- sont chiffrées lors du transfert ;
- sont traitées exclusivement en mémoire ;
- ne font l’objet d’aucun stockage après traitement ;
- ne sont ni journalisées, ni réutilisées à des fins statistiques ou d’apprentissage.