



**17 avenue de la créativité  
59650 Villeneuve d'Ascq  
FRANCE**

## **Conditions Générales de Vente et d'Utilisation de la Solution Online datacadabra**

Dernière mise à jour : 01/10/2025

# Sommaire

PREAMBULE .....	3
ARTICLE 1 - Intégralité .....	3
ARTICLE 2 - Acceptation .....	3
ARTICLE 3 - Définitions .....	4
ARTICLE 4 - Objet .....	5
ARTICLE 5 - Durée / Résiliation .....	5
ARTICLE 6 - Description de la Solution Online datacadabra hébergée .....	6
1. Fonctionnalités de base .....	6
2. Sécurité .....	6
3. Hébergement .....	6
4. Maintenances .....	6
ARTICLE 7 - Responsabilités .....	7
1. Obligations du Fournisseur .....	7
2. Obligations du Client .....	7
ARTICLE 8 - Propriété intellectuelle .....	8
1. Droits d'auteur .....	8
2. Marques .....	8
3. Bases de données .....	8
4. Concession de licence d'exploitation .....	9
5. Concession d'un droit d'utilisation .....	9
6. Droit des tiers .....	9
ARTICLE 9 - Traitement des Données .....	9
1. Propriété des Données .....	9
2. Données à caractère personnel .....	9
ARTICLE 10 - Conditions financières .....	10
1. Dispositions générales .....	10
2. Modalités d'engagement .....	10
3. Modalités de règlement .....	10
4. Droit de résiliation pour non-paiement .....	10
ARTICLE 11 - Garanties et Responsabilité .....	11
1. Accès à la Solution Online datacadabra .....	11
2. Données mises en ligne sur la Solution Online datacadabra par le Client .....	11
3. Contenu de la Solution Online datacadabra .....	11
4. Force majeure .....	12
5. Imprévision .....	12
ARTICLE 12 - Cookies et logs de connexion .....	12
ARTICLE 13 - Sous-traitance et conformité RGPD : .....	13
ARTICLE 14 - Réversibilité .....	13
ARTICLE 15 - Incessibilité .....	13
ARTICLE 16 - Confidentialité .....	13
ARTICLE 17 - Clause réputée non écrite : .....	14
ARTICLE 18 - Clause de tentative de résolution amiable des litiges et clause attributive de juridiction .....	14
ARTICLE 19 - Election de domicile .....	14
Annexe 1 : Offres et Conditions Financières .....	15
Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA) .....	19
Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture/clôture d'accès User à la Solution Online datacadabra .....	20
Annexe 4 : Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD) .....	21
Annexe 5 : Détail des traitements .....	25
Annexe 6 : Sous-traitants et services extérieurs .....	27
Annexe 7 : Conditions particulières .....	28

# PREAMBULE

La société MGS Solutions a créé une plateforme Web visant à analyser des données clients. Elle propose à ses clients d'accéder à cette plateforme afin d'analyser leurs données.

Afin de définir et réguler les rapports entre la société MGS Solutions et ses clients, il a été établi les conditions générales suivantes. Les conditions générales sont établies sur 14 pages et y sont jointes 7 annexes (Annexe 1 : Offres et Conditions Financières, Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA), Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture/clôture d'accès User à la Solution Online datacadabra, Annexe 4 : Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD), Annexe 5 : Détail des traitements, Annexe 6 : Sous-traitants et services extérieurs, Annexe 7 : Conditions particulières)

## ARTICLE 1 - Intégralité

Les présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation comportent sept annexes :

- Annexe 1 : Offres et Conditions Financières
- Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA)
- Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture/clôture d'accès User à la Solution Online datacadabra
- Annexe 4 : Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD)
- Annexe 5 : Détail des traitements
- Annexe 6 : Sous-traitants et services extérieurs
- Annexe 7 : Conditions particulières

Les présentes et leurs annexes représentent la totalité et l'intégralité de l'entente intervenue entre les parties.

## ARTICLE 2 - Acceptation

L'accès et l'utilisation de la plateforme web d'analyse de données clients (ci-après dénommée la « Solution Online datacadabra ») éditée par la société MGS Solutions, Société par Actions Simplifiée au capital de 362.450 €, dont le siège social est sis au 17 avenue de la créativité 59650 Villeneuve d'ascq, France et immatriculée au RCS de Lille-Métropole sous le numéro 828 022 293, (ci-après dénommée le «Fournisseur») et les services qui y sont proposés sont soumis au respect des présentes Conditions Générales de Vente et d'Utilisation (CGVU).

Les présentes conditions générales constituent un contrat entre le Fournisseur et le Client (défini ci-après).

Les présentes conditions générales seront réputées lues et acceptées par le client après que celui-ci aura renvoyé un exemplaire paraphé et signé des présentes conditions générales.

Les conditions générales et ses annexes sont disponibles à l'adresse suivante : [https://app-datacadabra.fr/support/Ressources/docs/CGVU\\_Datacadabra.pdf](https://app-datacadabra.fr/support/Ressources/docs/CGVU_Datacadabra.pdf) et consultables à tout moment. En cas d'impossibilité de consulter les conditions générales en ligne, elles seront envoyées au client par voie postale sur simple demande de sa part.

Le Fournisseur se réserve la possibilité de faire évoluer à tout moment la Solution Online datacadabra ainsi que les Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, ou encore de compléter celles-ci par de nouvelles conditions contractuelles complémentaires.

Une communication préalable sera effectuée par le Fournisseur par le moyen le plus adapté, à savoir l'email en priorité.

Les nouvelles Conditions Générales de Vente et d'Utilisation seront applicables à l'issue d'un délai de trente jours à compter de leur notification au client.

Le client devra les retourner paraphées et signées dans ce délai, à défaut il sera réputé les avoir acceptées.

Les Conditions générales sont susceptibles d'évoluer à tous niveaux :

- Evolution de réglementation
- Modification des conditions d'utilisation ou périmètre de la Solution Online datacadabra
- Modification des conditions financières (cf. délai de prévenance prévu à l'article 10)

Dans l'hypothèse où le client n'accepterait pas les modifications des conditions générales qui lui ont été notifiées, il pourra résilier le présent contrat selon les dispositions prévues à l'articles 5.

Le Client autorise le Fournisseur à communiquer sur la relation existante et à faire figurer son nom sur une liste de références, sauf avis contraire exprimé par écrit.

Le Client reconnaît avoir reçu de la Société MGS Solutions toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation de la solution à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

Le fait de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des présentes conditions générales, n'emporte pas renonciation de la part de la Société MGS Solutions à s'en prévaloir ultérieurement.

Toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

## ARTICLE 3 - Définitions

« Accès » : moyens techniques permettant de rendre accessible, dans les meilleures conditions de performance et de sécurité possibles, la Solution Online datacadabra hébergée par le Fournisseur (ou ses partenaires).

« Anomalie bloquante » : Tout défaut qui empêche totalement l'utilisation de la Solution Online datacadabra.

« Fichier de données clients » : désigne toute fichier contenant des Données à caractère personnel ou de caractérisation clients.

« Client » : personne physique ou morale utilisatrice de la Solution Online datacadabra et pouvant être un Client Final Mutualisé ou un Client Final Dédié.

« Client Final » : personne morale utilisatrice de la Solution Online datacadabra.

« Client Final Mutualisé » : personne morale utilisatrice de la Solution Online datacadabra mise en œuvre sur une plate-forme technique mutualisée.

« Client Final Dédié » : personne morale utilisatrice de la Solution Online datacadabra mise en œuvre sur une plate-forme technique dédiée.

« Consommateur » : personne physique figurant dans la base de données du Client et sur laquelle seront réalisées les analyses via la Solution Online datacadabra.

« Documentation » : description technique et fonctionnelle de la Solution Online datacadabra à consulter en ligne sur le site <https://app.data-cadabra.fr/support>.

« Données à caractère personnel » : toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

« Données Techniques » : désigne l'ensemble des données créées ou générées lors de l'utilisation de la Solution Online datacadabra pour son bon fonctionnement, n'ayant aucun caractère fonctionnel ou marketing, et stockées sur les serveurs du Fournisseur (ou ses partenaires). Ex : Identifiant technique, Log, etc...

« Données Calculées » : désigne l'ensemble des données créées ou générées lors de l'utilisation de la Solution Online datacadabra pour la réalisation des analyses. Ex : Segment, score...

« Hébergement » : définit les moyens mis en œuvre par le Fournisseur et/ou ses partenaires afin de mettre à disposition l'offre de services de la Solution Online datacadabra.

« Identifiants » : nom d'utilisateur et mot de passe du Client lui permettant d'avoir accès à ses Données et aux Services de la Solution Online datacadabra hébergée par le Fournisseur (ou ses partenaires).

« Incident » : Tout défaut rendant impossible l'utilisation d'une partie des fonctions de la Solution Online datacadabra.

« Le/Les Services » : désigne(nt) l'ensemble des fonctions de la Solution Online datacadabra telles que l'intégration des données, les traitements/analyses des données, restitutions des analyses, etc...tels que définis dans la Documentation figurant sur le site <https://app.data-cadabra.fr/support>.

« SaaS (Software as a Service) » : mode de mise à disposition de la Solution Online datacadabra au Client et permettant un accès par le navigateur internet du Client.

« Utilisateur » / « User » : Toute personne physique ou tout système technique disposant d'un identifiant et d'un mot de passe, utilisant les Services de la Solution Online datacadabra et disposant de la totalité ou d'une partie des droits sur les Services de la Solution Online datacadabra.

« Referent User » : Toute personne formellement habilitée par le signataire des présentes Conditions Générales, à gérer les habilitations des utilisateurs pour le compte du Client. Le Referent User est habilité à :

- demander l'ouverture, la clôture, la modification des accès « User » ;
- monitorer l'utilisation faite de la Solution Online datacadabra par les différents « Users » dont il est référent
- gérer la facturation liée à l'utilisation de l'outil

Le Referent User est habilité à demander un accès « User » pour une personne morale distincte de celle du Client : prestataire du Client, par exemple. Le Client est formellement informé que cette dernière action et ses conséquences sont sous son entière responsabilité.

Les demandes d'ouverture, de clôture et de modification des accès « User » sont effectuées par le Referent User via le formulaire d'assistance disponible en ligne (onglet assistance).

Tout changement de Referent User devra valablement être notifié au Fournisseur par tous moyens avec accusé de réception (voie électronique, papier, etc...) dans un délai de 15 jours à compter de la modification. Cette notification pourra être effectuée par le signataire des présentes ou par tout collaborateur du Client dûment habilité à cette fin.

« Utilisation » : concession d'un droit d'utilisation non exclusif, nominatif, personnel et temporaire sur la Solution Online datacadabra hébergée par le Fournisseur et/ou ses partenaires.

« Jour » : tous les délais mentionnés en jour s'entendent en jour **ouvré**.

## ARTICLE 4 - Objet

Les présentes ont pour objet de définir les modalités et conditions dans lesquelles, d'une part, le Fournisseur met à disposition du Client la Solution Online datacadabra et d'autre part, les conditions dans lesquelles le Client accède à ces Services de la Solution Online datacadabra et les utilise.

Les présentes ont également pour objet de définir les différents services afférents à la mise à disposition de la Solution Online datacadabra au Client.

## ARTICLE 5 - Durée / Résiliation

Les devis ou propositions émis par la Société MGS Solutions pour le Client sont valables pendant un mois à compter de leur notification.

La Société MGS Solutions procédera à l'envoi des identifiants permettant l'Accès à la Solution Online datacadabra par le Client le jour du démarrage de l'abonnement.

**Le contrat est conclu pour une durée indéterminée à compter de sa date d'entrée en vigueur, avec un engagement ferme et irrévocable d'une durée minimale de douze (12) mois, sauf mention contraire dans les conditions particulières prévues à l'Annexe 7.**

**Chacune des Parties pourra mettre fin au présent contrat, à tout moment, sous réserve de notifier sa décision à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception (ou tout autre moyen conférant date certaine), en respectant un préavis de quatre (4) mois.**

La résiliation prendra effet à l'expiration du délai de préavis, sans qu'il soit besoin d'accomplir d'autres formalités. Elle n'ouvrira droit à aucune indemnité, sauf inexécution d'obligations contractuelles antérieures.

En cas de résiliation du contrat par l'une ou l'autre des parties, le Fournisseur procédera à la désactivation des identifiants à la prise d'effet de la fin du présent contrat. Dès lors, le Client est informé que toute consommation réalisée entre la date de réception de la demande et sa prise d'effet sera facturée au Client.

En cas de désaccord sur la révision de la grille tarifaire et comme le prévoit l'article 11 du présent Contrat, le Client pourra résilier le Contrat sans préavis.

Le présent contrat est conclu « intuitu personae » ; en conséquence, le décès, l'incapacité d'une partie, la transformation, fusion ou disparition de la Société, mettra fin automatiquement au contrat.

**En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties à ses obligations**, l'autre pourra mettre un terme à leurs relations en cas d'inexécution, après l'avoir mis en demeure de s'exécuter sous quinze (15) jours par LRAR.

Ainsi, si le Client n'exécute pas ses obligations, le présent contrat sera résilié de plein droit, si bon semble à la Société MGS Solutions, quinze jours (15) après mise en demeure restée infructueuse envoyée au Client par LRAR, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

En cas de résiliation anticipée, la Société MGS Solutions devra restituer immédiatement au Client l'ensemble des documents qui lui auront été confiés dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Après la résiliation, le Client s'engage à restituer au Fournisseur, ou à cesser d'utiliser, les codes d'accès à la Solution Online datacadabra mis à sa disposition.

Le Client peut résilier unilatéralement le contrat de façon anticipée mais devra alors payer l'ensemble des échéances échues et exigibles et une somme égale aux échéances restant à échoir jusqu'au terme du contrat.

En cas de résiliation anticipée aux torts du Client, celui-ci reste tenu de l'intégralité des échéances ou mensualités dues et exigibles et aux échéances restant à échoir jusqu'au terme du contrat, sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires.

# ARTICLE 6 - Description de la Solution Online datacadabra hébergée

## 1. Fonctionnalités de base

Les Fonctionnalités de base de la Solution Online datacadabra permettent au Client de mettre en œuvre des analyses statistiques sur les données clients intégrées sur la Solution Online datacadabra au travers de 5 grands modules : Segmenter, Décrire, Modéliser, Suivre, Cartographier.

Dans le cadre de la mise à disposition de la Solution Online datacadabra, le Client assure avoir pris connaissance de la Documentation qui lui a été remise ou disponible sur le site <https://app.data-cadabra.fr/support> et offrant une description technique et fonctionnelle de la Solution Online datacadabra.

Le Client assure également que l'utilisation de la Solution Online datacadabra pourra se faire à partir des matériels informatiques dont il dispose et notamment par le biais de ses navigateurs et connexions internet. A titre d'information, la liste des navigateurs validés sera disponible sur le site web <https://app.data-cadabra.fr/support>.

## 2. Sécurité

L'Accès à la Solution Online datacadabra mise à disposition et hébergée par le Fournisseur et/ou ses partenaires est sécurisé de façon à protéger, de façon permanente, à l'égard des tiers ou des autres Clients non habilités à en prendre connaissance, toutes les Données qui sont amenées à circuler au travers des systèmes dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online datacadabra.

A cet effet, le Fournisseur transmet au Client les premiers identifiants et codes d'accès personnels et confidentiels, que le Client est amené à modifier régulièrement, selon les bonnes pratiques de sécurité. Le client est responsable de la conservation de ses identifiants ainsi que ses modifications pour raisons de sécurité.

L'utilisation et la préservation des identifiants et mots de passe relèvent de la seule responsabilité du Client. Ainsi, toute perte ou divulgation involontaire d'éléments susceptibles de permettre à un tiers de prendre connaissance des identifiants et mots de passe du Client doit être immédiatement signalée par écrit au Fournisseur.

## 3. Hébergement

Aux termes des présentes, le Fournisseur s'engage à assurer au profit du Client une prestation d'hébergement des Services conformément aux principes édictés par la CNIL et présentant les caractéristiques ci-après détaillées :

- Surveillance du serveur dédié ou mutualisé permettant d'héberger l'ensemble des données ;
- Gestion des accès :
  - o Authentications logiques et gestion des habilitations mis à disposition du Client. L'accès aux données est contrôlé plus précisément par les moyens suivants :
    - Limitation des accès à la Solution Online datacadabra aux seules personnes munies d'un identifiant et d'un mot de passe, avec blocage de l'accès à la Solution Online datacadabra après trois (3) erreurs successives ;
    - Déconnexion automatique après trente (30) minutes d'inactivité (fermeture de session).
  - o Surveillance des accès à la Solution Online datacadabra et aux données hébergées ;
  - o Sécurisation physique :
    - L'ensemble des serveurs utilisés pour l'hébergement de la Solution Online datacadabra mise à disposition du Client et des données du Client sont situés dans 2 Datacenters distincts qui répondent aux contraintes de protection thermique et hydrométriques et contre les dégâts des eaux et incendies;
    - L'accès aux locaux est soumis à une liste d'autorisation. Toutes les entrées et sorties sont sous contrôle vidéo, détecteurs d'intrusion et systèmes d'alarme ;
    - Les agents de sécurité sont présents sur le site 24h sur 24h, tous les jours de l'année.
  - o Chiffrement des accès au front web (protocole HTTPS),
  - o Disponibilité de la Solution Online datacadabra,
  - o Sauvegarde selon le plan de sauvegarde,
  - o Localisation des données en France pour les offres de Services Online datacadabra (Voir Annexe 1 : Offres et Conditions Financières)

Le tout, conformément aux SLA en Annexe 2.

## 4. Maintenances

La maintenance corrective consiste à mettre en place des mesures de contournement ou de correction de tous Incidents ou Anomalies bloquantes qui pourraient apparaître dans l'utilisation conforme de la Solution Online datacadabra et qui pourraient être signalées via l'outil d'ouverture d'incident sur le front <https://app.data-cadabra.fr/support> ou par mail ([support@data-cadabra.fr](mailto:support@data-cadabra.fr)) pour tous les utilisateurs de la Solution Online datacadabra.

La maintenance évolutive comprend la mise à disposition à tous les Clients des évolutions et des nouvelles fonctions de la Solution Online datacadabra, sans que le Fournisseur ne s'engage sur une fréquence déterminée.

En cas d'évolution législative et/ou réglementaire, le Fournisseur s'engage à mettre sa solution en conformité dans les plus brefs délais.

Les coupures de service de la Solution Online datacadabra liées aux mises à jour, ou aux maintenances feront l'objet d'une communication du Fournisseur sur l'interface d'utilisation accessible aux Clients.

La maintenance ne concerne que la Solution Online datacadabra mise à disposition du Client, à l'exception de la connexion internet et de la configuration informatique du Client, qui relèvent de sa seule responsabilité.

En tout état de cause, la Société MGS Solutions n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation des Services Applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du contrat ;
- Détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage.

Les délais et durées d'intervention sont également fixés à l'Annexe 2 « Service Level Agreement ».

## **ARTICLE 7 - Responsabilités**

L'obligation pesant sur la Société MGS Solutions est une obligation de moyens, la preuve du manquement incombant au Client.

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions.

### **1. Obligations du Fournisseur**

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre tout moyen technique, conforme à l'état de l'art et aux diligences professionnelles, pour maintenir l'intégrité, la sécurité, la confidentialité des Données du Client, ainsi qu'à garantir la sécurité de l'accès à la Solution Online datacadabra, dans le cadre d'une obligation de moyens.

Le Fournisseur s'engage notamment à :

- donner son accord pour que Le Client ou un tiers le représentant soit autorisé à tout moment à contrôler le respect des prescriptions relatives à la protection des Données et des instructions qu'il a données.
- informer immédiatement Le Client lorsqu'une instruction donnée par lui contrevient, selon lui, aux prescriptions légales ou qu'un traitement particulier risque de porter atteinte aux Données confiées.
- ne pas utiliser les Données qui lui sont transmises pour le traitement de ses propres finalités, ni pour des finalités de tiers, et à ne pas les conserver plus longtemps que le temps défini par Le Client.
- protéger les Données du Client, à chaque transmission par tout moyen technique, contre des accès non autorisés et contre leur perte en employant des moyens et process sécurisés.
- soumettre ses Sous-traitants ultérieurs aux mêmes obligations Informatique & Libertés que celles exigées par Le Client et contrôler régulièrement le respect de ces obligations par des exigences en matière de politique de sécurité, d'existence de charte d'utilisation des ressources informatique, éventuellement de Délégué à la protection des données.
- effectuer la sauvegarde, l'hébergement et le traitement des Données en France ou au sein de l'UE.
- informer immédiatement Le Client en cas de contrôles par l'administration compétente chargée de la surveillance de la protection des Données (en France : la Commission Nationale Informatique et Libertés),
- informer immédiatement Le Client en cas de perturbations graves du fonctionnement interne, en cas de soupçon de violations de la protection des Données ou autres irrégularités lors du traitement de Données du Client.

En aucun cas, le recours à des fournisseurs extérieurs n'est susceptible d'exonérer le Fournisseur de ses obligations au titre de la présente annexe.

Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable d'une mauvaise utilisation faite des analyses réalisées via la Solution Online datacadabra. En cas de doute, nous vous invitons à prendre contact avec nous afin de vous accompagner dans l'utilisation des résultats.

La Société MGS Solutions ne peut encourir aucune responsabilité en cas de retard dû ou trouvant son origine dans : le fait d'un tiers, le fait du Client, un cas fortuit ou de force majeure.

### **2. Obligations du Client**

Le Client assure avoir pris connaissance, préalablement à la signature des présentes, des caractéristiques techniques de la Solution Online datacadabra.

Le Client s'engage à n'utiliser les informations concernant la Solution Online datacadabra mise à sa disposition que pour ses besoins propres ou ceux de sa structure contractante et pour les seules finalités du Groupe.

Tout traitement, analyse, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou de Données réalisés via la Solution Online datacadabra par le Client, sont effectués sous la responsabilité de ce dernier et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires de chacun des pays d'utilisation des services de la Solution Online datacadabra, et notamment pour la France celles de l'article L.34-5 du Code des postes et des communications électroniques sur les prospections commerciales prohibées et celles de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Le prestataire est également

responsable des traitements de données effectués dans le cadre du présent contrat en tant que sous-traitant au sens du règlement UE 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Le Client s'engage, en particulier, à ne traiter, diffuser, télécharger, ou transmettre par l'intermédiaire de la Solution Online datacadabra que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou tout autre droit de tiers, ni ne constitue la commission d'une infraction pénale.

Le client s'engage en outre à signaler dans un délai raisonnable tout incident ou Anomalie bloquante de la Solution Online datacadabra au Fournisseur, et ce au moyen de l'outil d'assistance sur l'interface de Datacadabra ou par mail (support@datacadabra.fr) pour tous les utilisateurs de Solution Online datacadabra.

Le Client s'engage également à ne pas entraver ou perturber les Services et les serveurs du Fournisseur et à se conformer aux conditions requises, aux procédures, aux règles générales qui lui sont communiquées par le Fournisseur pour la bonne utilisation de la Solution Online datacadabra.

Le Client reconnaît donc être le responsable entier et exclusif de son identifiant et de son mot de passe qui lui sont remis par le Fournisseur pour l'utilisation de la Solution Online datacadabra. Il supportera seul les conséquences qui pourraient résulter de l'utilisation par des tiers qui auraient eu connaissance de ceux-ci.

Le Client est également seul responsable des conséquences des modifications des paramètres de sécurité qu'il pourrait effectuer sur son compte.

En cas de perte de son mot de passe, le Client s'engage à en informer le Fournisseur par écrit sans délai.

## **ARTICLE 8 - Propriété intellectuelle**

La présentation, l'architecture et les processus de la Solution Online datacadabra constituent, ensemble, une œuvre protégée par les lois en vigueur sur la propriété intellectuelle.

La Société MGS Solutions déclare et garantit qu'elle est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

Toute reproduction, partielle ou intégrale, est systématiquement soumise à l'autorisation préalable du Fournisseur.

Le Fournisseur garanti le Client de toute réclamation par un tiers concernant les droits de propriété intellectuelle.

### **1. Droits d'auteur**

Les textes, images, dessins et la présentation ainsi que la charte graphique de la présente Solution Online datacadabra sont protégés par le droit de la propriété intellectuelle.

Les présentes ne confèrent au Client aucun droit de propriété intellectuelle sur la Solution Online datacadabra, qui demeure la propriété entière et exclusive du Fournisseur.

Il est interdit de copier, extraire, diffuser ou modifier le contenu de la présente Solution Online datacadabra à des fins commerciales. Le téléchargement ainsi que l'impression de texte, images et éléments graphiques sont autorisés au seul usage privé et non commercial. La reproduction de dessins, images, documents sonores, séquences vidéo et textes dans d'autres publications électroniques ou imprimées nécessite le consentement écrit préalable du Fournisseur.

Le défaut d'autorisation est sanctionné par le délit de contrefaçon.

### **2. Marques**

Le nom « Datacadabra » est une marque déposée et protégée auprès de l'INPI en date du 3 mars 2017 sous le N° National : 17 4 342 843.

Toute reproduction totale ou partielle de la marque présente sur la Solution Online datacadabra, effectuée à partir des éléments de la Solution Online datacadabra sans l'autorisation expresse du Fournisseur est constitutive de contrefaçon sanctionnée par les articles L.713-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

### **3. Bases de données**

Les schémas des bases de données utilisées par le Fournisseur sont protégés par le droit d'auteur ainsi que par la loi du 1er juillet 1998 portant transposition dans le Code de la propriété intellectuelle de la directive européenne du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

Sauf autorisation écrite du Fournisseur, toute reproduction, représentation, adaptation, traduction et/ou modification, partielle ou intégrale ainsi que toute extraction substantielle qualitative ou quantitative vers une autre Solution est interdite et sanctionnée par les articles L.343-4 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

## **4. Concession de licence d'exploitation**

En intégrant des Données sur la Solution Online datacadabra, le Client concède automatiquement une licence d'exploitation au Fournisseur sur ces Données pour les besoins de la gestion de la Solution Online datacadabra et ceci pour le monde entier et pour la durée du présent contrat.

En aucun cas, le Fournisseur ne pourra exploiter les données à d'autres fins que celles indiquées aux présentes CGVU et ne pourra permettre l'accès à des tiers non autorisés, sans l'accord préalable et expresse du Client, propriétaire des données, tel qu'indiqué à l'article 9.

Le Client déclare enfin que les droits ainsi concédés ne portent pas atteinte aux droits de tiers et ne font l'objet d'aucune revendication.

Le Client garantit le Fournisseur contre toute revendication de quelque nature que ce soit qui pourrait s'élever au titre de la titularité des droits concédés que ce soit au titre des droits de propriété intellectuelle, ainsi qu'au titre du droit à l'image ou au titre de la concurrence déloyale ou du parasitisme et s'engage à rembourser au Fournisseur toutes sommes auxquelles il serait condamné à ce titre ou toutes sommes qu'il aurait engagé pour faire valoir ses droits.

## **5. Concession d'un droit d'utilisation**

Par les présentes, le Fournisseur concède au Client, qui l'accepte, un droit personnel, nominatif, non exclusif, temporaire et incessible d'accès et d'utilisation de la Solution Online datacadabra, dans les conditions définies au présent contrat et ses annexes, et à condition du paiement des coûts correspondants définies en Annexe 1 : Offres et Conditions Financières.

## **6. Droit des tiers**

Dans le cas où la Solution Online datacadabra nécessiterait l'utilisation de logiciels tiers, le Fournisseur fait son affaire de l'acquisition des droits et licences correspondants.

# **ARTICLE 9 - Traitement des Données**

## **1. Propriété des Données**

Les parties conviennent que les Données personnelles anonymisées exploitées, traitées, hébergées, sauvegardées ou encore stockées par le Fournisseur dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online datacadabra pour le compte du Client ou à l'initiative de celui-ci sont et demeurent la propriété du Client.

Ces données personnelles anonymisées intégrées dans la Solution Online datacadabra, se distinguent des Données Techniques lesquelles sont la propriété exclusive de MGS Solutions.

Toutes données entrées par le Client dans la Solution Online datacadabra sera automatiquement détruite dans un délai de quatre (4) semaines à partir de la résiliation du présent contrat. Le Fournisseur devra fournir un procès-verbal de destruction des données.

## **2. Données à caractère personnel**

Le Client traite des Données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation de la Solution Online datacadabra.

Conformément aux dispositions de la loi n78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le Client constitue le responsable de traitement des opérations effectuées via la Solution Online datacadabra, en ce qu'il en détermine les finalités et les moyens. Dès lors, le Client s'engage ainsi à ce que le traitement automatisé des Données à caractère personnel réalisé à partir de la Solution Online datacadabra ait fait l'objet de la formalité adéquate auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL), et/ou des autorités compétentes de chacun des pays d'utilisation de la Solution Online datacadabra, et que ce traitement soit conforme à cette formalité.

Le Fournisseur est qualifié de sous-traitant au regard des traitements de Données à caractère personnel que le Client met en œuvre et s'engage à assurer la confidentialité et la sécurité des Données à caractère personnel, dans le cadre d'une obligation de moyens, ses autres obligations étant définies en annexe 4.

Le Consommateur dispose à tout moment d'un droit d'opposition, d'accès et de rectification des Données à caractère personnel qui le concernent. L'exercice de ces droits doit être garanti par le Client.

Conformément à l'article 6, 5 de la loi n78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les Données à caractère personnel ne sont conservées par le Client sous une forme permettant l'identification du Consommateur que pendant une durée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées et traitées.

Les Données à caractère personnel ne doivent être accessibles qu'aux personnels habilités du Client.

Dans les formulaires de collecte de données à caractère personnel, le Client doit notamment s'assurer que le Consommateur est correctement informé : de l'identité du responsable de traitement, de ses droits sur les Données à caractère personnel, des destinataires, de la finalité du traitement et du caractère obligatoire ou facultatif de ses réponses.

D'une manière générale, le Client garanti au Fournisseur qu'il a fait et fera toutes les démarches juridiques et déclaratives conformément au droit en vigueur dans chaque pays d'utilisation des services de la Solution Online datacadabra et en assurera l'exploitation des données conformément aux spécificités législatives de chacun des pays d'utilisation de la Solution Online datacadabra.

Le Client reconnaît être parfaitement informé de ce que tout transfert de données personnelles anonymisées à l'extérieur de l'Union Européenne est soumis à des conditions spécifiques.

## **ARTICLE 10 - Conditions financières**

### **1. Dispositions générales**

L'Utilisation des Services de la Solution Online datacadabra repose sur 2 modes de facturation : abonnement ou à l'usage. Leurs spécificités sont précisées en Annexe 1 : Offres et Conditions Financières des Présentes.

Les Conditions financières sont détaillées en Annexe 1 : Offres et Conditions Financières des Présentes.

La grille tarifaire est révisable à tout moment, sans toutefois dépasser une (1) révision par an et 10% par révision, sauf concernant les nouveaux produits et éventuels changements de structure tarifaire c'est-à-dire lorsque la structure et/ou le contenu de l'offre évoluent et ne correspondent plus à la grille tarifaire initiale. Une communication, préalable à toute modification de cette grille, sera effectuée par le Fournisseur par email au référent user. Le Client est réputé avoir accepté ces nouvelles conditions tarifaires sauf à les avoir expressément dénoncées par écrit dans un délai de 1 mois suivant leur communication. Les nouveaux tarifs sont consultables à l'adresse suivante : [https://app.data-cadabra.fr/support/Ressources/docs/CGVU\\_Datacadabra.pdf](https://app.data-cadabra.fr/support/Ressources/docs/CGVU_Datacadabra.pdf)

En cas de désaccord sur la modification de la grille tarifaire, le Contrat pourra être résilié par le Client sans préavis. Le Client notifiera le Fournisseur de sa volonté de résilier par lettre recommandée avec accusé de réception.

### **2. Modalités d'engagement**

Le Client est seul responsable du choix du niveau d'engagement. Le Client pourra modifier le choix de son niveau d'engagement à tout moment, avec prise un mois (1) après la notification par email avec accusé de réception à l'adresse suivante : [support@data-cadabra.fr](mailto:support@data-cadabra.fr) ou par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de la Société MGS Solutions.

Le Client devra notifier par tout moyen permettant un accusé de réception, soit par lettre recommandée avec accusé de réception, soit par email avec accusé de réception, son niveau d'engagement choisi.

En cas d'absence de communication par le Client du choix du niveau d'engagement dans les délais requis, l'abonnement Insight de la Solution Online datacadabra, tel qu'indiqué en Annexe 1, sera appliqué automatiquement par défaut.

Il est précisé que le prix de l'Utilisation ne comprend pas les équipements et coûts d'accès à la Solution Online datacadabra qui reste à la charge du Client. ; tels que, de façon non exhaustive ; navigateur, terminal, coûts de fournisseur d'accès à internet. Le Client reconnaît expressément que le Fournisseur ne fournit aucun matériel ni consommable au titre du présent contrat.

### **3. Modalités de règlement**

Toute utilisation et consommation des services de la Solution Online datacadabra seront facturés au Client dès la transmission des identifiants et mots de passe.

Le Client reconnaît que les utilisations ou consommations de services de l'un quelconque des Utilisateurs de la Solution Online datacadabra sont effectuées sous l'entière responsabilité du Client ; et il s'engage à payer l'ensemble des facturations liées à ces utilisations ou consommation de services, lesquelles sont tracées directement dans la Solution Online datacadabra et mises à disposition dans l'espace client.

Les règlements se font par défaut par virement à la réception de facture pour toutes les offres de la Solution Online datacadabra, sauf mention contraire dans les conditions particulières en Annexe 7. Le Client s'engage à régler par virement, à la réception de facture, les montants facturés par le Fournisseur.

### **4. Droit de résiliation pour non-paiement**

En cas de non-respect des conditions financières et notamment du défaut de paiement de la facture dans le délai précité, le Fournisseur devra relancer le Client par mail au référent user et/ou au contact facturation. Après 3 relances infructueuses, il pourra adresser une mise en demeure par LRAR. Et, si dans un délai de 8 jours suivants cette mise en demeure est restée infructueuse, le fournisseur pourra suspendre l'accès à la Solution Online datacadabra.

Si le Client ne régularise pas sa situation dans les 15 jours suivants la suspension de son accès, le Fournisseur pourra prononcer la résiliation de plein droit du présent contrat au moyen d'une LRAR sans préjudice.

Conformément à la réglementation en vigueur, toute somme non payée à son échéance entraîne le paiement d'intérêt de retard au taux légal majoré de 2 points, sans que le taux applicable puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal." Conformément à l'article L441-10 du Code de commerce.

De plus, toute somme non payée à l'échéance et ayant impliqué l'envoi d'une ou plusieurs mises en demeure entraînera le versement d'une indemnité forfaitaire de 40 euros en réparation des frais de recouvrement engendrés et ce, sans préjudice des éventuels dommages-intérêts qui pourront être demandés ultérieurement. Une indemnité complémentaire pourra être demandée sur justification si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à l'indemnité forfaitaire fixée.

## **ARTICLE 11 - Garanties et Responsabilité**

Le Client s'engage à signaler dans un délai raisonnable au Fournisseur, toute contrefaçon de la Solution Online datacadabra dont il aurait connaissance, le Fournisseur étant alors libre de prendre les mesures qu'il jugera appropriées.

Le Fournisseur n'est tenu, à l'égard des engagements figurant aux présentes, que d'une obligation de moyens concernant l'accès et le fonctionnement de la Solution Online datacadabra.

Dans tous les cas, la responsabilité du Fournisseur est limitée à soixante pourcents (60%) du montant de la dernière consommation mensuelle de la Solution Online datacadabra facturée au le Client.

### **1. Accès à la Solution Online datacadabra**

La Solution Online datacadabra est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 selon les conditions du SLA en Annexe 2, cependant, le Fournisseur décline toute responsabilité, sans que cette liste soit limitative :

- En cas d'interruption de la Solution Online datacadabra pour des opérations de maintenance techniques ou d'actualisation des informations publiées.
- En cas d'indisponibilité ou de surcharge ou pour toute autre cause empêchant le fonctionnement normal du réseau de communications électroniques utilisé pour accéder à la Solution Online datacadabra, notamment en cas de saturation du réseau internet.
- En cas de contamination par des éventuels virus informatiques circulant sur le réseau.
- Plus généralement, en cas de dommages directs ou indirects causés au Client, quelle qu'en soit la nature, résultant de l'accès, ou de l'utilisation de la Solution Online datacadabra (et/ou des sites ou applications qui lui sont liés).
- En cas d'utilisation anormale ou d'une exploitation illicite de la Solution Online datacadabra.
- En cas de perte par le Client de son identifiant et/ou de son mot de passe ou en cas d'usurpation de son identité.

### **2. Données mises en ligne sur la Solution Online datacadabra par le Client**

Les Données intégrées à la Solution Online datacadabra par le Client sont diffusées sous sa responsabilité.

Ne procédant pas à une modération a priori des Données du Client, le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable des données et contenus contraires aux bonnes mœurs ou constituant une quelconque atteinte aux droits d'autrui, notamment à des droits de propriété intellectuelle.

Le Fournisseur n'est pas non plus responsable de traitement des Données à caractère personnel mis en œuvre par les Clients par le biais du contenu créé sur la Solution Online datacadabra. Le Fournisseur n'est pas responsable en cas de dommages directs ou indirects causés au Client, quelle qu'en soit la nature, résultant d'une mauvaise utilisation de la Solution Online datacadabra (et/ou des sites ou applications qui lui sont liés) par le client telle que, par exemple l'utilisation erronée des modèles produits par la Solution Online datacadabra ou en cas de mauvais paramétrage des analyses par le client.

Le Fournisseur n'est pas responsable de la régularité des opérations de communication mises en œuvre par les Clients.

Le Fournisseur ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque contenu envoyé à partir de la Solution Online datacadabra par le Client.

Ainsi, au regard des qualifications juridiques définies par l'article 6 du RÈGLEMENT (UE) 2022/2065 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 19 octobre 2022 relatif à un marché unique des services numériques et modifiant la directive 2000/31/CE (règlement sur les services numériques) (DSA) , le Fournisseur est qualifié d'hébergeur des Données du Client.

Le Fournisseur n'est donc pas responsable a priori des Données, en tant que contenu et ne supporte pas d'obligation de surveillance du contenu de ces Données.

### **3. Contenu de la Solution Online datacadabra**

Le Fournisseur s'engage à apporter le plus grand soin à la création et à la mise à jour de la présente Solution Online datacadabra pour assurer l'exactitude des résultats et analyses issus de sa Solution Online datacadabra et des algorithmes implémentés. Le Fournisseur ne peut assurer aucune garantie, expresse ou tacite, concernant les informations entrées par le Client contenues dans la Solution Online datacadabra.

Par conséquent, le Fournisseur ne peut être tenu responsable de tout dommage, direct ou indirect, résultant de quelconques erreurs, inexactitudes ou omissions des informations entrées par le Client dans la Solution Online datacadabra.

## 4. Force majeure

Le Fournisseur ne pourra être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure. Au sens du contrat, la force majeure inclut les événements suivants : une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspensions d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

En cas de force majeure ou tout autre cause échappant à la prévision et au contrôle de l'une des parties et de nature à l'empêcher d'exécuter ses obligations contractuelles, la partie empêchée devra en informer l'autre partie par tous moyens, dans les plus brefs délais.

Les obligations des parties seront suspendues pendant toute la durée de la force majeure et les parties emploieront tous leurs efforts pour limiter la durée et les effets de la cause de la force majeure. Toutefois, si cette durée devait excéder plus de 1 mois, les parties se concerteront sur les conditions de la poursuite ou de la résiliation éventuelle de présente convention.

La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

En cas de résiliation due à un cas de force majeure, elle ne pourra donner lieu à aucune indemnité, ni pénalité pour les prestations futures et restant à exécuter.

En revanche, les travaux et prestations déjà réalisées pour le Client par le Fournisseur donneront lieu à une facturation au temps passé dont le Client devra s'acquitter.

## 5. Imprévision

Le régime de l'imprévision prévu à l'article 1195 du Code civil est expressément exclu par les Parties.

## ARTICLE 12 - Cookies et logs de connexion

Le Client reconnaît avoir été informé que la société MGS Solutions des cookies, traceurs et données de connexion (« logs »), conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD), à la loi Informatique et Libertés modifiée, et aux lignes directrices et recommandations de la CNIL du 1er avril 2021.

Ces outils sont mis en œuvre dans le respect de la vie privée et des droits fondamentaux des utilisateurs.

Les cookies et traceurs utilisés par la Société MGS Solutions ont pour finalités :

- d'assurer le fonctionnement technique, la sécurité et l'authentification sur la plateforme;
- d'améliorer la qualité et la performance du service ;
- de mesurer la fréquentation et l'usage des différentes fonctionnalités ;
- et, le cas échéant, de personnaliser certaines interfaces ou expériences utilisateurs.

Aucun cookie à finalité publicitaire ou de profilage n'est déposé sans consentement préalable.

La Société MGS Solutions distingue plusieurs catégories de cookies :

**Cookies nécessaires** : strictement indispensables à l'accès et à l'utilisation de la plateforme (authentification, maintien de session, sécurité). Ces cookies ne nécessitent pas de consentement.

**Cookies analytiques et de mesure d'audience** : utilisés pour recueillir des informations sur l'utilisation de la plateforme et en améliorer le fonctionnement. Leur dépôt est soumis au consentement explicite de l'utilisateur.

**Cookies de personnalisation** : destinés à mémoriser les préférences de navigation. Leur dépôt requiert également le consentement préalable de l'utilisateur.

Le Client est informé de l'utilisation des cookies et peut : Accepter, Refuser, ou Paramétrer ses choix via le module de gestion des cookies accessible à tout moment depuis le site.

Le consentement accordé est valable pour une durée maximale de six (6) mois, à l'issue de laquelle une nouvelle demande de choix sera proposée.

La Société MGS Solutions conserve les données techniques relatives aux connexions et à l'utilisation de la plateforme (adresse IP tronquée, identifiant de session, date et heure de connexion, actions techniques, etc.) exclusivement à des fins : de sécurité du système ; de prévention des fraudes ou des incidents et de respect des obligations légales applicables aux services en ligne.

Ces données sont conservées pour une durée maximale de douze (12) mois à compter de leur enregistrement.

Aucune conservation généralisée ni traitement à des fins commerciales n'est effectué.

Dans le cadre de ses prestations, la Société MGS Solutions peut traiter des données issues des systèmes du Client à des fins d'analyse statistique.

Ces données sont traitées sous forme agrégée et pseudonymisée de manière à ne pas permettre l'identification directe des personnes physiques.

Elles sont conservées pour la durée strictement nécessaire à l'exécution du contrat et peuvent être utilisées à des fins d'amélioration du service ou de développement de fonctionnalités analytiques, dans le respect du RGPD.

Conformément au RGPD, le Client et, le cas échéant, ses utilisateurs disposent d'un droit :

Toute réclamation peut également être adressée à la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) – [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## **ARTICLE 13 - Sous-traitance et conformité RGPD :**

La Société MGS Solutions peut faire appel à des sous-traitants pour l'hébergement, la maintenance, la sécurité ou la gestion technique de la plateforme.

Ces sous-traitants n'agissent que sur instruction documentée de l'Éditeur et ne peuvent en aucun cas utiliser les données pour leur propre compte.

L'Éditeur s'engage à ne recourir qu'à des sous-traitants présentant des garanties suffisantes en matière de sécurité, de confidentialité et de conformité au RGPD.

Chaque sous-traitant est lié à l'Éditeur par un contrat conforme à l'article 28 du RGPD, définissant notamment : la nature, la finalité et la durée du traitement, les obligations de confidentialité, les mesures techniques et organisationnelles de sécurité et les conditions d'un éventuel recours à un sous-traitant ultérieur.

La Société MGS Solutions demeure pleinement responsable des traitements confiés à ses sous-traitants et garantit au Client le respect des obligations de sécurité et de confidentialité.

La liste des sous-traitants est disponible en Annexe 6.

## **ARTICLE 14 - Réversibilité**

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, les Données personnelles anonymisées du Client lui seront détruites dans un délai de quatre (4) semaines à partir de la résiliation du présent contrat.

L'abonnement n'inclut pas les coûts liés aux opérations de réversibilité. Les éventuelles prestations d'assistance complémentaires à la réversibilité qui devraient être effectuées par le Fournisseur seront facturées au Client dans leur intégralité, sur la base des tarifs de conseil du Fournisseur en vigueur au jour de la résiliation des prestations, après acceptation d'un devis présenté à ce titre au Client par le Fournisseur.

## **ARTICLE 15 - Incessibilité**

Dans la mesure où le Fournisseur est le seul titulaire des droits d'exploitation commerciale de la Solution Online datacadabra hébergées et mises à la disposition du Client, les parties conviennent que le Client bénéficie d'un droit d'utilisation personnel, ponctuel, incessible et non exclusif.

Dans ces conditions, il est expressément convenu que le présent contrat ne pourra être cédé à un tiers par le Client, sauf accord préalable et écrit du Fournisseur.

Le Client s'engage à informer immédiatement le Fournisseur, par écrit avec accusé de réception, de tout événement de nature à remettre en cause son existence, son contrôle ou en péril sa situation financière (et notamment en cas de cessation de paiement, redressement judiciaire, liquidation judiciaire, fusion ou opération en capital avec un concurrent du Fournisseur). Le cas échéant, le Fournisseur sera libre de résilier le présent contrat et de couper les services, immédiatement et sans préavis, sans que le Client puisse réclamer un dédommagement du chef de quelque préjudice que ce soit.

## **ARTICLE 16 - Confidentialité**

Chaque partie s'engage à considérer comme confidentiels, et à ne pas reproduire ou divulguer, autrement que pour les seuls besoins d'exécution des présentes, les informations et documents remis par l'autre partie pour la mise en œuvre et au cours de l'exécution des présentes et qui, à raison de leur contenu technique, commercial ou financier devraient être tenus pour confidentiels comme comportant des éléments non divulgués publiquement et/ou purement personnel à la partie concernée.

En cas de contestation relative à l'utilisation des services de la Solution Datacadabra, les Parties reconnaissent la valeur probatoire des enregistrements effectués par les équipements de la Solution et particulièrement l'usage des identifiants personnels du Client.

Il est expressément convenu que toutes informations techniques concernant le Client, notamment les enregistrements statistiques pourront être conservés et archivés par le Fournisseur à des fins probatoires.

## **ARTICLE 17 - Clause réputée non écrite :**

Si l'une ou l'autre disposition de la présente convention ou de ses annexes venait à être annulée ou rivée en tout ou partie de ses effets (nullité, caducité, inopposabilité, absence d'effet obligatoire ...) par une décision ou un évènement indépendant de la volonté de l'une ou l'autre des parties, les autres stipulations du contrat conserveront leurs effets.

Les parties conviennent expressément de remplacer la ou les dispositions annulées ou privées d'effet si l'une d'elle le demande.

## **ARTICLE 18 - Clause de tentative de résolution amiable des litiges et clause attributive de juridiction**

Le présent contrat est régi par les lois et règlements français.

Sauf dans le cas d'un simple défaut ou retard de paiement, les Parties s'engagent pour toutes les autres difficultés qui seraient soulevées concernant la validité de l'engagement, son exécution, son interprétation ou la cessation du contrat, à tenter de résoudre amialement leur désaccord et, en cas d'échec de cette tentative de la soumettre à un médiateur.

Tout litige fera l'objet d'une tentative de règlement amiable. A défaut de résolution amiable dans les six (6) mois, Tout différend lié à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent contrat sera soumise à la compétence exclusive des Tribunaux compétents du siège social de la Société MGS Solutions.

La langue applicable pour l'interprétation du présent contrat et ses conséquences est la langue Française.

## **ARTICLE 19 - Election de domicile**

Les parties élisent domicile à leur siège social sauf dérogation expresse précisée au sein des conditions particulières.

Toutes les notifications, pour être valides devront avoir été faites par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse de domiciliation.

Conditions Générales de Vente et d'Utilisation acceptées à

le :

Pour :

Représentée par :

En qualité de :

Signature et cachet de l'entreprise :

Referent User\* :

*\* Toute personne formellement habilitée par le signataire des présentes Conditions Générales, à gérer les habilitations des utilisateurs pour le compte du Client.*

# Annexe 1 : Offres et Conditions Financières

La Solution Online datacadabra est hébergée en France au CIV.

L'offre tarifaire de la Solution Online datacadabra repose sur 3 grands types d'offres :

- Une offre « usage »
- Une offre « au Module »
- Une offre « abonnement » selon différents types d'abonnements disponibles

## 1. Détail de l'offre « Usage » :

L'offre usage comprend 2 volets :

- Des frais d'ouverture de service pour un montant de 250€HT.
- Une tarification à l'usage des différentes méthodes disponibles. Le prix à l'usage dépend de 2 éléments :
  - o La complexité de l'analyse
  - o Le nombre de clients présents dans le fichier à analyser

Pour chaque méthode un minimum de facturation est appliqué. Les tarifs sont arrondis aux 5€ les plus proches pour les analyses de niveau 1 et aux 50€ les plus proches pour tous les autres niveaux d'analyse.

Ex : si le calcul de coût réel est de 763€, il vous sera facturé 750€.

### Exemples de coûts à l'usage :

Méthode	Volume de clients en entrée						
	10 000	50 000	100 000	250 000	500 000	1 000 000	5 000 000
<b>SEGMENTER</b>							
RFM	1 050 €	1 450 €	1 700 €	2 050 €	2 400 €	2 750 €	3 900 €
PMG	550 €	800 €	950 €	1 150 €	1 300 €	1 550 €	2 200 €
Typologie	4 050 €	4 750 €	5 100 €	5 600 €	6 000 €	6 400 €	7 550 €
Gamme de Prix	550 €	800 €	950 €	1 150 €	1 300 €	1 550 €	2 200 €
Ouverture	1 050 €	1 450 €	1 700 €	2 050 €	2 400 €	2 750 €	3 900 €
<b>DECRIRE</b>							
GéoTypo Adresses	550 €	800 €	950 €	1 150 €	1 300 €	1 550 €	2 200 €
GéoTypo IRIS	550 €	800 €	950 €	1 150 €	1 300 €	1 550 €	2 200 €
GéoTypo Evolué Adresses	550 €	800 €	950 €	1 150 €	1 300 €	1 550 €	2 200 €
GéoTypo Evolué IRIS	550 €	800 €	950 €	1 150 €	1 300 €	1 550 €	2 200 €
Profil Simple	550 €	800 €	950 €	1 150 €	1 300 €	1 550 €	2 200 €
Profil Evolué	1 050 €	1 450 €	1 700 €	2 050 €	2 400 €	2 750 €	3 900 €
Profil Evolution	1 050 €	1 450 €	1 700 €	2 050 €	2 400 €	2 750 €	3 900 €
<b>PREDIRE</b>							
Prévision	550 €	800 €	950 €	1 150 €	1 300 €	1 550 €	2 200 €
Score de recrutement	2 500 €	3 450 €					
Score de potentiel nouveaux	2 500 €	3 450 €					
Association produits	2 500 €	3 450 €					
Score d'appétence	2 500 €	3 450 €					
Score produit	2 500 €	3 450 €					
Score repoussoir	2 500 €	3 450 €					
Score canal	2 500 €	3 450 €					
Score de potentiel	2 500 €	3 450 €					
Score d'attrition	2 500 €	3 450 €					
Score anti-churn	4 050 €	4 750 €					
Score de réactivation	2 500 €	3 450 €					
<b>SUIVRE</b>							
TDB Recrutement	250 €	350 €	400 €	500 €	550 €	650 €	950 €
TDB Activité	250 €	350 €	400 €	500 €	550 €	650 €	950 €
TDB Fichier clients	250 €	350 €	400 €	500 €	550 €	650 €	950 €
TDB Suivi de campagnes	550 €	800 €	950 €	1 150 €	1 300 €	1 550 €	2 200 €
TDB Suivi email	250 €	350 €	400 €	500 €	550 €	650 €	950 €
<b>CARTOGRAPHIER</b>							
Densité	50 €	50 €	65 €	90 €	115 €	145 €	255 €
Pénétration	50 €	50 €	65 €	90 €	115 €	145 €	255 €
Evolution	50 €	50 €	65 €	90 €	115 €	145 €	255 €
PMG	50 €	50 €	65 €	90 €	115 €	145 €	255 €
Performance	50 €	50 €	65 €	90 €	115 €	145 €	255 €
Ponctuelles	50 €	50 €	65 €	90 €	115 €	145 €	255 €
Répartition	50 €	50 €	65 €	90 €	115 €	145 €	255 €

## 2. Détail de l'offre « au Module » :

L'offre au Module repose sur les tarifs suivants. En cas d'abonnement à plusieurs modules, une remise spécifique pourrait être accordée et serait spécifiée en Annexe 7 : Conditions particulières.

Module	Abonnement	Comptes supplémentaires	Modules disponibles	Type d'infra	Volume de clients par traitement	Nombre de traitements mensuels	Tarif annuel	Tarif mensuel
Segmenter	1 compte inclus	100€/mois et par compte	Segmenter	Mutualisé	Illimité	10	8 750 €	875 €
Décrire	1 compte inclus	100€/mois et par compte	Décrire	Mutualisé	Illimité	10	5 500 €	550 €
Prédire	1 compte inclus	100€/mois et par compte	Prédire	Mutualisé	50 000	10	14 000 €	1 400 €
Suivre	1 compte inclus	100€/mois et par compte	Suivre	Mutualisé	Illimité	10	5 500 €	550 €
Cartographeur	1 compte inclus	100€/mois et par compte	Cartographeur	Mutualisé	Illimité	10	2 250 €	225 €

NB : le prix en paiement annuel HT permet de bénéficier automatiquement d'une remise sur le total annuel. Ex : Le forfait Segmenter en paiement annuel est à 8750€HT vs 12\*875€HT soit 10500€HT.

## 3. Détail de l'offre « Abonnement » :

L'offre abonnement à 4 offres produits différentes :

- Datacadabra Insight
- Datacadabra AI Toolbox
- Datacadabra Predict
- Datacadabra Campaigns

En complément de ces 4 offres d'abonnement, des options sont aussi disponibles.

### a. Datacadabra Insight

L'offre datacadabra Insight est une offre packagée reprenant les caractéristiques suivantes :

- Setup simplifié
- Datamart analytique + modules Préparer et Cibler
- Module Segmenter avec calcul automatique en mensuel d'une segmentation RFM ou PMG
- Module Décrire
- Tableaux de bords automatisés disponibles sur la page d'accueil

Les tarifs sont les suivants :

- Set Up : 9000€HT
- Déploiement selon les volumétries selon la grille tarifaire suivante :

Nombre de contacts en base	Tarif annuel	Tarif mensuel
Moins de 250 000	16 500 €	1 650 €
De 250 001 à 500 000	18 500 €	1 850 €
De 500 001 à 1 000 000	21 000 €	2 100 €
De 1 000 001 à 2 000 000	22 000 €	2 200 €
De 2 000 001 à 3 000 000	24 000 €	2 400 €
De 3 000 001 à 4 000 000	28 000 €	2 800 €
De 4 000 001 à 5 000 000	31 500 €	3 150 €
De 5 000 001 à 7 500 000	38 000 €	3 800 €
De 7 500 001 à 10 000 000	44 500 €	4 450 €
Plus de 10 000 000	Sur devis	Sur devis

### b. Datacadabra AI Toolbox

L'offre datacadabra AI Toolbox se décompose en 2 briques :

- Le datamart analytique ainsi que les modules Préparer et Cibler
- Les modules d'analyses

La tarification du datamart analytique repose sur 2 points :

- La phase de Set Up qui permet de définir les flux de données et les agrégats utiles
- La phase de déploiement

Les tarifs sont les suivants :

- Set Up : 9000€HT
- Déploiement selon les volumétries selon la grille tarifaire suivante :

Nombre de contacts en base	Tarif annuel	Tarif mensuel
Moins de 250 000	3 300 €	330 €
De 250 001 à 500 000	5 300 €	530 €
De 500 001 à 1 000 000	7 900 €	790 €
De 1 000 001 à 2 000 000	10 500 €	1 050 €
De 2 000 001 à 3 000 000	13 000 €	1 300 €
De 3 000 001 à 4 000 000	16 500 €	1 650 €
De 4 000 001 à 5 000 000	19 900 €	1 990 €
De 5 000 001 à 7 500 000	26 500 €	2 650 €
De 7 500 001 à 10 000 000	33 000 €	3 300 €
Plus de 10 000 000	Sur devis	Sur devis

Les tarifs des modules d'analyses sont les suivants :

Module	Abonnement	Comptes supplémentaires	Modules disponibles	Type d'infra	Volume de clients par traitement	Nombre de traitements mensuels	Tarif annuel	Tarif mensuel
Segmenter	5 comptes inclus	100€/mois et par compte	Segmenter	Mutualisé	Illimité	Illimité	8 750 €	875 €
Décrire	5 comptes inclus	100€/mois et par compte	Décrire	Mutualisé	Illimité	Illimité	5 500 €	550 €
Prédire	5 comptes inclus	100€/mois et par compte	Prédire	Mutualisé	50 000	Illimité	14 000 €	1 400 €
Suivre	5 comptes inclus	100€/mois et par compte	Suivre	Mutualisé	Illimité	Illimité	5 500 €	550 €
Cartographier	5 comptes inclus	100€/mois et par compte	Cartographier	Mutualisé	Illimité	Illimité	2 250 €	225 €

NB : le prix en paiement annuel HT permet de bénéficier automatiquement d'une remise sur le total annuel. Ex : Le forfait Segmenter en paiement annuel est à 8750€HT vs 12\*875€HT soit 10500€HT.

A noter :

- En cas de souscription à plusieurs modules, une remise de 10% sur les modules est automatiquement appliquée.
- En cas de souscription à l'ensemble des 5 modules d'analyse, une offre packagée à 25000€HT annuel (ou 2500€HT par mois) est disponible.

### c. Datacadabra Predict

L'offre datacadabra Predict est une offre packagée reprenant les caractéristiques suivantes :

- Setup simplifié
- Datamart analytique + modules Préparer et Cibler
- Module Prédire avec mise à jour hebdomadaire des notes des clients sur les scores développés par les utilisateurs
- Tableaux de bords automatisés disponibles sur la page d'accueil pour suivre la performance des modèles

Les tarifs sont les suivants :

- Set Up : 9000€HT
- Déploiement selon les volumétries selon la grille tarifaire suivante :

Nombre de contacts en base	Tarif annuel	Tarif mensuel
Moins de 250 000	17 300 €	1 730 €
De 250 001 à 500 000	19 300 €	1 930 €
De 500 001 à 1 000 000	21 900 €	2 190 €
De 1 000 001 à 2 000 000	24 500 €	2 450 €
De 2 000 001 à 3 000 000	27 000 €	2 700 €
De 3 000 001 à 4 000 000	30 500 €	3 050 €
De 4 000 001 à 5 000 000	33 900 €	3 390 €
De 5 000 001 à 7 500 000	40 500 €	4 050 €
De 7 500 001 à 10 000 000	47 000 €	4 700 €
Plus de 10 000 000	Sur devis	Sur devis

### d. Datacadabra Campaigns

L'offre datacadabra Campaigns se décompose en 2 briques :

- Les modules métier (analyse, reporting, ciblage)
- Le datamart analytique

Les tarifs sont les suivants :

- Set Up : 15000€HT
- Déploiement selon les volumétries selon la grille tarifaire suivante :

Nombre de contacts en base	Tarif annuel	Tarif mensuel
Moins de 250 000	21 500 €	2 150 €
De 250 001 à 500 000	31 000 €	3 100 €
De 500 001 à 1 000 000	38 000 €	3 800 €
De 1 000 001 à 2 000 000	46 500 €	4 650 €
De 2 000 001 à 3 000 000	53 000 €	5 300 €
De 3 000 001 à 4 000 000	60 000 €	6 000 €
De 4 000 001 à 5 000 000	66 000 €	6 600 €
De 5 000 001 à 7 500 000	80 000 €	8 000 €
De 7 500 001 à 10 000 000	92 500 €	9 250 €
Plus de 10 000 000	Sur devis	Sur devis

#### e. Options disponibles :

En complément des 4 offres d'abonnements présentées précédemment 3 options sont disponibles :

- Pack de scores :

La mise en place d'un pack de scores va impliquer :

- o La réalisation par l'un de nos data scientists de scores définis conjointement avec le client
- o L'industrialisation des modèles dans le datamart datacadabra avec recalcul des notes chaque semaine
- o L'export des notes vers le système d'information du client pour leur usage opérationnel
- o Chaque score sera facturé 2000€HT

- Module Explorer :

Le module Explorer va permettre de réaliser des analyses exploratoires via un environnement de développement en R ou Python. Le tarif du module Explorer est de 9000€HT par an (ou 900€HT par mois).

- Module Visualiser :

Le module Visualiser va permettre de réaliser des tableaux de bords selon 2 modes de création :

- o Mode standard : en donnant les instructions à datacadabra en langage naturel
- o Mode avancé : en définissant les axes d'analyses à mettre en ligne et colonne et les indicateurs associés

Quelque soit le mode de création il est ensuite possible de transformer les tableaux de données en graphique puis d'automatiser les rapports pour qu'ils soient mis à jour régulièrement.

Le tarif du module Visualiser est de 7000€HT par an (ou 700€HT par mois).

## Annexe 2 : Service Level Agreement (SLA)

1. Liste des services :
  - a. Front de la Solution Online datacadabra
  - b. Ensemble des Web Services d'accès aux différentes fonctionnalités listées dans le « catalogue de services »
  - c. Ensemble des processus listés dans le « catalogue des workflows »
2. Engagement de services :
  - a. Taux de disponibilité du front web 99% en 24/7 (hors plage de maintenance)
  - b. Taux de disponibilité des Web Services d'accès aux différentes fonctionnalités 99% en 24/7 (hors plage de maintenance)
  - c. 90% de l'ensemble des processus exécutés se termine avec succès dans les 4 heures qui suivent le lancement, le temps de traitement peut varier en fonction de la volumétrie de données.
  - d. MGS Solutions se réserve le droit de mettre fin à tout traitement lancé depuis plus de 24 heures.
3. Mesure sur l'engagement de service :
  - a. Scénario exécuté par une sonde externe sur le Front Web tous les ¼ d'heure
    - i. Temps de réponse complet du scénario (Accès home page, login, exécution d'une méthode simple) < à 180 secondes
    - ii. Temps d'affichage moyen de la home page < à 3 secondes
  - b. Surveillance d'accès aux Services d'accès aux données :
    - i. Tous les ¼ d'heure, temps de réponse max < à 1 seconde
    - ii. Sur les processus métier :
      1. Mensuellement : ratio du nombre d'incident / processus lancés
      2. Ratio < à 10%
4. Liste des accès aux supports :
  - a. Ouverture d'incident auprès du support (support@data-cadabra.fr) disponible en 24/7 pour l'ensemble des utilisateurs déclarés
  - b. Résolution des incidents par une organisation en 4 niveaux :
    - i. Niveau 1 : niveau technique (Hardware, réseau, électricité, démarrage des services) + procédure écrite (création / réinitialisation de compte, relance de certains processus)
    - ii. Niveau 2 : niveau Service Manager (aide à l'utilisation simple, relance de l'ensemble des processus)
    - iii. Niveau 3 : niveau software (correction de bug et livraison de correctifs)
    - iv. Niveau 4 : niveau consulting (accompagnement à l'utilisation complexe)
5. Engagement de support :
  - a. La réception d'incident est disponible en 24/7
  - b. La résolution des incidents ne se fait qu'en heure ouvrée française selon les engagements suivants :
    - i. Criticité 1 (P1) : 8h ouvrées françaises (soit 1 jour)
    - ii. Criticité 2 (P2) : 24h ouvrées françaises (soit 3 jours)
    - iii. Criticité 3 (P3) : 40h ouvrées françaises (soit 5 jours)
  - c. Objectif : 95% des incidents résolus dans le temps imparti
6. Matrice de criticité :
  - a. Criticité 1 :
    - i. Front web totalement inaccessible
    - ii. Services web d'accès aux données totalement inaccessibles
    - iii. Impossibilité de lancer un processus (ATTENTION : Lancer pas Terminer)
  - b. Criticité 2 :
    - i. Front web partiellement inaccessible
    - ii. Services web d'accès aux données partiellement inaccessibles
    - iii. Impossibilité de lancer un processus (ATTENTION : Lancer pas Terminer)
    - iv. Non aboutissement d'un processus
  - c. Criticité 3 :
    - i. Bug applicatif (résolution en niveau 3)
    - ii. Demande d'information ou d'assistance sur l'utilisation des services
    - iii. Demande de changement de paramétrage de la Solution Online datacadabra
7. Moyens mis en œuvre :

Support technique (uniquement disponible aux heures ouvrées françaises)
8. Sécurité et sauvegarde :

La solution de sauvegarde permet de :

  - a. Compresser et dédupliquer
  - b. Disposer de 12 mois d'archives
9. Plan de reprise d'activité :

Le PRA garantit en cas de sinistre majeur une reprise des services sous 48h.
10. Maintenance préventive :
  - a. Les taux de disponibilité s'entendent hors maintenance préventive
  - b. Une plage hebdomadaire de 1h le mercredi entre 13h et 14h ainsi qu'une plage hebdomadaire de 4h le dimanche entre 14h et 18h sont réservées aux opérations de maintenance préventive
  - c. Dans le cas où une maintenance préventive extraordinaire s'avère nécessaire, celle-ci sera programmée et les clients et partenaires seront prévenus au moins 72 heures à l'avance.

## Annexe 3 : Formulaire de demande d'ouverture/clôture d'accès User à la Solution Online datacadabra

**SOCIETE :**

**REFERENT USER :**

Nom :

Prénom :

Email :

Conformément aux Conditions Générales de Vente et d'Utilisation, je vous demande de réaliser les actions suivantes :

Nom	Prénom	Email	Création	Suppression

**DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES (7 jours par défaut) :**

Fait à :

Le :

Signature précédée de la mention « bon pour exécution »

Cachet de la société :

# Annexe 4 : Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD)

située à

et représenté par

(ci-après, « **le responsable de traitement** »)

d'une part,

ET

MGS Solutions, situé à 17 avenue de la créativité 59650 Villeneuve d'Ascq et représenté par Matthieu DRUART (ci-après, « **le sous-traitant** »)

d'autre part,

## 1. Objet

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

## 2. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) : élaboration d'analyses clients selon les 5 modules proposés par la solution Online datacadabra, création de modèles, restitution de résultats globalisés ou à l'individu.

La nature des opérations réalisées sur les données est le traitement statistique sur les différentes données disponibles afin de fournir les analyses et modèles, à savoir : analyse descriptive, analyse prédictive, comparaison, création de cartes d'analyse, création d'agrégats, croisement de critères de ciblage.

La ou les finalité(s) du traitement sont la création d'outils analytiques permettant au responsable de données d'optimiser ses process internes; les données à caractère personnel traitées sont à des fins d'analyses au travers de création de différentes statistiques ou afin de réaliser des rapprochements géographiques, à savoir établissement de rapports d'analyse, de cartes interactives et de listes d'ID clients .

Les catégories de personnes concernées sont les clients finaux du responsable de traitement qu'ils soient des personnes physiques ou morales.

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement peut être amené à mettre à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires suivantes : Identifiant client, adresse personnelle, données de qualification du client, données en lien avec les transactions réalisées, données en lien avec les actions d'animation réalisées par le responsable de traitement auprès de ses clients, données liées aux produits détenus.

## 3. Durée du contrat

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la signature des CGVU pour la même durée.

## 4. Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement

Le sous-traitant s'engage à :

1. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance

2. traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement figurant en annexe du présent contrat. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public

3. garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat

4. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :

- s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité

- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel

5. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

## 6. Sous-traitance :

Le sous-traitant est autorisé à faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour mener à bien les activités de traitements nécessaires au bon fonctionnement de la Solution Online Datacadabra. La liste des sous-traitants ultérieurs est disponible en annexe 6.

En cas de recrutement d'autres sous-traitants ultérieurs, le sous-traitant doit recueillir l'autorisation écrite, préalable et spécifique du responsable de traitement.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

#### **7. Droit d'information des personnes concernées :**

Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

#### **8. Exercice des droits des personnes :**

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à .....

#### **9. Notification des violations de données à caractère personnel :**

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 4 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant : courrier électronique à destination du super User identifié par le responsable de traitement. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Cette notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation de 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 ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

#### **10. Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations :**

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### **11. Mesures de sécurité :**

Le Fournisseur s'engage à prendre toutes mesures et appliquer les procédures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer la protection, la confidentialité, l'intégrité et la sécurité des Données qui seraient transmises par Le Client et/ou collectées par ses soins dans le cadre de la prestation, de manière à garantir la protection des droits des personnes concernées, ce dans le respect des dispositions légales et applicables sur le territoire de l'Union Européenne et notamment pour la France des dispositions de la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée .

A cet effet, le Prestataire traite les Données du Client pour le compte exclusif de ce dernier, dans le cadre défini par lui et conformément à ses instructions.

##### **i. Sécurité logique :**

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens techniques nécessaires pour assurer la sécurité logique de l'accès à la Solution, et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées, quelle que soit la nature ou la technique employée. Le Fournisseur s'engage à limiter les accès à son propre système d'information dès lors que celui-ci comporterait des Données appartenant au Client ou serait interconnecté ou interfacé avec le SI du Client.

##### **ii. Protection antivirale**

Les postes de travail et serveurs du SI du Fournisseur seront équipés d'un anti-virus à jour.

##### **iii. Gestion des mises à jour de sécurité**

Le Fournisseur doit mettre en place une politique de gestion des mises à jour et d'application des correctifs de sécurité pour s'assurer du maintien en condition opérationnelle de l'ensemble des équipements qu'il a sous sa responsabilité.

##### **iv. Paramétrage de l'environnement du Fournisseur**

Le Fournisseur suit les recommandations du constructeur en matière de durcissement des systèmes et des applications. Il veille notamment à désactiver les services inutiles ou non sécurisés et durcit la configuration par défaut (mots de passe, verbosité, etc.).

#### **v. Comptes avec privilèges**

Les identifiants par défaut des solutions mises en œuvre doivent être modifiés. Ils ne doivent être connus que par un groupe restreint d'utilisateurs identifiés et doivent respecter la politique de mot de passe fort.

#### **vi. Supervision**

Le Fournisseur s'assure du bon fonctionnement des ressources qu'il a sous sa responsabilité en mettant en place des alertes automatiques permettant d'identifier au plus vite tout incident.

#### **vii. Sécurité physique**

Le Fournisseur s'engage à mettre en œuvre les mesures permettant d'assurer la sécurité physique liée à l'hébergement de matériel et/ou des Données. Il décrira notamment les moyens mis en œuvre en ce qui concerne :

- la prévention, la détection et le traitement des incendies ;
- la protection contre les dégâts des eaux (le Prestataire indiquera également si les bâtiments sont situés en zone inondable) ;
- Le Prestataire doit mettre en œuvre un dispositif permettant de réserver l'accès aux locaux hébergeant les ressources informatiques (serveurs, postes de travail) aux seules personnes dont la mission le justifie : filtrage des accès aux bâtiments et/ou aux étages, et filtrage des accès aux salles machines. Il définira les conditions d'accès au personnel du Client (horaires d'ouverture, cas d'indisponibilité ponctuelle, etc.).

Le Fournisseur indiquera tous les moyens mis en œuvre afin d'assurer la sécurité des locaux d'hébergement, notamment :

- les moyens de surveillance, dispositifs anti-intrusion ;
- le contrôle et l'enregistrement des accès (gardiennage, sas, moyen d'identification, etc.) ;
- la protection physique des équipements (verrouillage des baies, des postes, des bureaux, etc...).

### **12. Sort des données :**

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel dans un délai défini par le Referent User.

### **13. Délégué à la protection des données :**

Le sous-traitant communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données

### **14. Registre des catégories d'activités de traitement :**

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

### **15. Documentation :**

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement s'engage à mettre à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires suivantes ; la nature des opérations réalisées sur les données, la ou les finalités du traitement, la liste des données à caractère personnel traitées, les catégories des personnes concernées.

Il doit :

- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant

### **16. Non-respect des clauses et résiliation :**

Sans préjudice des dispositions du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725, 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.

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:

- 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 ;
- 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/ou du règlement (UE) 2018/1725 ;
- le sous-traitant ne se conforme pas à une décision contraignante d'une juridiction compétente ou de l'autorité de contrôle compétente/des autorités de contrôle compétentes concernant les obligations qui lui incombent en vertu des présentes clauses ou du règlement (UE) 2016/679 et/ou du règlement (UE) 2018/1725 ;

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, point b), le responsable du traitement insiste pour que ses instructions soient suivies.

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 5 : Détail des traitements

Datacadabra propose un certain nombre de méthodes d'analyses reposant sur des données spécifiques à chaque méthode et permettant d'obtenir des livrables différents. Le tableau ci-dessous résume les grands principes des traitements réalisés pour chacune des méthodes :

MODULE	METHODE	DONNEES SOURCES	TRAITEMENTS	LIVRABLES
Segmenter	RFM	Données clients (ID et date de premier achat), Données de transactions (ID client, date d'achat, montant)	Analyse descriptive visant à la création de segments transactionnels	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et fichier d'ID enrichi du segment
Segmenter	PMG	Données clients (ID et date de premier achat), Données de transactions (ID client, date d'achat, montant)	Analyse descriptive visant à la création de segments transactionnels	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et fichier d'ID enrichi du segment
Segmenter	Typologie	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse descriptive visant à la création de segments comportementaux	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et fichier d'ID enrichi du segment
Segmenter	Gamme de prix	Données de transactions (ID client, date d'achat, montant, produits achetés,...)	Analyse descriptive visant à la création de segments produits	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et fichier d'ID enrichi du segment
Segmenter	Ouverture	Données clients (ID et date de premier achat), Données d'actions / réactions emails (ID client, date d'envoi, top ouverture email,...)	Analyse descriptive visant à la création de segments relationnels	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et fichier d'ID enrichi du segment
Décrire	Géotypo Adresse	Données client (ID et adresse postale)	Analyse descriptive visant à l'identification du profil socio-démographique des clients sur base de données Open Data et comparaison à la population Française	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et fichier d'ID enrichi du segment Open Data
Décrire	Géotypo IRIS	Données client (ID et code IRIS)	Analyse descriptive visant à l'identification du profil socio-démographique des clients sur base de données Open Data et comparaison à la population Française	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et fichier d'ID enrichi du segment Open Data
Décrire	Géotypoe évolué Adresse	Données client (ID et adresse postale) + clé d'analyse au choix de l'utilisateur	Analyse descriptive visant à l'identification du profil socio-démographique des clients sur base de données Open Data et comparaison entre sous population de la base de l'utilisateurs	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et fichier d'ID enrichi du segment Open Data
Décrire	Géotypoe évolué Iris	Données client (ID et code IRIS) + clé d'analyse au choix de l'utilisateur	Analyse descriptive visant à l'identification du profil socio-démographique des clients sur base de données Open Data et comparaison entre sous population de la base de l'utilisateurs	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et fichier d'ID enrichi du segment Open Data
Décrire	Profil simple	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse descriptive visant à l'identification du profil de la clientèle étudiée	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Décrire	Profil évolution	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse descriptive visant à l'identification du profil de la clientèle étudiée selon les sous populations définies	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Décrire	Profil évolution	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse descriptive visant à l'identification du profil de la clientèle étudiée et de son évolution selon les sous populations définies	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Prédire	Prévision	Dates et valeurs associées pour un indicateur au choix du client	Analyse prédictive visant à prédire les futures valeurs de l'indicateur étudié	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Prédire	Score de recrutement	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser le futur recrutement des prospects	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI
Prédire	Score de potentiel nouveaux	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser le potentiel des nouveaux recrutés	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI
Prédire	Association Produits	Données de transactions (ID client, date d'achat, produits achetés,...)	Analyse prédictive visant à probabiliser les futurs produits achetés en fonction des produits déjà consommés	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et règles de recommandations
Prédire	Score d'appétence	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser la future réaction d'un client à une offre donnée	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI
Prédire	Score produit	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser le futur achat d'un client d'un produit donné	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI
Prédire	Score repoussoir	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser les futures réactions à des emails envoyés	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI
Prédire	Score canal	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser l'intérêt d'un client pour un canal donné	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI
Prédire	Score de potentiel	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser le potentiel futur d'un client	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI
Prédire	Score d'attrition	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser la future tombée en inactivité d'un client actif	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI
Prédire	Score anti-churn	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser le futur désabonnement d'un client	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI
Prédire	Score de réactivation	Au choix de l'utilisateur : données de caractérisations client, données de transactions, données relationnelles,...	Analyse prédictive visant à probabiliser le futur réachat d'un client inactif à une date t	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques et requêtes SQL visant à l'industrialisation du modèle dans votre SI

MODULE	METHODE	DONNEES SOURCES	TRAITEMENTS	LIVRABLES
Suivre	Recrutement	Données clients (ID et date de premier achat), Données de transactions (ID client, date d'achat, montant)	Analyse descriptive visant à mesurer la performance de vos recrutements dans le temps	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Suivre	Activité	Données clients (ID et date de premier achat), Données de transactions (ID client, date d'achat, montant)	Analyse descriptive visant à mesurer la performance de votre activité dans le temps	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Suivre	Fichier clients	Données clients (ID et date de premier achat, axe d'analyse au choix de l'utilisateur), Données de transactions (ID client, date d'achat, montant)	Analyse descriptive visant à comprendre la structure de votre fichier clients et son évolution dans le temps	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Suivre	Suivi de campagne	Données de campagnes (ID client, date d'envoi, canal, réactions,...) et données de transactions (ID client, date d'achat, ID produit, montant, quantité)	Analyse descriptive visant à mesurer la performance de chacune de vos opérations d'un point de vue relationnel et transactionnel	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Suivre	Suivi emails	Données de campagnes (ID client, date d'envoi, canal, réactions,...)	Analyse descriptive visant à mesurer la performance de vos opérations d'un point de vue relationnel	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Suivre	Joignabilité	Données clients (ID client, date de création, données de contactabilité, axe d'analyse au choix de l'utilisateur)	Analyse descriptive visant à comprendre la structure de la contactabilité de votre fichier clients	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Suivre	Réseaux	Données clients (ID et date de premier achat, magasin de rattachement, et au choix de l'utilisateur : données de contactabilité), Données de transactions (ID client, date d'achat, montant, magasin d'achat)	Analyse descriptive visant à mesurer la performance de votre activité au sein de votre réseau commercial	Rapport d'analyse contenant des tableaux et graphiques
Cartographe	Densité	Données clients (ID, adresse postale) et indicateur à analyser	Création d'une carte d'analyse de votre activité	Carte interactive permettant de visualiser votre activité
Cartographe	Pénétration	Données clients (ID, adresse postale)	Création d'une carte d'analyse de pénétration de vos clients dans la population totale	Carte interactive permettant de visualiser votre activité
Cartographe	Evolution	Données clients (ID, adresse postale) et indicateur à analyser	Création d'une carte d'analyse de l'évolution de votre activité dans le temps	Carte interactive permettant de visualiser votre activité
Cartographe	PMG	Données clients (ID, adresse postale) et indicateur à analyser	Création d'une carte d'analyse mesurant le poids de chaque zone géographique dans votre activité	Carte interactive permettant de visualiser votre activité
Cartographe	Performance	Données clients (ID, adresse postale) et indicateur à analyser	Création d'une carte d'analyse de votre performance au regard du profil des individus vivant sur la zone d'activité	Carte interactive permettant de visualiser votre activité
Cartographe	Ponctuelles	Données clients (ID, adresse postale) et indicateur à analyser	Création d'une carte d'analyse de votre activité	Carte interactive permettant de visualiser votre activité
Cartographe	Répartition	Données clients (ID, adresse postale) et indicateur à analyser	Création d'une carte d'analyse de votre activité	Carte interactive permettant de visualiser votre activité
Préparer		Données intégrées dans le datamart (en option), au choix de l'utilisateur	Création d'agrégats à partir des données brutes pour réaliser les différentes analyses proposées dans datacadabra	Fichiers de données pour les analyses
Cibler		Données intégrées dans le datamart (en option), au choix de l'utilisateur	Croisement de critères de ciblage définis par l'utilisateur afin de générer une cible de clients à animer	Liste d'ID client à animer

## Annexe 6 : Sous-traitants et services extérieurs

Le Fournisseur est autorisé à faire appel à l'entité Ax2lan, 5 avenue de la créativité 50650 VILLENEUVE D'ASCQ – RCS Lille Métropole B 801 982 851 (ci-après, le « sous-traitant ultérieur numéro 1 ») pour mener les activités de traitement suivantes : infogérance des serveurs utilisés dans le cadre de la solution Online datacadabra.

Le Fournisseur est autorisé à faire appel à l'entité Etix Everywhere Nord, 1681, rue des Saules, Parc d'Activité Mélantois, 59262 SAINGHIN-EN-MELANTOIS - RCS Lille Métropole B 300 484 516, (ci-après, le « sous-traitant ultérieur numéro 2 ») pour mener les activités de traitement suivantes : hébergement des serveurs utilisés dans le cadre de la solution Online datacadabra.

La liste des fonctionnalités référencées est la suivante :

- Fontawesome : bibliothèque d'icônes
- Zwicon : bibliothèque d'icônes
- Bootstrap : structure html / css
- Chart.js : affichage de graphiques
- D3.js : affichage de cartes
- JQuery : bibliothèque javascript
- Sweetalert : messages d'alertes
- Datatables : bibliothèque de tableaux avancés
- Fullcalendar : affichage de calendriers avancés
- Select2 : gestion de selectbox
- Enjohint : affichage de didacticiels
- Drag\_drop.js : bibliothèque de gestion des drags and drops

## Annexe 7 : Conditions particulières