

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation du Service SAMRoute

Oriskami SAS

19 mai 2025

1	PRÉAMBULE	1
2	OBJET	2
3	DROITS D'ACCÈS	2
4	CYCLE CONTRACTUEL	4
5	TARIFS	5
6	PAIEMENT	6
7	ENGAGEMENTS DU CLIENT	7
8	ENGAGEMENTS DU FOURNISSEUR	7
9	DISPONIBILITÉ	9
10	PROTECTION DES DONNÉES	9
11	PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	11
12	DROITS DU CLIENT À LA SORTIE	11
13	DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION	12
<hr/>		
A	NIVEAU DE SERVICE (SLA)	13
B	CONFIDENTIALITÉ	14
C	DÉFINITIONS	16
D	SOMMAIRE	18

1 PRÉAMBULE

Le présent contrat encadre l'accès au service logiciel SAMRoute, édité par la société Oriskami SAS, pour un usage strictement professionnel. Il s'adapte à différents niveaux d'engagement, du projet exploratoire à la collaboration pluriannuelle. Les présentes Conditions s'appliquent à deux catégories de Clients, selon le mode de souscription et de facturation :

- Les Clients ENTERPRISE relèvent d'une relation directe, formalisée par devis ou bon de commande. Aucun renouvellement tacite ne s'applique. Ils peuvent résilier à tout moment, avec remboursement partiel de la période non utilisée.
- Les autres Clients (non-ENTERPRISE) souscrivent via un parcours simplifié, avec facturation mensuelle par prélèvement automatique (Stripe). Le contrat est à durée indéterminée, reconduit tacitement chaque mois, et résiliable à tout moment sans justification.

La qualification « ENTERPRISE » est confirmée dans le devis ou bon de commande. À défaut, le Client est considéré comme non-ENTERPRISE. Il peut à tout moment demander à changer de statut contractuel. Un point de contact dédié peut être désigné pour les Clients ENTERPRISE, si cela est prévu dans le devis. Cette option favorise un suivi renforcé.

Sauf mention contraire, ces Conditions s'appliquent intégralement aux deux catégories. Les différences sont précisées dans les clauses concernées.

Le Fournisseur garantit l'export des Données Client en fin de contrat, au format structuré et ouvert (CSV, JSON ou équivalent), gratuitement sauf volumétrie exceptionnelle ou contraintes techniques spécifiques.

Le Fournisseur peut modifier les présentes Conditions, notamment en cas d'évolution du Service ou de la réglementation. Toute nouvelle version est notifiée au Client. Pour les Clients non-ENTREPRISE, la version en vigueur est réputée acceptée à chaque renouvellement.

2 OBJET

Le présent contrat définit les Conditions dans lesquelles le Fournisseur met à disposition du Client, à titre non exclusif, non transférable et non cessible, un Service logiciel en mode SaaS (SAMRoute), pour la durée et selon les modalités prévues à l'Abonnement.

- 1 Le Service
- 2 Infrastructures
- 3 Localisation
- 4 Limites de responsabilité

2.1 Le Service

Le Service permet au Client d'accéder à un logiciel spécialisé dans l'analyse, la modélisation et l'anticipation des risques liés aux infrastructures de transport. Ce logiciel s'appuie sur des traitements automatisés de données, incluant des algorithmes d'intelligence artificielle — notamment générative — afin d'enrichir les informations contextuelles, de produire des représentations analytiques, et de faciliter la prise de décision.

2.2 Infrastructures

Le Service repose sur deux infrastructures techniques distinctes :

- Une infrastructure cloud à haute disponibilité, hébergée chez un prestataire tiers avec garanties renforcées (redondance, sécurité, supervision), déployée progressivement selon l'offre.
- Une infrastructure de développement, utilisée en phase de configuration, prototypage ou personnalisation. Aucune garantie de disponibilité continue ne s'y applique ; des interruptions ponctuelles peuvent survenir (maintenance, connectivité, contraintes locales).

2.3 Localisation

Les Données Client sont hébergées exclusivement au sein de l'Union européenne. L'environnement de production est déployé sur des centres de données OVHcloud situés en France (notamment à Roubaix et Gravelines), tandis que les environnements de développement et de test sont localisés dans les locaux du Fournisseur en Ile-et-Vilaine. Toute dérogation géographique fera l'objet d'un accord préalable écrit.

2.4 Limites de responsabilité

Le Service est fourni en l'état, sans garantie de résultat ni de conformité sectorielle. Il s'agit d'un outil d'aide à l'analyse, dont l'interprétation et l'exploitation relèvent exclusivement du Client. Le Fournisseur décline toute responsabilité quant aux décisions prises sur la base des résultats générés, y compris en cas de non-conformité aux lois, normes ou référentiels applicables au secteur du Client.

3 DROITS D'ACCÈS

Cette section précise les conditions dans lesquelles le Client peut accéder au Service, en fonction des droits concédés, des usages autorisés et des modalités d'accès, y compris via les interfaces API.

- 1 Licence d'usage
- 2 Accès gratuit
- 3 Usage autorisé
- 4 Contrôle des accès
- 5 Accès API
- 6 Limites d'usage
- 7 Monitoring

3.1 Licence d'usage

Le Fournisseur accorde au Client, pendant toute la durée du contrat et sous réserve du paiement effectif des sommes dues, un droit d'accès et d'utilisation au Service.

Ce droit, non exclusif, non cessible et non transférable, permet au Client et à ses Utilisateurs d'accéder au Service à distance, via un réseau de communication électronique, dans les Conditions prévues au présent contrat.

Le Fournisseur peut, à sa discrétion, proposer des niveaux d'accès ou de personnalisation renforcés pour répondre aux besoins spécifiques de certains Clients.

3.2 Accès gratuit

Le Fournisseur peut, à sa discrétion, accorder au Client un accès gratuit, temporaire ou limité au Service à des fins d'évaluation, de test, de démonstration, ou dans le cadre d'un pilote ou d'une version bêta. Cet accès est fourni « en l'état », sans garantie, sans obligation de continuité ni de support, sauf disposition expresse.

Cet usage ne constitue pas un engagement commercial ni une acceptation tacite d'achat futur. Il ne confère aucun droit de propriété intellectuelle supplémentaire, ni droit d'exploitation durable au-delà de la période définie.

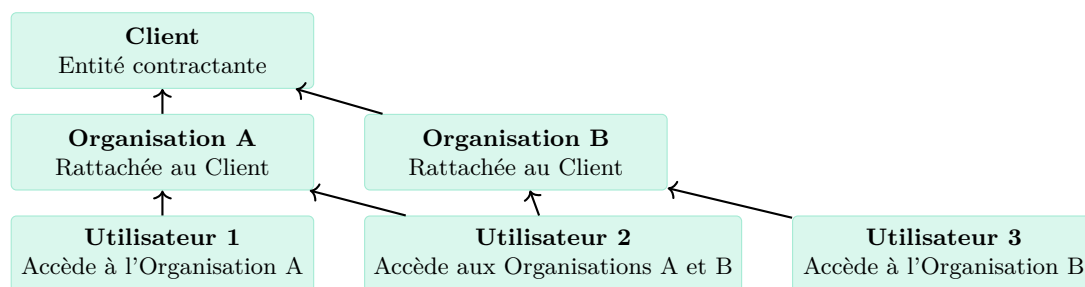
Sauf indication contraire, cet accès est automatiquement désactivé à l'issue de la période prévue, à moins qu'une souscription commerciale ne soit formalisée avant son expiration.

3.3 Usage autorisé

Ce droit d'usage est strictement limité aux besoins professionnels internes du Client, à l'exclusion de toute revente, sous-licence, mise à disposition de tiers non autorisés — notamment des sous-traitants ou partenaires — ou utilisation contraire aux lois et règlements applicables. Toute utilisation non expressément autorisée par le présent contrat est réputée interdite.

3.4 Contrôle des accès

Le schéma ci-après illustre l'articulation des rôles entre le Client, ses Organisations techniques et les Utilisateurs autorisés.



3.5 Accès API

L'accès au Service peut inclure l'usage d'interfaces programmatiques (API) mises à disposition par le Fournisseur, dans les conditions définies au contrat. Le Fournisseur peut en limiter l'usage à des volumes raisonnables, via des quotas, des fenêtres temporelles ou des mécanismes de throttling automatique.

En cas de dépassement répété ou d'usage abusif ou détourné, le Fournisseur pourra suspendre l'accès aux API, proposer une montée en gamme ou facturer un supplément conformément à l'offre applicable.

Des limitations spécifiques ou engagements de disponibilité peuvent être définis dans un accord séparé (SLA ou addendum), sur demande du Client et validation par le Fournisseur.

3.6 Limites d'usage

Le Service inclut des limites techniques d'usage par défaut, sauf stipulation contraire ou accord spécifique (SLA, addendum). Ces limites visent à garantir la stabilité et la performance du Service dans un environnement mutualisé.

Par Client, sont inclus par défaut : jusqu'à 1 Go de fichiers importés via S3, un accès API à hauteur de 10 000 appels par mois, et une capacité de traitement adaptée à un usage standard. Le Fournisseur peut notifier tout dépassement et proposer une montée en gamme, ou limiter l'accès en cas d'abus.

3.7 Monitoring

Le Client s'engage à veiller au respect de ces Conditions d'accès par l'ensemble de ses Utilisateurs, et à informer sans délai le Fournisseur de toute utilisation non conforme ou suspecte de son compte.

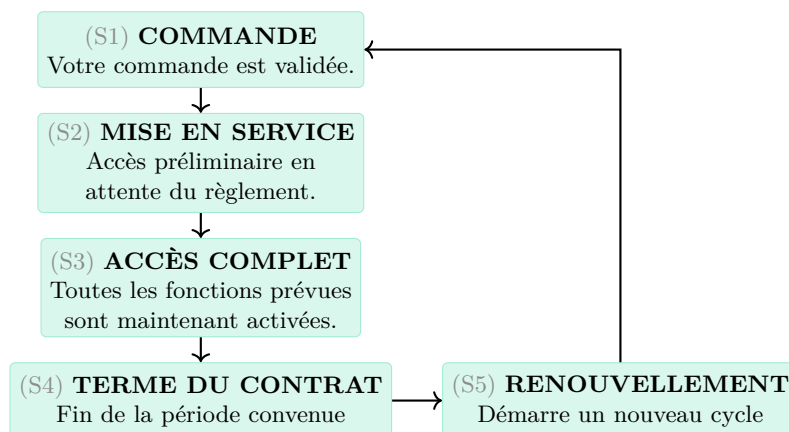
4 CYCLE CONTRACTUEL

Cette section décrit les principales étapes de la relation contractuelle : point de départ, durée, reconduction, suspension, résiliation et fin du contrat.

- 1 Processus
- 2 Point de départ
- 3 Durée
- 4 Renouvellement
- 5 Suspension
- 6 Résiliation par le Client
- 7 Résiliation anticipée
- 8 Fin du contrat
- 9 Changement de contrôle

4.1 Processus

Le schéma ci-après montre les étapes du cycle contractuel, de la commande au renouvellement.



4.2 Point de départ

Le contrat prend effet à la date indiquée comme date de démarrage dans le bon de commande. À défaut d'indication explicite, la date de signature du bon de commande par le Client constitue la « Date d'Entrée en Vigueur ».

4.3 Durée

La durée du contrat dépend de la catégorie du Client, telle que précisée dans l'offre ou lors de la souscription. Si le Client est classé ENTERPRISE, le contrat est conclu pour une durée annuelle ou pluriannuelle, selon les modalités prévues dans l'offre. Si le Client est non-ENTERPRISE, le contrat est à durée indéterminée, avec une facturation mensuelle.

4.4 Renouvellement

Pour les Clients ENTERPRISE, aucune reconduction tacite ne s'applique. Le Fournisseur prend contact avant l'échéance pour proposer une nouvelle offre. En l'absence d'acceptation expresse, le contrat prend fin automatiquement, sans prolongation temporaire ni obligation de conservation des Données Client.

Pour les Clients non-ENTERPRISE, le contrat est renouvelé de manière tacite sur une base mensuelle, tant que les paiements sont honorés. Il peut être résilié à tout moment dans les Conditions prévues à la section relative au paiement.

4.5 Suspension

Si un risque avéré ou sérieusement suspecté menace la sécurité, la stabilité ou l'intégrité du Service (par exemple : tentative d'intrusion, surcharge anormale, abus d'API), ou en cas de défaut de paiement persistant au-delà du délai contractuel, le Fournisseur peut suspendre sans

préavis l'accès au Service. Cette mesure, proportionnée à la gravité de la situation, fait l'objet d'une information au Client dans les meilleurs délais. La suspension n'interrompt pas l'exigibilité des sommes dues.

4.6 Résiliation par le Client

Si le Client est classé ENTERPRISE, il peut résilier le contrat à tout moment par notification écrite (email ou courrier recommandé). La résiliation prend effet trente (30) jours après réception de cette notification. Le Fournisseur accuse réception et peut, sans obligation de résultat, proposer un échange pour organiser une sortie dans de bonnes conditions. Le Client peut bénéficier d'un remboursement correspondant à 70 % de la période restante, calculée au prorata temporis par jour calendaire entre la date d'effet de la résiliation et la fin de la période contractuelle initiale. Aucun frais ni pénalité n'est appliqué.

Si le Client n'est pas classé ENTERPRISE, le contrat est à durée indéterminée avec reconduction tacite mensuelle tant que les paiements sont honorés. Le Client peut y mettre fin à tout moment via l'interface de gestion ou par simple notification écrite. Pour une prise d'effet à la fin de la période en cours, la notification doit être transmise au moins quinze (15) jours avant l'échéance. Aucun remboursement partiel n'est dû pour une période entamée.

4.7 Résiliation anticipée

En cas de manquement contractuel significatif — technique, financier ou opérationnel, y compris impayé persistant — l'autre Partie peut notifier l'infraction par écrit et exiger régularisation sous quinze (15) jours calendaires. En l'absence de régularisation, elle peut résilier le contrat par écrit. Une indemnisation n'est due que si un préjudice direct et démontré est établi, dans les limites contractuelles.

En cas de manquement grave, répété ou non régularisable — notamment atteinte aux droits de propriété intellectuelle ou usage frauduleux du Service — la résiliation peut être immédiate et sans mise en demeure.

Le contrat peut aussi être résilié de plein droit, sans formalité judiciaire, en cas de cessation d'activité, procédure collective ou situation de Force Majeure durant plus de trente (30) jours. La Partie concernée informe l'autre dans les meilleurs délais.

4.8 Fin du contrat

Si le contrat arrive à son terme ou fait l'objet d'une résiliation, l'accès au Service est suspendu à la date d'effet, sans maintien temporaire ni prolongation automatique.

Tous les traitements, visualisations et fonctionnalités avancées cessent immédiatement. Les Données Client, ainsi que les éventuels fichiers hébergés sur des stockages objets (type S3), peuvent être supprimés conformément aux dispositions applicables à la suppression des données, sans garantie de récupération ultérieure.

Il appartient au Client de demander l'export de ses Données Client dans les délais prévus contractuellement pour la restitution, afin d'éviter toute perte ou interruption dans ses opérations.

4.9 Changement de contrôle

En cas de changement de contrôle du Fournisseur — incluant fusion, acquisition, cession totale ou partielle d'actifs, ou changement d'actionnaire majoritaire — le contrat reste valable aux mêmes Conditions, sauf clause contraire. Le Client en est informé dans un délai raisonnable. Si ce changement entraîne un risque avéré de non-conformité, de conflit d'intérêts ou de perte substantielle de garanties, le Client peut mettre fin au contrat conformément aux modalités de résiliation prévues aux présentes.

5 TARIFS

Cette section définit les modalités financières applicables à l'accès au Service. En contrepartie de cet accès, le Client s'engage à verser au Fournisseur les sommes dues selon les Conditions définies dans le bon de commande ou l'offre commerciale en vigueur.

- 1 Évolution
- 2 Taxes

5.1 Évolution

Les prix applicables peuvent être révisés par le Fournisseur à l'occasion de chaque nouvelle

période d'Abonnement, notamment pour tenir compte de l'évolution des coûts d'exploitation, de l'inflation ou du repositionnement commercial du Service.

Pour les Clients ENTERPRISE, toute révision tarifaire fait l'objet d'une nouvelle offre ou d'un bon de commande distinct. Ces nouveaux tarifs ne sont applicables qu'après validation expresse par le Client dans le cadre d'un nouvel engagement contractuel.

Pour les autres Clients (non-ENTERPRISE), relevant d'un Abonnement mensuel à reconduction implicite, toute modification tarifaire est notifiée par écrit au moins trente (30) jours avant sa prise d'effet. Le Client peut s'y opposer en résiliant l'Abonnement avant cette date, sans frais ni pénalité.

5.2 Taxes

Sauf stipulation contraire, les prix sont exprimés en euros hors taxes et sont majorés de la TVA ou de toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

En cas de vente à un Client établi dans un autre État membre de l'Union européenne, et disposant d'un numéro de TVA intracommunautaire valide, la facturation est effectuée hors TVA, conformément au régime d'autoliquidation prévu à l'article 283-2 du Code général des impôts. Il appartient alors au Client de déclarer et acquitter la TVA dans son pays de résidence.

6 PAIEMENT

Cette section précise les modalités de règlement du Service, incluant les méthodes de paiement, les délais applicables, les conditions d'accès provisoire, ainsi que les conséquences en cas de retard ou de défaut.

- 1 Méthodes
- 2 Délai
- 3 Accès provisoire
- 4 Retards
- 5 Défaut

6.1 Méthodes

Pour les Clients ENTERPRISE, le règlement s'effectue par virement bancaire, sur présentation de facture, dans les délais prévus au contrat ou au bon de commande.

Pour les autres Clients, le paiement s'effectue de préférence par prélèvement SEPA, via le prestataire de paiement du Fournisseur (Stripe). D'autres moyens peuvent être proposés (carte bancaire, PayPal), des frais additionnels peuvent s'appliquer. Le Client autorise expressément le Fournisseur à initier ces prélèvements sur les coordonnées bancaires transmises lors de la souscription et veille à les maintenir à jour.

Aucun escompte pour paiement anticipé n'est appliqué, sauf mention expresse dans l'offre.

6.2 Délai

Sauf stipulation contraire figurant dans le bon de commande ou l'offre commerciale validée, les paiements sont exigibles dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de la facture. Pour les Clients ENTERPRISE, un délai allant jusqu'à soixante (60) jours peut être accepté, à condition qu'il soit expressément prévu dans l'offre ou le bon de commande. Tout délai supérieur à trente (30) jours non validé par écrit au préalable n'est pas opposable au Fournisseur.

6.3 Accès provisoire

L'activation complète du Service, incluant toutes ses capacités techniques (puissance de calcul, stockage, fonctionnalités avancées), peut être conditionnée à la réception effective du paiement initial. Dans l'attente de ce règlement, un accès partiel et temporaire peut être accordé, limité aux fonctionnalités de lecture, navigation et analyse, à l'exclusion des fonctions d'import (ex. via S3/Drive).

6.4 Retards

Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application d'intérêts de retard calculés au taux légal en vigueur, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, conformément à l'article L441-10 du Code de commerce. Ces pénalités sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire.

6.5 Défaut

Les conséquences du défaut de paiement sont précisées dans la section résiliation anticipée.

7 ENGAGEMENTS DU CLIENT

Cette section définit les engagements contractuels du Client, notamment le respect du contrat et des lois applicables, la gestion des Données Client, la confidentialité des accès, et la coopération en cas d'Incident.

- 1 Contrat
- 2 Données Client
- 3 Identifiants
- 4 Coopération
- 5 Manquement

7.1 Contrat

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux Conditions du présent contrat, ainsi qu'aux lois et règlements en vigueur. Il lui appartient de veiller à ce que l'accès au Service soit strictement réservé à ses Utilisateurs, agissant dans le cadre de ses activités professionnelles.

7.2 Données Client

Le Client est seul responsable de l'exactitude, de la légalité, de la qualité et de l'adéquation des Données Client qu'il transmet, stocke ou traite via le Service. Il garantit que ces Données ne portent atteinte ni aux droits de tiers ni aux dispositions applicables, notamment en matière de protection des données personnelles, de propriété intellectuelle ou de sécurité publique.

Le Fournisseur n'exerce aucune modération humaine ni contrôle préalable sur les Données Client. Le Client reconnaît expressément que la responsabilité de la vérification, de la légalité et de la licéité de ces Données Client lui incombe exclusivement.

7.3 Identifiants

Le Client s'engage à préserver la confidentialité de ses identifiants d'accès et à en assurer un usage sécurisé. Toute connexion au Service au moyen de ces identifiants est réputée effectuée par le Client, sauf preuve contraire.

7.4 Coopération

Le Client s'engage à collaborer de manière raisonnable avec le Fournisseur, notamment en cas de signalement de dysfonctionnement, d'usage frauduleux ou de suspicion de faille de sécurité. Cette coopération peut inclure la transmission d'informations utiles à la compréhension ou à la résolution du problème, dans un délai compatible avec l'exploitation normale du Service.

7.5 Manquement

Tout manquement aux obligations décrites ci-dessus peut justifier une suspension temporaire de l'accès au Service, voire une résiliation du contrat, dans les Conditions prévues aux présentes. La suspension du Service ne saurait en aucun cas dispenser le Client de son obligation de paiement des sommes contractuellement dues au titre de l'Abonnement.

8 ENGAGEMENTS DU FOURNISSEUR

Cette section encadre la nature des engagements du Fournisseur en matière de fourniture du Service, les limites de sa responsabilité, ainsi que les conditions éventuelles d'un accord de niveau de service (SLA). Elle précise les exclusions applicables et rappelle que le Service constitue un outil d'aide à la décision, sans garantie de résultat.

- 1 Moyens
- 2 Garantie
- 3 Conformité
- 4 Supervision
- 5 Journalisation
- 6 Support
- 7 Responsabilités
- 8 Continuité
- 9 Évolution

- 8.1 Moyens** Le Fournisseur s'engage à fournir le Service avec diligence, dans les règles de l'art et dans le cadre d'une obligation de moyens.
- 8.2 Garantie** Il ne garantit ni la correction de toutes les erreurs, ni l'absence totale d'interruption ou de défaut, notamment lorsque le Service repose sur des infrastructures mutualisées, en développement, ou dépendantes de fournisseurs tiers (connectivité, hébergement, sécurité, etc.).
- 8.3 Conformité** Le Service est fourni conformément à la description figurant dans l'offre commerciale validée. Il appartient au Client de s'assurer que les fonctionnalités proposées correspondent à ses besoins opérationnels, tels qu'exprimés lors de la contractualisation.
- 8.4 Supervision** Le Fournisseur met en œuvre une supervision et collecte certaines données d'usage, dans le but d'assurer la continuité du Service, d'identifier les améliorations possibles et de détecter les usages anormaux. Ces traitements sont réalisés dans un cadre strictement technique, avec anonymisation ou pseudonymisation lorsque cela est applicable.
- 8.5 Journalisation** Le Fournisseur met en œuvre des mécanismes de journalisation des accès et des actions effectuées sur le Service, incluant notamment les connexions, les appels API, les opérations d'import ou de modification des données. Ces journaux sont conservés pour une durée limitée et sont utilisés à des fins de supervision technique, de sécurité, de détection d'abus ou de diagnostic.
- 8.6 Support** Le Fournisseur propose un support de base pendant les Jours Ouvrés, via les canaux indiqués dans le compte ou la documentation utilisateur. Il couvre l'accès, la configuration et l'usage courant, à l'exclusion des demandes de personnalisation. Le Fournisseur s'efforce de répondre dans un délai raisonnable, sans garantie de délai sauf stipulation contractuelle. Aucun SLA ne s'applique par défaut. Pour les Clients ENTERPRISE, un support renforcé peut être prévu dans l'offre (canaux dédiés, horaires étendus, interlocuteur attitré, délais de réponse garantis).
- 8.7 Responsabilités**
- La responsabilité totale du Fournisseur, tous faits générateurs confondus, est expressément limitée au montant total hors taxes effectivement payé par le Client au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur.
- Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable des dommages indirects, Incidents ou immatériels, même prévisibles — notamment toute perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de données, d'exploitation, d'image ou d'opportunité.
- Le Client reconnaît que le Service est un outil d'aide à la décision, qui ne remplace ni son jugement professionnel ni ses obligations légales ou réglementaires. Le Fournisseur n'est pas responsable des conséquences des décisions prises par le Client ou par des tiers sur la base des résultats produits.
- Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable en cas : d'usage non conforme ou détourné du Service ; de manquement du Client à ses obligations contractuelles ou réglementaires ; de décisions non vérifiées reposant sur les résultats du Service ; d'interruption ou d'indisponibilité liée à un cas de Force Majeure, une panne, ou un tiers hors de son contrôle raisonnable.
- 8.8 Continuité** Le Fournisseur met en œuvre des mécanismes de sauvegarde régulière et de supervision technique pour limiter les risques de perte de données. En cas d'Incident critique, il s'efforce de restaurer le Service dans un délai raisonnable, sur la base des dernières sauvegardes. Aucune garantie formelle de délai ou de point de reprise n'est fournie, sauf engagement spécifique.
- 8.9 Évolution** Le Fournisseur se réserve le droit de faire évoluer le Service, y compris en modifiant, en ajoutant ou en retirant certaines fonctionnalités, dans le cadre de son développement technique ou de son positionnement commercial. Ces évolutions visent à améliorer la qualité, la sécurité ou la pertinence du Service.
- Le Fournisseur s'engage à ne pas retirer de manière unilatérale une fonctionnalité majeure utilisée activement, sans un préavis d'au moins trente (30) jours. En cas de suppression prévue, une solution de repli, une alternative documentée ou une information détaillée sur les impacts

peut être fournie, notamment pour les Clients ENTERPRISE.

9 DISPONIBILITÉ

- 1 Niveaux de service (SLA)
- 2 Portée des engagements
- 3 Maintenance et interruptions planifiées
- 4 Suspension pour raisons de sécurité
- 5 Exclusions de responsabilité

9.1 Niveaux de service (SLA)

Sauf accord spécifique formalisé entre les Parties, aucun engagement de niveau de service (SLA) ne s'applique au titre du présent contrat. Aucune disponibilité minimale n'est garantie par défaut, et aucun SLA implicite ne peut être invoqué.

À la demande du Client, un SLA distinct peut être proposé par le Fournisseur. Il précise les indicateurs de performance applicables et les éventuelles compensations contractuelles, exclusives de toute autre réclamation ou indemnisation.

Aucun SLA ne saurait être opposable au Fournisseur s'il n'a pas été expressément accepté par écrit et annexé ou référencé dans l'offre commerciale validée.

9.2 Portée des engagements

Les engagements de disponibilité prévus au présent contrat, ou dans un éventuel accord de niveau de service (SLA), ne s'appliquent qu'aux services opérés sur l'infrastructure cloud.

9.3 Maintenance et interruptions planifiées

Le Fournisseur s'efforce d'assurer un accès continu au Service (24h/24, 7j/7), sous réserve des opérations de maintenance, de la Force Majeure ou de tout événement échappant à son contrôle raisonnable. Des interventions peuvent être programmées pour mises à jour, correctifs ou améliorations. Sauf urgence, elles ont lieu hors horaires ouvrés (lundi à vendredi, hors jours fériés) et font l'objet d'une information préalable adressée au Client.

9.4 Suspension pour raisons de sécurité

En cas de menace grave, avérée ou raisonnablement suspectée, pesant sur la sécurité, l'intégrité ou la stabilité du Service (par exemple tentative d'intrusion, usage détourné des API, surcharge anormale du système, propagation de contenu malveillant), le Fournisseur peut suspendre l'accès au Service sans préavis. Le Fournisseur informe le Client dans les meilleurs délais de toute suspension intervenue, en précisant les motifs justifiant la mesure.

9.5 Exclusions de responsabilité

Le Fournisseur ne saurait être tenu responsable des interruptions ou dégradations de service causées par des facteurs externes, notamment les coupures de courant, les défaillances réseaux, les erreurs de configuration du Client, ou tout cas de Force Majeure.

10 PROTECTION DES DONNÉES

Cette section précise les engagements respectifs du Fournisseur et du Client en matière de traitement des Données Personnelles, dans le respect de la réglementation applicable, et notamment du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD). Elle détaille les rôles, les responsabilités, les mesures de sécurité et les mécanismes de conformité appliqués dans le cadre de l'utilisation du Service.

- 1 Rôles (RGPD)
- 2 Données Publiques
- 3 Données Client
- 4 Traitements
- 5 Sous-traitants
- 6 Accord spécifique (DPA)
- 7 Notification
- 8 Politique de confidentialité

10.1 Rôles (RGPD)	<p>Sauf mention contraire, le Fournisseur agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, pour le compte du Client, qui demeure responsable du traitement des Données Personnelles qu'il transmet, collecte ou génère via le Service.</p> <p>Le Fournisseur n'opère aucun traitement autonome sur les Données Client sans instruction ou validation écrite préalable du Client. Le Client reste responsable de l'information des personnes concernées, ainsi que de la licéité des données traitées.</p>
10.2 Données Publiques	<p>Le Fournisseur peut indexer certaines informations issues de documents publics librement accessibles, y compris les noms et fonctions de signataires agissant en qualité officielle, à des fins de recherche ou de consultation par les Utilisateurs. Cette pratique repose sur l'intérêt légitime du Fournisseur et ne donne lieu à aucun croisement avec d'autres données personnelles.</p>
10.3 Données Client	<p>Le Client conserve la pleine propriété des Données transmises ou collectées via le Service. Le Fournisseur n'y détient aucun droit, sauf ceux strictement nécessaires à l'exécution du contrat, à l'affichage des résultats ou à la génération de visualisations et rapports. Toute autre réutilisation nécessite l'accord écrit préalable du Client.</p> <p>Le Client s'engage à ne traiter via le Service que des Données Personnelles obtenues de manière licite, loyale et transparente, et à informer les Utilisateurs concernés de l'usage de leurs données, conformément à la réglementation en vigueur.</p> <p>Les modalités d'export et de restitution des Données Client sont définies dans la section relative à la sortie de contrat.</p>
10.4 Traitements	<p>Le Fournisseur met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques, en fonction de l'environnement concerné.</p> <p>Sur l'environnement cloud de production, les Données Personnelles sont chiffrées au repos, stockées dans des infrastructures sécurisées, et soumises à des mécanismes de traçabilité, de contrôle d'accès et de résilience conformes aux standards du marché. L'accès aux données est limité aux personnels habilités, et les événements de sécurité font l'objet d'un suivi.</p> <p>Sur l'environnement de développement les traitements sont comparables en périmètre fonctionnel mais réalisés sur une infrastructure distincte, non destinée à un usage final. Le chiffrement au repos n'est pas systématique, mais des mesures de sécurité proportionnées au contexte sont appliquées. L'accès reste restreint aux personnels habilités du Fournisseur, avec un suivi technique adapté.</p>
10.5 Sous-traitants	<p>Le Fournisseur peut avoir recours à des prestataires ou services tiers pour l'hébergement, le stockage, le traitement des paiements ou l'analyse d'audience du Service, notamment OVHcloud, Stripe ou Google Analytics. Ces sous-traitants sont sélectionnés avec diligence, soumis à des engagements de confidentialité et de sécurité équivalents, et n'interviennent que dans le périmètre strictement nécessaire à l'exécution du contrat.</p> <p>Aucun transfert de Données Client hors de l'Espace Économique Européen n'a lieu sans encadrement conforme au RGPD (clauses contractuelles types, décision d'adéquation, etc.).</p>
10.6 Accord spécifique (DPA)	<p>Un accord de sous-traitance des données (Data Processing Agreement – DPA) pourra être conclu entre les Parties, notamment en cas de traitement structuré, récurrent ou sensible. Il précisera les finalités, les catégories de données, les mesures de sécurité, les durées de conservation et les modalités d'exercice des droits.</p>
10.7 Notification	<p>En cas de violation de Données Personnelles (accès non autorisé, perte, altération, etc.), le Fournisseur notifiera le Client dans les meilleurs délais, afin de lui permettre de remplir ses obligations réglementaires, notamment vis-à-vis des autorités de contrôle ou des personnes concernées.</p>
10.8 Politique de confidentialité	<p>Une politique de confidentialité distincte, détaillant les traitements de Données Personnelles hors contrat ou site web, est accessible à l'adresse suivante : www.samroute.com/privacy</p>

11 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Cette section précise les droits de propriété intellectuelle applicables au Service, aux contenus associés et aux données échangées. Elle distingue les droits du Fournisseur de ceux du Client, et encadre l'usage des éléments protégés.

- 1 **Droits du Fournisseur**
- 2 **Droits du Client**
- 3 **Éléments protégés**
- 4 **Références et communication**

11.1 Droits du Fournisseur

Le Fournisseur conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents au Service, à ses composants logiciels, interfaces et à la Documentation. Cela inclut, sauf accord contraire, toute évolution ou amélioration réalisée dans le cadre du contrat, y compris sur suggestion du Client.

Les Collatéraux technico-scientifiques, tels que définis dans la section Définitions, restent la propriété exclusive du Fournisseur, y compris s'ils résultent de traitements sur des Données Client.

En cas de développement commandé, financé ou cofinancé par le Client — notamment s'il en résulte des Collatéraux — un accord écrit peut définir des droits de réutilisation, de licence ou de copropriété. Aucun droit n'est transféré en l'absence d'un tel accord.

11.2 Droits du Client

Le Client dispose d'un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable du Service, pour la durée de l'Abonnement et dans les Conditions du présent contrat. Ce droit s'exerce exclusivement à des fins professionnelles internes, par le Client et ses Utilisateurs autorisés.

Sauf accord écrit du Fournisseur, le Client s'interdit de reproduire, modifier, distribuer ou rendre accessible tout ou partie du Service à des tiers (vente, sous-licence, API), ou d'en permettre l'accès indirect (extraction ou ingénierie inverse).

Par exception, le Client peut partager certains extraits — notamment des Collatéraux technico-scientifiques — avec des tiers de confiance, sous réserve de respecter l'attribution, l'intégrité et l'usage non commercial. Toute diffusion externe doit mentionner : « Analyse générée via la plateforme SAMRoute ».

Le Client peut, à titre interne, archiver les Collatéraux pour usage non commercial, sous réserve du respect de leur attribution et de leur intégrité.

Toute diffusion non autorisée à des fins commerciales, institutionnelles ou publiques constitue un manquement grave. Le Fournisseur peut suspendre l'accès au Service, résilier le contrat sans préavis, et engager toute action appropriée.

11.3 Éléments protégés

Les éléments protégés incluent notamment les données techniques du Service, les éléments financiers du contrat, les stratégies de déploiement, les documents d'analyse ou de modélisation des risques, les instructions juridiques internes, le code source, la documentation technique et les Données Client non accessibles publiquement.

Ces éléments relèvent du régime de confidentialité défini au paragraphe « Information Confidentielle ». Les obligations associées s'appliquent pendant toute la durée du contrat, puis pendant cinq (5) ans après sa fin, sauf disposition légale contraire.

11.4 Références et communication

Sauf opposition écrite du Client, le Fournisseur est autorisé à mentionner le nom, le logo et le secteur d'activité du Client à titre de référence commerciale, sur ses supports de communication institutionnelle (site web, présentations, documents de réponse à appel d'offres, etc.).

Toute communication impliquant une citation, une reproduction de contenus, ou une association directe avec un projet spécifique reste soumise à l'accord préalable du Client.

12 DROITS DU CLIENT À LA SORTIE

Cette section encadre les droits du Client à l'issue du contrat, notamment l'export de ses

Données, les conditions tarifaires associées, la phase de transition éventuelle, ainsi que la gestion des données résiduelles.

- 1 **Export**
- 2 **Coûts**
- 3 **Transition**
- 4 **Données résiduelles**

12.1 Export

Le Client dispose de trente (30) jours calendaires après la fin du contrat pour demander, par écrit, l'export de ses Données Client. Passé ce délai, et sauf demande expresse contraire ou obligation légale, le Fournisseur supprime les Données dans un délai raisonnable.

L'export est fourni dans un format structuré, courant et lisible par machine (CSV, JSON ou équivalent). Il inclut exclusivement les Données Client, telles que définies dans la section Définitions. Les Collatéraux technico-scientifiques sont exclus, sauf accord spécifique.

12.2 Coûts

L'export est gratuit sauf volumétrie ou complexité technique particulière — notamment pour des données en environnement objet (ex. S3) impliquant des coûts spécifiques. Le Fournisseur informe alors le Client et soumet un devis préalable. L'export n'est effectué qu'après acceptation écrite.

12.3 Transition

Pendant toute phase de sortie ou de transition, les Parties s'engagent à coopérer de bonne foi afin d'assurer la continuité des opérations, notamment dans le cadre d'un transfert vers une solution tierce. Le Fournisseur s'efforce d'accompagner le Client dans chaque étape de son usage, y compris en cas de sortie.

12.4 Données résiduelles

Les Données Client peuvent persister temporairement dans les sauvegardes automatiques du Fournisseur, sans usage opérationnel. Elles sont supprimées à l'issue de leur cycle de rétention standard, sauf en cas d'Incident critique.

13 DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION

Cette section définit le cadre juridique du contrat et les modalités de résolution des litiges, afin d'assurer une coopération claire et équilibrée.

Le présent contrat est régi par le droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

- 1 **Résolution amiable**
- 2 **Juridiction**

13.1 Résolution amiable

En cas de différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation du contrat, les Parties s'engagent à rechercher une solution amiable, de bonne foi et dans un délai raisonnable, avant toute procédure judiciaire.

13.2 Juridiction

Sous réserve des règles impératives du droit de l'Union européenne (règlements Rome I et Bruxelles I bis), les Parties conviennent que tout litige non résolu à l'amiable relève de la compétence exclusive des tribunaux matériellement compétents du ressort de Rennes (France), sauf stipulation contraire dans le bon de commande.

Cette clause de compétence est convenue entre professionnels au sens de l'article 48 du Code de procédure civile, et ne fait pas obstacle à la possibilité d'adapter ce point contractuellement si nécessaire.

A NIVEAU DE SERVICE (SLA)

Cette annexe complète les Conditions pour certains Clients ENTERPRISE. Elle ne s'applique que si elle est expressément jointe ou mentionnée dans le bon de commande.

Les champs ci-dessous sont à compléter contractuellement. À défaut, aucun engagement de niveau de service ne s'applique.

- 1 Paramètres contractuels
- 2 Engagements du Fournisseur
- 3 Exclusions et limites

A.1 Paramètres contractuels

Client concerné :

Durée de validité :

A.2 Engagements du Fournisseur

Disponibilité garantie :

Fenêtre de support :

Délai de réponse :

A.3 Exclusions et limites

Aucun SLA n'est opposable en dehors du périmètre précisé ou sans validation écrite expresse.

B CONFIDENTIALITÉ

Cette annexe regroupe les dispositions contractuelles relatives à la confidentialité, extraites ou consolidées depuis l'ensemble des Conditions.

Les éléments listés ci-dessous peuvent être répartis dans différentes sections du contrat. Cette annexe facilite leur identification et leur gestion.

En cas de divergence, la clause source fait foi. Cet extrait ne constitue pas une modification indépendante.

- 1 Protection avant signature
- 2 Durée et exceptions
- 3 Clauses extraites

B.1 Protection avant signature

Afin de favoriser un échange ouvert et constructif, les Parties reconnaissent que toute information de nature confidentielle partagée avant la signature du contrat — notamment lors de démonstrations, discussions techniques ou échanges documentés — est traitée avec la même confidentialité que celle applicable après signature.

B.2 Durée et exceptions

Sauf mention contraire, les engagements de confidentialité s'appliquent pendant toute la durée de la relation contractuelle, puis pour une période de cinq (5) ans après sa fin.

Ces engagements ne s'appliquent pas aux informations déjà publiques, connues indépendamment par l'une des Parties, ou transmises sans obligation de confidentialité par un tiers autorisé.

B.3 Clauses extraites

(7.3) Le Client s'engage à préserver la confidentialité de ses identifiants d'accès et à en assurer un usage sécurisé. Toute connexion au Service au moyen de ces identifiants est réputée effectuée par le Client, sauf preuve contraire.

(8.5) Le Fournisseur met en œuvre des mécanismes de journalisation des accès et des actions effectuées sur le Service, incluant notamment les connexions, les appels API, les opérations d'import ou de modification des données. Ces journaux sont conservés pour une durée limitée et sont utilisés à des fins de supervision technique, de sécurité, de détection d'abus ou de diagnostic.

(10.1) Sauf mention contraire, le Fournisseur agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, pour le compte du Client, qui demeure responsable du traitement des Données Personnelles qu'il transmet, collecte ou génère via le Service.

(10.1) Le Fournisseur n'opère aucun traitement autonome sur les Données Client sans instruction ou validation écrite préalable du Client. Le Client reste responsable de l'information des personnes concernées, ainsi que de la licéité des données traitées.

(10.3) Le Client conserve la pleine propriété des Données transmises ou collectées via le Service. Le Fournisseur n'y détient aucun droit, sauf ceux strictement nécessaires à l'exécution du contrat, à l'affichage des résultats ou à la génération de visualisations et rapports. Toute autre réutilisation nécessite l'accord écrit préalable du Client.

(10.3) Le Client s'engage à ne traiter via le Service que des Données Personnelles obtenues de manière licite, loyale et transparente, et à informer les Utilisateurs concernés de l'usage de leurs données, conformément à la réglementation en vigueur.

(10.3) Les modalités d'export et de restitution des Données Client sont définies dans la section relative à la sortie de contrat.

(10.4) Le Fournisseur met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques, en fonction de l'environnement concerné.

(10.4) Sur l'environnement cloud de production, les Données Personnelles sont chiffrées au repos, stockées dans des infrastructures sécurisées, et soumises à des mécanismes de traçabilité, de contrôle d'accès et de résilience conformes aux standards du marché. L'accès aux données est limité aux personnels habilités, et les événements de sécurité font l'objet d'un suivi.

(10.4) Sur l'environnement de développement les traitements sont comparables en périmètre

fonctionnel mais réalisés sur une infrastructure distincte, non destinée à un usage final. Le chiffrement au repos n'est pas systématique, mais des mesures de sécurité proportionnées au contexte sont appliquées. L'accès reste restreint aux personnels habilités du Fournisseur, avec un suivi technique adapté.

(10.5) Le Fournisseur peut avoir recours à des prestataires ou services tiers pour l'hébergement, le stockage, le traitement des paiements ou l'analyse d'audience du Service, notamment OVHcloud, Stripe ou Google Analytics. Ces sous-traitants sont sélectionnés avec diligence, soumis à des engagements de confidentialité et de sécurité équivalents, et n'interviennent que dans le périmètre strictement nécessaire à l'exécution du contrat.

(10.5) Aucun transfert de Données Client hors de l'Espace Économique Européen n'a lieu sans encadrement conforme au RGPD (clauses contractuelles types, décision d'adéquation, etc.).

(10.6) Un accord de sous-traitance des données (Data Processing Agreement – DPA) pourra être conclu entre les Parties, notamment en cas de traitement structuré, récurrent ou sensible. Il précisera les finalités, les catégories de données, les mesures de sécurité, les durées de conservation et les modalités d'exercice des droits.

(10.7) En cas de violation de Données Personnelles (accès non autorisé, perte, altération, etc.), le Fournisseur notifiera le Client dans les meilleurs délais, afin de lui permettre de remplir ses obligations réglementaires, notamment vis-à-vis des autorités de contrôle ou des personnes concernées.

(11.3) Les éléments protégés incluent notamment les données techniques du Service, les éléments financiers du contrat, les stratégies de déploiement, les documents d'analyse ou de modélisation des risques, les instructions juridiques internes, le code source, la documentation technique et les Données Client non accessibles publiquement.

(11.3) Ces éléments relèvent du régime de confidentialité défini au paragraphe « Information Confidentielle ». Les obligations associées s'appliquent pendant toute la durée du contrat, puis pendant cinq (5) ans après sa fin, sauf disposition légale contraire.

(11.4) Sauf opposition écrite du Client, le Fournisseur est autorisé à mentionner le nom, le logo et le secteur d'activité du Client à titre de référence commerciale, sur ses supports de communication institutionnelle (site web, présentations, documents de réponse à appel d'offres, etc.).

(11.4) Toute communication impliquant une citation, une reproduction de contenus, ou une association directe avec un projet spécifique reste soumise à l'accord préalable du Client.

C DÉFINITIONS

Les définitions suivantes ont pour objectif de clarifier les termes utilisés dans le présent contrat. Elles s'appliquent uniformément à l'ensemble des clauses, sauf indication contraire.

- 1 Les Parties et leurs rôles
- 2 Le périmètre contractuel
- 3 Les données
- 4 Conditions générales d'application
- 5 Risques et exceptions

C.1 Les Parties et leurs rôles

« Parties » désigne conjointement les deux signataires du contrat, à savoir le Fournisseur du Service et le Client ayant accepté l'offre ou souscrit au Service.

« Fournisseur » (ou « Société ») désigne Oriskami SAS, société par actions simplifiée au capital de 45 000€, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Rennes sous le numéro 892 745 969 (TVA : FR19892745969), dont le siège social est situé Parc EDONIA – Bâtiment M, rue des Îles Kerguelen, 35760 Saint-Grégoire, France. Le Fournisseur est l'entité exploitant et concédant le Service.

« Client » désigne la personne morale ayant souscrit un Abonnement au Service. Le Client est responsable du paiement et de la gestion contractuelle de l'accès au Service.

« Utilisateur » désigne toute personne physique disposant d'un environnement personnel d'accès au Service, incluant un identifiant de connexion, des préférences et des autorisations, et habilitée par une Organisation à utiliser le Service. Un Utilisateur peut être invité à rejoindre une ou plusieurs Organisations, y compris hors du périmètre du Client initial.

C.2 Le périmètre contractuel

« Abonnement » désigne la convention commerciale récurrente conclue entre le Client et le Fournisseur, donnant accès au Service selon les modalités, durées, fréquences et tarifs définis dans l'offre commerciale ou l'interface de souscription en ligne.

« SaaS » (Software as a Service) désigne un modèle d'accès à un logiciel hébergé à distance, mis à disposition du Client via internet, sans installation locale, dans un environnement mutualisé ou dédié, maintenu et exploité par le Fournisseur.

« ENTERPRISE » désigne une qualification attribuée par le Fournisseur à certains Clients relevant d'une relation commerciale directe, structurée autour d'un engagement annuel ou pluriannuel, formalisé par un devis ou un bon de commande.

« Organisation » désigne un environnement d'utilisation autonome du Service, rattaché à un Abonnement Client. Un même Client peut activer plusieurs Organisations distinctes (ex. filiales, départements, projets), chacune disposant de ses propres Utilisateurs, paramètres et jeux de données.

« Documentation » désigne l'ensemble des supports techniques et fonctionnels remis ou rendus accessibles au Client, tels que les guides d'utilisation, manuels de référence, tutoriels ou spécifications, permettant la compréhension et l'usage du Service.

C.3 Les données

« Données Client » désigne toute donnée, document ou contenu importé, saisi, annoté ou intégré volontairement par le Client ou ses Utilisateurs via le Service. Les Collatéraux technico-scientifiques générés automatiquement par le Service en sont exclus. Le Client conserve l'entière propriété de ses Données Client. Les Conditions d'export de ces Données sont décrites dans la section intitulée « Modalités et périmètre de restitution ».

« Collatéraux technico-scientifiques » désigne les résultats générés automatiquement par le Service à partir des Données Client, incluant notamment cartes, scores de risque, représentations, indicateurs, enrichissements ou modèles. Ces éléments restent la propriété du Fournisseur, sauf stipulation écrite contraire. Ils ne sont pas inclus dans le périmètre d'export par défaut.

« Données Personnelles » désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens de la réglementation applicable en matière de protection

des données personnelles, et notamment du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

« Information Confidentielle » désigne toute information, sous quelque forme que ce soit, marquée comme confidentielle ou qui, par sa nature ou son contexte, doit raisonnablement être considérée comme confidentielle. Cela inclut notamment les informations de nature technique, commerciale, juridique, stratégique ou financière échangées entre les Parties.

C.4 Conditions générales d'application

« Conditions » désigne l'ensemble des modalités contractuelles qui régissent l'accès, l'utilisation, la disponibilité, les limitations, les responsabilités et les droits liés au Service fourni dans le cadre du présent contrat.

« Date d'Entrée en Vigueur » désigne la date à laquelle le contrat prend effet, telle que mentionnée dans le bon de commande ou toute autre confirmation écrite du Fournisseur.

« Jour Ouvré » désigne tout jour calendaire, à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux au lieu du siège social du Fournisseur.

C.5 Risques et exceptions

« Incident » désigne tout événement, avéré ou suspecté, affectant significativement la disponibilité, l'intégrité ou la confidentialité du Service ou des Données Client, tel que défini dans la clause relative à la sécurité et à la disponibilité du Service.

« Force Majeure » désigne tout événement extérieur, imprévisible et irrésistible, échappant au contrôle raisonnable des Parties, qui empêche l'une d'entre elles d'exécuter tout ou partie de ses obligations contractuelles.

D SOMMAIRE

1	PRÉAMBULE	1
2	OBJET	2
2.1	Le Service	2
2.2	Infrastructures	2
2.3	Localisation	2
2.4	Limites de responsabilité	2
3	DROITS D'ACCÈS	2
3.1	Licence d'usage	3
3.2	Accès gratuit	3
3.3	Usage autorisé	3
3.4	Contrôle des accès	3
3.5	Accès API	3
3.6	Limites d'usage	3
3.7	Monitoring	4
4	CYCLE CONTRACTUEL	4
4.1	Processus	4
4.2	Point de départ	4
4.3	Durée	4
4.4	Renouvellement	4
4.5	Suspension	4
4.6	Résiliation par le Client	5
4.7	Résiliation anticipée	5
4.8	Fin du contrat	5
4.9	Changement de contrôle	5
5	TARIFS	5
5.1	Évolution	5
5.2	Taxes	6
6	PAIEMENT	6
6.1	Méthodes	6
6.2	Délai	6
6.3	Accès provisoire	6
6.4	Retards	6
6.5	Défaut	7
7	ENGAGEMENTS DU CLIENT	7
7.1	Contrat	7
7.2	Données Client	7
7.3	Identifiants	7
7.4	Coopération	7
7.5	Manquement	7
8	ENGAGEMENTS DU FOURNISSEUR	7
8.1	Moyens	8
8.2	Garantie	8
8.3	Conformité	8
8.4	Supervision	8
8.5	Journalisation	8
8.6	Support	8
8.7	Responsabilités	8
8.8	Continuité	8
8.9	Évolution	8
9	DISPONIBILITÉ	9
9.1	Niveaux de service (SLA)	9
9.2	Portée des engagements	9
9.3	Maintenance et interruptions planifiées	9
9.4	Suspension pour raisons de sécurité	9
9.5	Exclusions de responsabilité	9
10	PROTECTION DES DONNÉES	9
10.1	Rôles (RGPD)	10
10.2	Données Publiques	10
10.3	Données Client	10
10.4	Traitements	10

10.5	Sous-traitants	10
10.6	Accord spécifique (DPA)	10
10.7	Notification	10
10.8	Politique de confidentialité	10
11	PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE	11
11.1	Droits du Fournisseur	11
11.2	Droits du Client	11
11.3	Éléments protégés	11
11.4	Références et communication	11
12	DROITS DU CLIENT À LA SORTIE	11
12.1	Export	12
12.2	Coûts	12
12.3	Transition	12
12.4	Données résiduelles	12
13	DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION	12
13.1	Résolution amiable	12
13.2	Juridiction	12
<hr/>		
A	NIVEAU DE SERVICE (SLA)	13
A.1	Paramètres contractuels	13
A.2	Engagements du Fournisseur	13
A.3	Exclusions et limites	13
B	CONFIDENTIALITÉ	14
B.1	Protection avant signature	14
B.2	Durée et exceptions	14
B.3	Clauses extraites	14
C	DÉFINITIONS	16
C.1	Les Parties et leurs rôles	16
C.2	Le périmètre contractuel	16
C.3	Les données	16
C.4	Conditions générales d'application	17
C.5	Risques et exceptions	17
D	SOMMAIRE	18