

Conditions Générales de Ventes Support Technique

Dispositions préliminaires

Les présentes conditions générales (les "Conditions Générales") s'appliquent aux relations contractuelles entre la société ITSM-NG ("ITSM-NG") et le client, tel que désigné dans un Bon de commande (le "Client"), à l'exclusion des conditions générales d'achat ou autres conditions du Client. Elles définissent les conditions selon lesquelles la société ITSM-NG fournit au Client les prestations de support technique prévues aux Bon de commande qui les lie.

ITSM-NG et le Client sont chacun désignés comme une "Partie" et ensemble comme les "Parties".

L'acceptation par le Client d'un Bon de commande de support technique autour des logiciels libres et open source emporte acceptation des présentes Conditions Générales.

Le Contrat est réalisé aux conditions générales de louage d'ouvrage de droit commun. Il est exclusif de toute notion de mise à disposition de personnel entrant dans le cadre du travail temporaire.

Article 1. Définitions

« Bon de commande » désigne le document accepté par le Client faisant référence aux présentes Conditions Générales et décrivant les caractéristiques des Services fournis au Client.

« Contrat » désigne, par ordre de priorité décroissant le Bon de commande (et, le cas échéant, ses avenants), les Conditions Générales et leurs annexes.

« Services » désigne les services de support technique objet du Contrat.

Article 2. Objet

L'objet du Contrat consiste en la fourniture d'un service d'aide au dépannage des logiciels libres et solutions open-source faisant l'objet du Bon de commande.

Article 3. Durée

Le Contrat entre en vigueur au jour de la signature du Bon de commande et dure jusqu'à épuisement du nombre d'heures indiqué dans le Bon de commande ou jusqu'à sa date anniversaire. A défaut de nombre d'heures indiqué dans le Bon de commande (forfait illimité), le Contrat est conclu pour une durée d'un (1) an. Chacune de ces durées est définie comme la "Durée Initiale" du Contrat.

A l'expiration de la Durée Initiale d'un Contrat conclu pour un nombre d'heures déterminé (c'est-à-dire à l'épuisement de ces heures), celui-ci ne sera pas renouvelé et il appartiendra au Client de commander des heures supplémentaires par la signature d'un nouveau Bon de commande.

A l'expiration de la Durée Initiale d'un Contrat, le Contrat se renouvellera par tacite reconduction pour des périodes successives d'un (1) an (chacune un « Renouvellement »), sauf dénonciation par l'une des Parties envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trois (3) mois avant le terme de la Durée Initiale ou du Renouvellement en cours.

Article 4. Lieu d'exécution des services

Les Services sont exécutés à distance, hors des sites du Client. Toutefois, ITSM-NG pourra décider, à sa discrétion, qu'une intervention sur site du Client est nécessaire. Dans ce cas, les frais de déplacement seront facturés au Client, en plus du prix des Services.

Lorsque les Services seront fournis sur les sites du Client, le Client mettra à la disposition de ITSM-NG les locaux nécessaires à l'exécution des Services. Ces locaux doivent être de nature à permettre un travail intellectuel normal dans des conditions suffisantes de dimension et d'équipement.

ITSM-NG s'engage à faire respecter par son personnel et le personnel de ses sous-traitants éventuels l'ensemble des consignes de contrôle d'accès, d'hygiène et de sécurité en vigueur sur les sites du Client qui lui auront été préalablement communiquées par le Client.

Article 5. Conditions d'exécution des services

Le support technique est réalisé à distance de 9 heures à 18 heures (CET), du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et chômés en France métropolitaine (les "Heures Ouvrées").

Le support technique est réalisé suite à l'ouverture d'un ticket sur notre plateforme de gestion du support ou suite à l'envoi d'un email sur notre adresse de support technique. Les réponses sont communiquées selon les mêmes canaux ou sous forme de télémaintenance (accès distant sécurisé), si ITSM-NG a été autorisé à ce type d'accès sur l'infrastructure du Client.

Adresse de la plateforme de support technique: <https://support.itsm-ng.com>

Adresse email du support technique: support@itsm-ng.com

Les demandes de support adressées par un moyen différent de ceux décrits ci-dessus ne seront pas prises en compte par ITSM-NG.

L'ouverture d'un ticket entraîne automatiquement la consommation de 30 minutes. Le décompte final d'un traitement sera effectué par tranches de 30 minutes.

- Exemple 1 : pour un incident ayant nécessité 20 minutes de traitement, 30 minutes seront décomptées.
- Exemple 2 : pour un incident ayant nécessité 45 minutes de traitement, 60 minutes seront décomptées.

Article 6. Obligation de la société ITSM-NG

ITSM-NG s'engage à fournir toute diligence pour mener à bien les Services décrits dans le Bon de commande.

ITSM-NG ne saurait être tenue à une obligation de résultat s'agissant de la fourniture des Services, mais uniquement à une obligation de moyens consistant à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires au dépannage du Client. A ce titre, il lui appartient d'apporter tout le soin et toute la diligence nécessaires à l'exécution de l'aide au dépannage du Client, et ce, conformément aux règles et usages de la profession. ITSM-NG ne garantit pas qu'elle sera en mesure de résoudre l'incident signalé par le Client.

Article 7. Moyens mis en œuvre-délai d'intervention

ITSM-NG s'engage à prendre en compte toute demande de support dans les 4 (quatre) Heures Ouvrées à compter de l'envoi de la demande par l'un des moyens prévus à l'Article 2 ci-dessus. Toutefois, les incidents ne seront traités que l'un après l'autre pour les forfaits de 20 heures, deux par deux pour les forfaits de 30 heures, trois par trois pour les forfaits de 40 heures et ainsi de suite. Concernant les forfaits illimités, les incidents seront traités l'un après l'autre.

Article 8. Confidentialité

Il est convenu entre les Parties que les informations échangées à l'occasion de la négociation et de l'exécution du Contrat sont des informations confidentielles (ci-après dénommées « les Informations Confidentielles »).

Chacune des Parties s'engage, et se porte fort pour ses personnels, fournisseurs ou sous-traitants, à préserver le caractère confidentiel des Informations Confidentielles obtenues de l'autre Partie dans le cadre du Contrat et à ne pas les révéler ou laisser à la disposition de tiers et à prendre les précautions les plus adaptées pour conserver le caractère secret des Informations Confidentielles.

Plus généralement, chacune des Parties s'engage à :

- n'utiliser les Informations Confidentielles que dans le seul cadre de l'exécution du Contrat ;
- ne révéler les Informations Confidentielles qu'aux seuls membres de son équipe qui ont besoin d'utiliser ces informations pour l'exécution du Contrat. A ce titre, chaque Partie s'engage à avertir son personnel du caractère confidentiel des informations ;
- ne pas divulguer des Informations Confidentielles à des tiers, sauf avec l'accord préalable et écrit de l'autre Partie, ou sur injonction d'un tribunal ou de toute autorité de contrôle ou si cette divulgation était nécessaire pour permettre la mise en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu du Contrat.

Toutefois, chaque Partie pourra communiquer, sous la plus stricte confidentialité, le Contrat et les documents y afférents à son courtier d'assurance, à ses conseils juridiques, à ses commissaires aux comptes, à sa maison-mère ou autre membre de son groupe, aux organismes fiscaux et sociaux en cas de contrôle.

Ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles au titre du Contrat :

- les informations développées par l'une des Parties de manière indépendante ;
- les informations qui étaient dans le domaine public ou qui y tombent sans que le bénéficiaire n'ait commis de faute ou de négligence.

Chacune des Parties s'engage à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant une durée de cinq (5) années suivant son expiration.

Article 9. Clause de non-sollicitation

Les Parties s'engagent mutuellement à ne faire, directement ou indirectement, aucune offre d'emploi à un salarié de l'autre Partie pendant la durée du Contrat et pendant vingt-quatre (24) mois suivant son expiration ou sa résiliation, sauf accord écrit de la Partie visée, même si la demande d'emploi a été formulée par le salarié. La Partie fautive devra payer à l'autre Partie une indemnité fixée forfaitairement au montant du salaire annuel brut du salarié débauché.

Article 10. Obligations du Client

Les obligations à la charge du Client, ci-après définies, courent toute la durée du Contrat et sont applicables pour chaque intervention.

- Avant chaque intervention des consultants ITSM-NG, le Client doit réaliser toutes les procédures nécessaires à la protection et à la sauvegarde de ses données, programmes et fichiers informatiques. ITSM-NG ne saurait être tenue pour responsable en cas de perte ou de destruction des données, programmes et fichiers informatiques du Client.
- Afin d'améliorer le support technique, ITSM-NG engage son Client à lui permettre l'accès aux différents fichiers de configurations, fichiers de log et fichiers de trace mis en œuvre par les logiciels et solutions informatiques faisant l'objet du contrat. Ces différents fichiers, à la demande des représentants et préposés de la société ITSM-NG, pourront être soit déposés sur la plate-forme de support technique, soit envoyés par email sur l'adresse du support technique. Le Client s'engage par ailleurs à fournir à ITSM-NG toutes les informations et matériels raisonnablement demandés par ITSM-NG pour le diagnostic et la correction d'une erreur ou d'un autre incident signalé par le client dans le cadre de sa demande de support technique.

Article 11. Garanties du Client

Le cas échéant, le Client garantit qu'il utilise les logiciels et solutions open source sur lesquels il demande à ITSM-NG d'intervenir conformément aux licences qui leur sont applicables.

Par ailleurs, le Client garantit qu'il est titulaire ou dispose d'une licence valable sur l'intégralité des droits de propriété intellectuelle afférents aux logiciels ou autres éléments immatériels (œuvres de l'esprit, marques...) qu'il met à disposition de ITSM-NG (et de ses Intervenants) dans le cadre de l'exécution du Contrat (les « Eléments Immatériels »).

En conséquence, le Client s'engage à indemniser ITSM-NG contre toute action en violation de droits de propriété intellectuelle intentée par un tiers contre ITSM-NG et portant sur les Eléments Immatériels. En cas de litige, le Client prendra ainsi en charge les dépens et frais d'avocat de ITSMNG. En cas de condamnation devenue exécutoire, le Client prendra également en charge les dommages et intérêts éventuellement prononcés contre ITSM-NG et l'indemniserait naturellement de l'ensemble de son préjudice.

Article 12. Prix et modalités de paiement

Le prix et les modalités de paiement sont indiqués sur le Bon de commande et les factures doivent être réglées au regard du montant TTC. A défaut de précision dans le Bon de commande, les factures sont payables à trente (30) jours date de facture.

Tout retard de règlement donnera lieu au versement de pénalités de retard sur la base du taux BCE majoré de dix (10) points et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros (40€). Si le montant des frais de recouvrement auxquels ITSM-NG est exposée est supérieur, elle pourra demander une indemnisation complémentaire, sur justification. Il est rappelé qu'aucun escompte ne sera appliqué en cas de paiement anticipé.

Article 13. Indexation du prix

Le prix des Services est indexé annuellement sur la base Syntec selon la formule suivante:

$$TN = TA \times IN / IA$$

TN : Tarif Nouveau

TA : Tarif Ancien

IN : Indice Nouveau

IA : Indice Ancien

Article 14. Responsabilité

La responsabilité globale de ITSM-NG au titre du Contrat est limitée au montant HT du prix dû par le Client pour la période en cours (Durée Initiale ou Renouvellement).

Les dispositions du présent article répartissent le risque entre les Parties. Les Parties reconnaissent que le prix convenu reflète la répartition du risque et la limitation de responsabilité en résultant.

La responsabilité de ITSM-NG ne saurait être engagée en cas de dommages indirects subis par le Client, ainsi qu'en cas de pertes de bénéfices ou d'économies, pertes de commandes, de clientèle et d'exploitation ou d'atteinte à l'image du Client et ce, même si ITSM-NG a été informé de la possibilité de tels dommages.

Les Parties conviennent expressément qu'elles ne pourront engager une action ou réclamation quelle qu'elle soit au titre du Contrat plus de deux (2) ans à compter du jour où la Partie concernée a connu ou aurait dû connaître les faits lui permettant de l'exercer.

Les recours et garanties du Client en cas de manquement de ITSM-NG à ses obligations contractuelles sont limités aux recours et garanties expressément prévus au Contrat.

Article 15. Résiliation

Chaque Partie peut de plein droit et sans formalités judiciaires, résilier le Contrat en cas de manquement important de l'autre Partie à ses obligations

nées du Contrat, non réparé dans un délai de trente (30) jours suivant mise en demeure envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception. Il est expressément prévu qu'un manquement à l'obligation de payer pesant sur le Client constitue un manquement important.

Article 16. Données personnelles

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, « RGPD »).

Les modalités selon lesquelles ITSM-NG agit en qualité de sous-traitant de Client au titre de la fourniture des services objet du Contrat sont décrites en Annexe A des présentes.

Article 17. Référence commerciale

Le Client autorise ITSM-NG à utiliser ses nom, dénomination sociale, nom commercial, logo ou marques sur tout document, à titre de référence commerciale.

Article 18. Sous-traitance

Les Parties conviennent que ITSM-NG pourra librement confier la réalisation de tout ou partie des Projet ou d'éventuels Services Additionnels à un tiers sous-traitants, étant précisé que ITSM-NG restera responsable vis-à-vis du Client des obligations à sa charge au titre du Contrat.

Article 19. Force majeure

Aucune des deux Parties ne sera tenue pour responsable à l'égard de l'autre de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du Contrat, qui seraient dus à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure a une durée d'existence supérieure à 3 (trois) mois, chaque Partie pourra immédiatement résilier, par lettre recommandée avec accusé de réception et sans formalités judiciaires, le Contrat, sans indemnité de part et d'autre.

Article 20. Cession

Le Contrat ne pourra pas être cédé totalement ou partiellement par l'une des Parties sans l'autorisation écrite au préalable de l'autre Partie.

Article 21. Intégralité

Le Contrat constitue l'intégralité des accords entre les Parties eu égard à son objet, et remplace et annule tout accord précédent écrit ou oral entre les Parties relatif aux dispositions auxquelles le Contrat se réfère.

Article 22. Notifications

Toute notification écrite entre les Parties dans le cadre de l'exécution (ou de la résiliation) du Contrat devra être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social respectif de chacune.

Article 23. Non-renonciation

Le fait que l'une des Parties manque à exercer l'un quelconque de ses droits au titre du Contrat, ou exerce seulement tardivement lesdits droits, ne pourra être interprété d'une quelconque manière comme constituant une renonciation aux dits droits. De la même manière, tout exercice partiel ou incomplet de tous droits accordés en application du Contrat, ne sera pas interprété comme constituant une renonciation au plein exercice de ces droits ou comme constituant un obstacle à l'exercice de tous autres droits présents ou futurs en application du Contrat.

Article 24. Non-validité partielle

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, sauf si la ou les clauses non valides présentaient un caractère substantiel et que leur disparition remettrait en cause l'équilibre contractuel.

Dans une telle hypothèse, les Parties conviennent de se concerter et de tout mettre en œuvre afin d'intégrer dans le Contrat une nouvelle clause ayant pour effet de rétablir la volonté commune des Parties telle qu'exprimée dans la clause initiale et ce, dans le respect des dispositions légales et réglementaires applicables.

Article 25. Loi applicable et juridiction compétente

Le Contrat est soumis au droit français.

A défaut d'accord amiable entre les Parties pour tout différend relatif à la validité, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du Contrat, il est fait expressément attribution prés les tribunaux compétents de Rennes, nonobstant la pluralité des défendeurs ou appel en garantie.

Annexe A - Données Personnelles

La présente Annexe a pour objet de définir les conditions dans lesquelles ITSM-NG (ci-après le « sous-traitant ») s'engage à effectuer pour le compte du Client (ci-après le « responsable de traitement ») les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

I. 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 les services objet du Contrat.

La nature des opérations réalisées sur les données est l'accès aux données du Client par l'un des moyens suivants :

Questionnement du client par mail ou directement sur l'interface de gestion du support (<https://support.itsm-ng.com>)

- Intervention sur les environnements techniques du Client
- Dans la cadre d'une intervention à distance :
 - Ouverture d'un accès sécurisé (VPN ou SSH) à la plateforme du client
 - A l'issue de l'intervention, fermeture de l'accès sécurisé par le client

Les données peuvent également être stockées temporairement pour les besoins de l'exécution des Services.

La ou les finalité(s) du traitement sont la fourniture des services prévus au Contrat.

Les données à caractère personnel traitées sont les données personnelles fournies par le Client dans le cadre du Projet, ou auxquelles ITSM-NG a accès sur les systèmes du Client, pour les besoins de la fourniture des services.

Les catégories de personnes concernées sont celles dont les données personnelles sont fournies par le Client dans le cadre du Projet, ou auxquelles ITSM-NG a accès sur les systèmes du Client, pour les besoins de la fourniture des services.

II. Durée du traitement

La présente Annexe a la même durée que le Contrat.

III. 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/font l'objet de la sous-traitance ;
2. traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement figurant au 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 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. Sous-traitance.
Le sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai maximum de dix (10) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.
6. 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.

7. Assistance.
Le sous-traitant aidera le responsable de traitement à respecter ses obligations prévues aux articles 32 à 36 au titre du RGPD. Ainsi, dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquies 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 au responsable du traitement.
Dans le cas où une telle assistance nécessiterait des ressources de la part du sous-traitant, celui-ci se réserve le droit de facturer le responsable de traitement en lui soumettant au préalable un devis.
8. Notification des violations de données à caractère personnel.
Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans les plus brefs délais après en avoir pris connaissance, par email. 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.
La notification comprend les informations suivantes, dans la mesure le sous-traitant en a connaissance :
 - 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 le sous-traitant n'a pas toutes les informations en sa possession au moment de la première notification au responsable du traitement, il peut compléter cette notification ultérieurement, le cas échéant.
9. Mesures de sécurité
Le sous-traitant met en œuvre des mesures techniques, physiques et organisationnelles appropriées pour (i) assurer la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des systèmes et services de Traitement, (ii) permettre de rétablir promptement la disponibilité et l'accès aux Données Personnelles en cas d'incident technique ou organisationnel et (iii) protéger les Données du Client de toute utilisation abusive ou destruction, perte, altération, divulgation ou acquisition accidentelle, illégale ou non autorisée ou de tout accès non autorisé pendant le Traitement.
A ce titre, le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :
 - Connexion à la plateforme de support via login/mot de passe.
 - Mesures de traçabilité: Conservation des données de connexion via un fichier de log, Rétention des données de connexion sur 10 semaines glissantes.
 - Mesures de protection des logiciels (antivirus, mises à jour et correctifs de sécurité, tests, etc.) : Pas d'utilisation d'antivirus, nos plateformes ne le nécessitent pas (environnement Linux) et mise à jour des briques logicielles hebdomadaire ou dès la déclaration d'un bug critique ou d'une faille sécurité.
 - Sauvegarde des données : Backup des données quotidien et rétention sur 7 jours.
 - Chiffrement des données: L'ensemble des plateformes communiquent de manière chiffrées (https et TLS) et les mots de passe sont hachés
 - Autres mesures: L'ensemble des connexions est réalisée en SSO et la plateforme d'authentification est centralisée et sécurisée.
10. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à renvoyer les données à caractère personnel au responsable de traitement ou au sous-traitant désigné par le responsable de traitement, dans les conditions prévues à l'article « Réversibilité » du Contrat.

11. Documentation

Le sous-traitant répondra à toute question posée par le responsable de traitement relative au traitement des données personnelles. Dans le cas où le Client estimerait raisonnablement que les réponses fournies par le sous-traitant justifient une analyse plus approfondie, le sous-traitant devra, en accord avec le responsable de traitement :

- mettre à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations ; ou
- permettre à un expert tiers indépendant, engagé par le responsable de traitement à ses frais, de procéder à un audit des installations que le sous-traitant utilise pour le traitement des données du responsable de traitement. Le responsable de traitement fournira au sous-traitant une copie du rapport d'audit qui sera considérée comme une Information Confidentielle du sous-traitant. Les audits auront lieu au maximum une (1) fois par an pendant la durée du Contrat, pendant les Heures Ouvrées, et seront soumis (i) à une demande écrite présentée au sous-traitant au moins trente (30) jours avant la date d'audit proposée ; (ii) à un plan d'audit écrit détaillé revu et approuvé par l'organisation de sécurité du sous-traitant. Ces audits ne pourront avoir lieu qu'en présence d'un représentant du sous-traitant ou de toute personne désignée par le représentant approprié. Les audits ne devront pas perturber les activités de traitement du sous-traitant ni compromettre la sécurité et la confidentialité des données personnelles relatives à d'autres clients du sous-traitant. Le sous-traitant se réserve le droit de facturer au responsable de traitement des frais raisonnables au titre d'un tel audit.

IV. Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le responsable de traitement s'engage à :

1. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant;
2. 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;
3. superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant.

Le responsable du traitement s'engage à indemniser ITSM-NG contre toute action intentée par un tiers alléguant que le Client a manqué à ses obligations au titre de la loi applicable en matière de protection des données personnelles (et notamment le RGPD). Dans ce cas, le responsable du traitement prendra à sa charge tous les frais, amendes, dépens, dommages-intérêts auxquels ITSM-NG pourrait être condamnée.