Conditions contractuelles

- Cette proposition est exclusivement destinée aux responsables du client et d'OTYS et ne sera pas présentée à des tiers sans le consentement de la partie opposée. La proposition est valable pendant 14 jours.
- Les montants indiqués dans cette offre sont en euros et hors TVA ou autres taxes.
- Un délai de paiement de 30 jours s'applique.
- Cet accord est soumis aux conditions contractuelles, aux conditions générales, au contrat de traitement et aux SLA.
- OTYS Netherlands est un nom commercial de YourIT BV.
- La licence de projet à 100 % commence à la signature de ce document. OTYS facture par mois calendaire complet à partir du 1er du mois suivant.
- L'accord de licence a une durée minimale d'un an, à compter de la date de signature du présent document. Cette date compte comme date de renouvellement, date à laquelle le contrat est tacitement renouvelé chaque année.
- Le contrat de licence a une durée déterminée d'un an et ne peut être résilié pendant cette période. À partir de la deuxième année, le contrat de licence peut être résilié à tout moment moyennant un délai de préavis de trois mois civils complets. Le contrat doit être résilié par écrit.
- Il est possible d'augmenter et diminuer mensuellement le nombre d'utilisateurs finaux au-dessus du nombre d'utilisateurs finaux mentionnés dans le contrat.
- Pour les produits de licence supplémentaires d'OTYS et/ou de ses partenaires qui sont proposés par un utilisateur final, tous les utilisateurs finaux du système OTYS servent de base au calcul des frais de licence, sauf accord écrit contraire.
- Si convenu, un projet d'implémentation commence lorsqu'il y a un kick-off ou lorsque le début du projet est planifié entre le client et OTYS.
- Les heures indiquées sont des estimations basées sur les informations disponibles au moment de l'établissement du devis. S'il apparaît au cours du projet qu'un nombre d'heures nettement supérieur est nécessaire, OTYS en informera le client.
- Les courtes demandes de service d'un maximum de 4 heures de travail par demande peuvent être sollicités via le système de tickets. Le tarif de ces demandes de service est de 110 euros par heure, avec un minimum de 30 minutes.
- Les services supplémentaires tels que les services de conseil, le développement web, les demandes de service, etc. sont facturés séparément par OTYS Netherlands.
- Facturation des licences:
    - La date de référence pour la facturation du nombre de licences et d'utilisateurs finaux est le dernier jour du mois précédent.
    - La facturation des produits de licence a lieu mensuellement ou, dans des cas exceptionnels, annuellement à l'avance sur la base d'un prélèvement automatique, sauf accord contraire.
    - Les prix de souscription sont indexés annuellement sur la base de l'indice HICP sauf accord contraire.
- Facturation des prestations professionnelles:
    - Les heures travaillées, les heures de déplacement et les frais de déplacement (frais KM : 0,45 € par km) seront ensuite facturés de manière bihebdomadaire ou mensuelle sur une base de calcul ultérieure.
    - Les prestations « au forfait » sont facturées 100% à l'avance sauf accord contraire.

1 CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1. Définitions

1.1. Dans les présentes Conditions Générales, les termes en majuscules suivants ont la signification qui leur est attribuée ci-dessous.

Services supplémentaires : services fournis par OTYS autres que le Service, tels que le conseil et le développement ;

Procédure d'acceptation : la procédure d'acceptation du service telle que décrite à Article 5 ;

Application : l'application web avec laquelle le Client peut utiliser le logiciel de recrutement d'OTYS, tel que décrit dans la Proposition ;

Disponibilité : le pourcentage de temps pendant lequel l'Application est accessible via l'URL fournie au Client ;

Client : la personne morale à laquelle la Proposition est adressée ;

Données : toutes les informations, telles que les données, les champs de données, les notes et les textes, stockées lors de l'utilisation du Service ;

Service : mise à disposition de l'Application à distance par l'intermédiaire de l'URL fournie au Client ;

Documentation : le manuel de l'utilisateur final et d'autres informations similaires mises à disposition par OTYS pour faciliter l'utilisation du Service, comme le manuel disponible sur le site web d'OTYS ;

Utilisateur final : un employé du Client, ou une personne autorisée par le Client à utiliser l'Application sous la responsabilité du Client,

Erreur : non-conformité significative aux spécifications fonctionnelles décrites dans la Documentation. Il ne peut y avoir d'Erreur que si le Client peut la démontrer et que OTYS peut la reproduire ;

Contenu : toutes les données que le Client stocke et/ou échange par l'intermédiaire de l'Application ;

Droits de propriété intellectuelle : tous les droits de propriété intellectuelle ou industrielle, tels que les droits d'auteur, les droits de brevet, les droits de marque, les droits sur les bases de données et les droits sur le savoir-faire ;

Période d'implémentation : la date à laquelle le Contrat est signé, à moins qu'une autre date pour le début du Service ne soit convenue dans le Contrat ;

Date de début : la date à laquelle la licence est remise au Client ou la date à laquelle le Contrat est signé, sauf si une autre date de début du Service a été convenue dans le Contrat ;

Travail supplémentaire : activités dans le cadre du Service ou des Services supplémentaires qui (i) résultent de changements demandés par le Client dans ce Service (supplémentaire) ou (ii) ne sont pas décrites dans la Proposition et qu'OTYS ne pouvait raisonnablement pas prévoir ;

Contrat : le Contrat entre OTYS et le Client pour l'utilisation du Service, composé de la Proposition, des présentes Conditions Générales, de l'ANS et de l'Accord de Traitement ;

Résultat : le résultat à atteindre par les Services supplémentaires, tel que décrit dans un énoncé des travaux ;

Niveaux de service : le niveau de service convenu en ce qui concerne le Service en termes d'Assistance, de Maintenance, d'interruptions planifiées, de dimensionnement de l'infrastructure et de Disponibilité, tel que décrit dans l'accord sur les niveaux de service (ANS) ;

Accord de niveau de service (ANS) : document qui définit les niveaux de service à fournir par OTYS ;

Énoncé des travaux (SOW) : un accord pour la fourniture de Services supplémentaires ;

Rémunération : une rémunération due par le Client à OTYS pour le Service ou pour un Service supplémentaire ;

Accord de traitement : l'accord de traitement entre OTYS et le Client concernant le traitement des données à caractère personnel dans le cadre du Service ;

Proposition : le document dans lequel OTYS fait une offre au Client pour l'utilisation du Service ;

Jour ouvrable : du lundi au vendredi de 9h00 (CET) à 17h00 (CET) aux Pays-Bas, à l'exception des jours fériés reconnus aux Pays-Bas ;

Article 2. Prestation de service et Licence

2.1. OTYS, à la date de début, fera les efforts nécessaires en tant que bon entrepreneur pour fournir le Service conformément aux Niveaux de service. Le Service sera fourni « tel quel ». L'utilisation du Service par le Client et les Utilisateurs finaux se fait aux frais et aux risques du Client.

2.2. OTYS accorde au Client le droit d'utiliser l'Application comme décrit dans le présent article (la « **Licence** ») pour la durée et selon les termes du Contrat, sous réserve du paiement en temps

voulu par le Client de toutes les Rémunérations, et pour le nombre d'Utilisateurs finaux indiqué dans la Proposition.

2.3. Le Client ne peut pas autoriser plus d'Utilisateurs finaux à utiliser le Service que le nombre indiqué dans la Proposition. Le Client devra payer une Rémunération pour chaque Utilisateur final supplémentaire, comme décrit dans la Proposition. Le Client informera immédiatement OTYS en cas d'augmentation du nombre d'Utilisateurs finaux. Chaque compte d'utilisateur peut être utilisé par un maximum d'un Utilisateur final.

2.4. Le Client peut utiliser le Service pour les besoins internes de son organisation (utilisation de l'intranet). Le Client peut également permettre une utilisation du Service par des Utilisateurs finaux en dehors de son organisation dans la mesure où ces formes d'utilisation font partie de la fourniture de services plus larges aux Utilisateurs finaux (utilisation de l'extranet). Le Client n'est pas autorisé à proposer le Service à des tiers et/ou à des employés de tiers sans un accord signé par les deux Parties.

2.5. Si le Client a plus de 100 Utilisateurs finaux, 5 000 postes vacants, 50 000 candidats et/ou 10 000 collaborateurs, OTYS peut exiger du Client qu'il achète des installations d'hébergement dédiées aux tarifs en vigueur d'OTYS. Le stockage de données maximal par Utilisateur finaux est de 15 Gb, ce qui peut être augmenté moyennant des frais supplémentaires.

2.6. Après notification préalable, OTYS peut apporter des modifications à l'Application, interrompre le Service et bloquer temporairement l'accès au Service (par exemple en raison de la maintenance, des mises à jour et/ou de l'extension du travail effectué par OTYS en relation avec le Service), tout cela conformément à l'ANS. Dans ce cas, le Client n'a pas droit à une compensation ou à un dédommagement des Rémunérations.

2.7. Si une modification de l'Application entraîne un changement de fonctionnalité, OTYS en informera le Client.

Article 3. Rémunération et Paiement

3.1. Les Rémunérations pour le Service et les Services supplémentaires sont décrits dans la Proposition.

3.2. Les frais peuvent être ajustés annuellement par OTYS en fonction de l'Indice des prix à la consommation harmonisé (HICP) européen.

3.3. OTYS informera le Client au préalable de toute modification prévue des Rémunérations.

3.4. OTYS peut facturer au Client les Travaux supplémentaires aux tarifs indiqués dans la Proposition.

3.5. Sauf indication contraire dans le Contrat, toutes les factures d'OTYS sont assorties d'un délai de paiement final et strict de trente jours.

3.6. En cas de retard de paiement, OTYS peut facturer des intérêts de 1% par mois ou partie de mois. Les frais de recouvrement sont à la charge du Client.

Article 4. Accès à l'Application

4.1. Le Client doit garder secrets les noms d'utilisateur et les mots de passe fournis par OTYS. OTYS n'est pas responsable des abus de noms d'utilisateur et de mots de passe, et peut supposer qu'un Utilisateur final qui se connecte avec le nom d'utilisateur et le mot de passe d'un Utilisateur final est en réalité cet Utilisateur final.

4.2. Dès que le Client sait ou a des raisons de soupçonner que le nom d'utilisateur et le mot de passe sont tombés entre les mains de personnes non autorisées, il doit en informer OTYS, sans préjudice de l'obligation du Client de prendre immédiatement des mesures efficaces.

4.3. Le Client n'est expressément pas autorisé à autoriser plus d'une personne physique à travailler sous un même compte utilisateur.

4.4. OTYS met à disposition différentes options d'authentification Multi Factor et conseille au Client de les utiliser.

4.5. OTYS autorise un nombre limité de sessions et d'appareils pour les Utilisateurs finaux avec lesquels l'Utilisateur final peut être connecté à l'application en même temps.

Article 5. Procédure d'implémentation et d'acceptation

5.1. Les deux parties sont conjointement responsables du bon déroulement de la Période d'implémentation et se communiqueront mutuellement toutes les informations nécessaires en temps utile.

5.2. En vue de l'acceptation, le Client est tenu de tester si le Service est conforme à la Documentation dans les cinq jours ouvrables qui suivent la livraison.

5.3. Si, au cours de l'exécution de la Procédure d'acceptation, il s'avère que le Service contient des Erreurs, le Client fournira à OTYS par écrit, au plus tard le dernier jour de la période de test mentionnée à l'article 5.3, des informations claires et compréhensibles sous la forme d'un rapport de test. OTYS fera tout son possible pour remédier à

ces Erreurs dans un délai raisonnable et est habilité à appliquer des solutions et des contournements temporaires. La Procédure d'acceptation sera répétée conformément à cet article jusqu'à ce que les résultats des Services aient été acceptés.

5.4. Le Service est réputé accepté par le Client :
   a. Si OTYS ne reçoit pas de rapport de test avant la fin de la période de test indiquée à l'article 5.2, le premier jour après la période de test indiquée à la clause 5.2 ;
   b. Si OTYS reçoit un rapport de test au sens de l'article 5.2 avant la fin de la période de test visée à l'article 5.3
      i. À partir de la date du rapport de test, si, selon l'avis d'OTYS, le rapport de test ne contient aucune Erreur ;
      ii. Au moment où les Erreurs énumérées dans le rapport de test sont corrigées ;
   c. A partir du moment où le Client utilise le Service à des fins productives ou opérationnelles, ou lorsque la période de suivi telle que stipulée dans la Proposition a commencé.

5.5. L'acceptation du Service ne peut être refusée pour des raisons qui ne sont pas liées aux spécifications convenues et sur la base de l'existence d'Erreurs mineures qui n'empêchent pas raisonnablement l'utilisation opérationnelle ou productive du Service, ou pour des raisons subjectives ou esthétiques.

5.6. L'acceptation du Service de l'une des manières mentionnées dans le présent article constate qu'OTYS a rempli ses obligations en ce qui concerne le début de la fourniture du Service, et autorise OTYS à facturer la deuxième ou la dernière partie de la Rémunération sur le fondement de l'article 3.2.

Article 6. Données

6.1. Le Client et les Utilisateurs finaux déterminent eux-mêmes quelles Données seront stockées et/ou échangées en utilisant le Service. OTYS n'a pas connaissance de ces Données. Le Client est donc également responsable de la licéité des Données et garantit qu'elles n'enfreignent pas les droits des tiers, y compris les Droits de propriété intellectuelle et le droit à la vie privée. OTYS n'accepte aucune responsabilité pour les Données qui sont stockées et/ou échangées en utilisant le Service. Le Client garantit OTYS contre toute réclamation de tiers basée sur l'allégation que les Données stockées et/ou échangées par le Client ou les Utilisateurs finaux utilisant le Service sont illicites.

6.2. Si OTYS constate que les Données stockées et/ou échangées par le Client ou un Utilisateur final utilisant le Service sont illicites, OTYS rendra ces Données inaccessibles.

Article 7. Services supplémentaires

7.1. Les Services supplémentaires sont fournis sur la base d'un SOW signé par les deux Parties, et toujours sur la base d'une obligation de moyens. Le seul recours dont dispose le Client en cas de manquement à une obligation prévue par un SOW est de demander à OTYS d'exécuter à nouveau les Services supplémentaires.

7.2. Les dispositions des présentes Conditions Générales s'appliquent à chaque SOW.

7.3. Les Services peuvent également être achetés au moyen d'un Contrat de service. Les heures d'un contrat de service doivent être utilisées dans les 18 mois qui suivent le début du contrat. Après 18 mois, les heures non utilisées expirent.

7.4. Les dates des formations et des ateliers peuvent être modifiées ou annulées par le Client sans frais jusqu'à cinq jours civils avant le début de la formation/de l'atelier concernés. En cas de modification/annulation ultérieure, OTYS peut facturer la totalité de la Rémunération.

Article 8. Durée et résiliation

8.1. Le Contrat de Licence est conclu pour une durée d'un an à partir de la Date de Début, et sera automatiquement reconduit tacitement pour des périodes d'un an à la fin de chaque période. Le Contrat de Licence a une durée fixe d'un an et ne peut pas être résilié pendant cette période. À partir de la deuxième année, le Contrat de Licence peut être résilié à tout moment moyennant un préavis de 3 mois calendaires complets. La résiliation du contrat doit être effectuée par écrit. En cas de renouvellement, les conditions en vigueur à ce moment-là, publiées sur www.otys.com/tandc, s'appliqueront. Les parties peuvent convenir d'autres délais dans la proposition.

8.2. Le client peut augmenter et diminuer le nombre d'utilisateurs finaux chaque mois jusqu'à ce que le nombre minimum d'utilisateurs finaux soit atteint. Le nombre minimum d'utilisateurs est limité à 85% du nombre initial d'utilisateurs finaux sous licence.

8.3. Chaque Partie peut résilier le Contrat avec effet immédiat si l'autre Partie fait faillite, se voit accorder une suspension de paiements ou si l'activité de l'autre Partie est liquidée ou arrêtée pour une raison autre que la reconstruction ou la fusion de sociétés. Les Parties ne sont pas tenues d'indemniser les dommages ou de rembourser les sommes déjà reçues en raison de cette résiliation.

8.4. Si, au moment de la dissolution éventuelle du Contrat, des obligations envers le Client ont déjà été remplies, cette exécution et les obligations de paiement qui y sont associées ne sont pas sujettes à dissolution. Les montants facturés par OTYS avant la dissolution restent dus et deviennent immédiatement exigibles à la dissolution.

8.5. Si le Contrat prend fin pour une raison quelconque, OTYS maintiendra le Service disponible pendant trente jours civils après la fin du Contrat, aux seules fins de permettre au Client de récupérer le Contenu et/ou de faire une copie de sauvegarde. Il ne sera plus possible de traiter des informations pendant cette période. Pendant la période susmentionnée, OTYS n'a aucune obligation autre que celle d'assurer la disponibilité du Contenu tel que décrit ci-dessus, à condition que cela soit demandé en temps utile.

Article 9. Vie privée

9.1. Pendant la fourniture du Service, OTYS traitera des Données à caractère personnel au nom du Client. Les Parties conviennent que le Client est le responsable du traitement des Données à caractère personnel pendant l'utilisation du Service, et qu'OTYS est le sous-traitant. Les conditions de ce traitement des Données à caractère personnel sont fixées dans l'Accord de traitement.

Article 10. Droits de propriété intellectuelle

10.1. OTYS n'accorde au Client qu'une Licence limitée, non exclusive et non cessible, qui ne peut être sous-licenciée, comme prévu à l'article 2 Article 2.

10.2. Tous les Droits de propriété intellectuelle sur les résultats appartiennent à OTYS, à moins que les Parties n'en conviennent autrement par écrit dans un SOW.

10.3. Les Droits de propriété intellectuelle sur le Contenu appartiennent au Client.

10.4. Le Client garantit que, si des matériaux ou des informations sont fournis à OTYS par ou au nom du Client dans le cadre du Contrat, le Client est autorisé à le faire, et que ces matériaux et informations n'enfreignent pas les droits de tiers.

Article 11. Confidentialité

11.1. Les Parties veillent à ce que toutes les informations reçues de l'autre Partie dont elles savent ou devraient raisonnablement savoir qu'elles sont de nature confidentielle restent secrètes. La Partie qui reçoit des informations confidentielles ne les utilise qu'aux fins pour lesquelles elles ont été fournies. Les informations seront en tout état de cause considérées comme confidentielles si elles sont désignées comme telles par l'une des Parties.

Article 12. Responsabilité

12.1. La responsabilité d'OTYS est limitée à l'indemnisation des dommages directs, et est dans tous les cas limitée au maximum du montant payé par le Client à OTYS pour la période contractuelle en cours.

12.2. On entend par dommage direct :

a. Dommages aux biens
b. Frais raisonnables pour déterminer la cause et l'étendue du dommage direct
c. Frais raisonnables pour prévenir ou limiter les dommages directs

12.3. Tous les autres dommages, y compris le manque à gagner et les ventes manquées, sont des dommages indirects et ne donnent pas droit à une indemnisation.

12.4. Les demandes de dommages et intérêts contre OTYS se prescrivent par douze mois, sauf si le Client engage une procédure judiciaire dans ce délai.

Article 13. Autres

13.1. Le Contrat est régi par le droit néerlandais. Tous les différends découlant du Contrat ou en rapport avec celui-ci seront soumis au tribunal compétent d'Amsterdam.

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties quant à l'objet qui y est exposé. Le Contrat remplace tous les accords antérieurs entre les Parties concernant ces sujets, et dans l'interprétation du Contrat, il ne sera pas tenu compte de ce que les Parties ont déclaré oralement ou par écrit.

2 ACCORD DE TRAITEMENT

Article 1. Généralités

1.1. Les dispositions du Contrat s'appliquent intégralement à l'Accord de traitement. Si le Contrat contient des dispositions relatives au traitement des données à caractère personnel, les dispositions du présent Accord de traitement prévaudront.

1.2. Pour ce qui est du traitement des données à caractère personnel dans le cadre du Contrat, le Client est considéré comme le responsable du traitement au sens de l'article 4, paragraphe 7, du Règlement général sur la protection des données (« RGPD ») et OTYS comme le sous-traitant au sens de l'article 4, paragraphe 8, du RGPD.

1.3. Les termes utilisés dans le RGPD tels que « traitement », « données à caractère personnel », « responsable du traitement » et « sous-traitant » ont la signification qui leur est donnée dans le RGPD.

Article 2. Traitement des données à caractère personnel

2.1. OTYS s'engage à traiter les données à caractère personnel au nom du Client dans le cadre du présent Accord de traitement. Un relevé des catégories de données à caractère personnel, des personnes concernées et des finalités pour lesquelles les données à caractère personnel sont traitées figure à l'**Annexe 1**.

2.2. OTYS s'engage à traiter les données à caractère personnel exclusivement aux fins des activités visées dans le présent Accord de traitement et/ou dans le Contrat. OTYS garantit qu'elle ne fera pas, sans l'autorisation expresse et écrite du Client, un quelconque usage des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent Accord de traitement et/ou du Contrat, à moins qu'une disposition légale applicable à OTYS ne l'oblige à les traiter. Dans ce cas, OTYS informera le Client de cette exigence légale avant le traitement, à moins que cette législation n'interdise cette notification pour des raisons importantes d'intérêt public.

Article 3. Moyens techniques et organisationnels

3.1. OTYS mettra en œuvre ou fera mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la perte ou contre toute forme de traitement illicite, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque. En prenant en compte l'état de la technique et du coût de leur mise en œuvre, ces mesures assureront un niveau de sécurité approprié aux risques représentés par le traitement et à la nature des données à protéger. Les mesures techniques et organisationnelles prises par OTYS sont décrites à l'**Annexe 2**.

Article 4. Confidentialité

4.1. OTYS fera signer à tous ses employés, qui participent à la mise en œuvre du Contrat, une déclaration de confidentialité – qui peut ou non être incluse dans le contrat de travail avec ces employés – qui dispose en tout cas que ces employés doivent respecter la confidentialité des données à caractère personnel. OTYS prend des mesures appropriées, telles que le contrôle du personnel et la sécurité des supports de données, pour s'assurer que cette obligation de confidentialité est respectée.

Article 5. Sous sous-traitants

5.1. OTYS est autorisée à utiliser des tiers et/ou des sous-traitants (« Sous sous-traitants ») aux fins du présent Accord de traitement et du Contrat, comme indiqué à l'**Annexe 1**. Si OTYS souhaite utiliser un autre Sous sous-traitant, OTYS informera le Client des changements prévus et lui offrira la possibilité de s'opposer à ces changements.

5.2. OTYS exige contractuellement de chaque Sous sous-traitant qu'il impose au moins les mêmes obligations en matière de protection des données que celles énoncées dans le présent Accord de traitement.

Article 6. Responsabilité

6.1. Pour ce qui est de la responsabilité d'OTYS au titre de l'Accord de traitement, les règles sur la limitation de la responsabilité figurant dans le Contrat s'appliquent intégralement.

6.2. Sans préjudice de l'article 6.1 du présent Accord de traitement, OTYS n'est responsable des dommages causés par le traitement que si, dans ce traitement, les obligations du RGPD spécifiquement destinées à OTYS n'ont pas été respectées, ou si OTYS a agi en dehors ou en violation des instructions licites du Client, ou si OTYS a enfreint l'Accord de traitement.

Article 7. Infraction relative aux données à caractère personnel

7.1. Si OTYS a connaissance d'une infraction relative aux données à caractère personnel, i) elle informera le Client sans délai déraisonnable, et ii) prendra toutes les mesures raisonnables pour prévenir et/ou limiter (d'autres) violations.

7.2. OTYS coopérera, dans la mesure du raisonnable, avec le Client et le soutiendra dans l'exécution de ses obligations légales quant à l'incident identifié.

7.3. OTYS, dans la mesure du raisonnable, soutiendra le Client dans l'obligation de signaler la violation des données à caractère personnel à l'Autorité de protection des données à caractère personnel (« AP ») et/ou à la personne concernée, comme indiqué aux articles 33 (3) et 34 (1) RGPD. OTYS n'est jamais tenue de signaler de manière indépendante une violation de données personnelles à l'AP et/ou à la personne concernée. OTYS n'est jamais responsable de l'obligation de notification (correcte et/ou en temps voulu) imposée au Client par les articles 33 et 34 du RGPD.

Article 8. Coopération

8.1. OTYS assistera le Client, dans la mesure du raisonnable, dans l'accomplissement de ses obligations au titre du RGPD de répondre aux demandes d'exercice des droits d'une personne concernée. OTYS transmettra dès que possible au Client, qui sera chargé de traiter la demande, toute plainte ou demande d'une personne concernée concernant le traitement des données à caractère personnel.

8.2. OTYS assistera le Client, dans la mesure du raisonnable, dans l'exécution de son obligation au titre du RGPD de procéder à une évaluation de l'impact sur la protection des données (articles 35 et 36 AVG).

8.3. OTYS fournira au Client toute information nécessaire pour démontrer qu'OTYS remplit ses obligations en vertu du RGPD. En outre, à la demande du Client, OTYS facilitera et contribuera aux audits, y compris les inspections, par le Client ou par un auditeur habilité par le Client, de manière concertée.

8.4. OTYS est en droit de facturer au Client tous les frais liés aux dispositions du présent article.

8.5. Nonobstant les dispositions spécifiques du Contrat, OTYS, à la première demande du Client, supprimera ou restituera au Client toutes les données à caractère personnel et supprimera les copies existantes, sauf si OTYS est tenue par la loi de stocker les données à caractère personnel.

Annexe 1 RELEVÉ DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL et des sous sous-traitants

I. Types de données à caractère personnel

- Nom et adresse
- Coordonnées
- Données relatives à la formation
- Profession et relations
- Données financières (facturation)
- Données sur les préférences (et achats/participations)
- Données d'identification

II. Catégories de personnes concernées

- Candidats
- Clients
- Contacts marketing
- Collaborateurs
- Fournisseurs

III. Finalités du traitement des données à caractère personnel

- Finalités de recrutement
- Finalités de marketing
- Finalités de paiement
- Finalités administratives
- Finalités statistiques
- Sécurité, amélioration et développement du Service et de l'Application
- Évaluation et acceptation des (futurs) clients
- Exécution d'un accord ou d'un contrat

IV. Sous sous-traitants

Le Sous-traitant utilise les services des Sous sous-traitants suivants :

1. Atos

Doudlebská 1699/5,
140 00 Prague 4, Czech Republic

2. Actonomy

Rijvisschestraat 118
9052 Gand, Belgique

3. Textkernel

Nieuwendammerkade 26A-5
1022 AB Amsterdam

ANNEXE 2 SPÉCIFICATION DE LA SÉCURITÉ

A. Description des mesures techniques et organisationnelles prises par OTYS.

1.	Nom de l'auteur de ce document : B. Koning			Date : 19 novembre 2020
	Rôle : Directeur général	Département : Direction	E-Mail : info@otys.nl	Téléphone : 0318-584900
2.	Nom et adresse e-mail du responsable de la sécurité des données ou du responsable informatique : Bastiaan Brans Bastiaan.brans@otys.nl Jirka Bruijn Jirka.Bruijn@otys.cz			
3.	**Politiques de sécurité informatique de l'entreprise**		• Politiques en matière d'informatique et de technologies de l'information • Lignes directrices en matière de sécurité et de réseaux • Gestion des mots de passe • Politique d'analyse des risques de sécurité • Voir les Politiques de sécurité et de livraison des services d'hébergement, version 1.1, en pièce jointe	
4.	**Contrôle de l'accès aux zones de traitement**, afin d'empêcher les personnes non autorisées d'avoir un accès physique aux systèmes d'information, au dispositif de traitement des données et aux fichiers et supports de données confidentiels		• Système d'alarme • Accès NIP • Armoires de serveurs verrouillées par clé • Voir les Politiques de sécurité et de livraison des services d'hébergement, version 1.1, en pièce jointe	
5.	**Contrôle de l'accès aux systèmes de traitement des données**, afin d'éviter que les systèmes de traitement des données ne soient utilisés sans autorisation		• Accès limité au personnel habilité uniquement • L'accès des utilisateurs est enregistré • Voir les Politiques de sécurité et de livraison des services d'hébergement, version 1.1, en pièce jointe	
6.	**Contrôle de l'accès pour l'utilisation domaines spécifiques des systèmes de traitement des données**, afin de garantir que les utilisateurs autorisés à utiliser un système de traitement de données n'ont accès qu'aux données auxquelles ils ont un droit d'accès		• Les utilisateurs ont l'accès minimal nécessaire en fonction de leur rôle • Seuls le directeur technique, le directeur informatique, l'administrateur des systèmes et les principaux développeurs senior ont accès aux systèmes de traitement des données • L'accès des utilisateurs est enregistré • Voir les Politiques de sécurité et de livraison des services d'hébergement, version 1.1, en pièce jointe	
7.	**Mesures de contrôle de la transmission**, afin de garantir que les données à caractère personnel ne puissent être lues, copiées, modifiées ou supprimées sans autorisation lors de la transmission ou du transport électroniques		• Chaque accès à distance se fait par le biais d'un VPN IPsec • Bien que les informations sensibles ne doivent pas transiter par le réseau sans fil, notre WiFi utilise le cryptage WPA2 • Le type de connexion préféré, lors du transport des données, est le cryptage SSL • Voir les Politiques de sécurité et de livraison des services d'hébergement, version 1.1, en pièce jointe	
8.	**Mesures de contrôle des entrées**, pour pouvoir déterminer avec certitude qui a entré, modifié ou supprimé des données dans les systèmes		• L'accès des utilisateurs est enregistré • Des alertes par courrier électronique sont envoyées à l'équipe de réaction informatique en cas d'accès suspect à une page	
9.	Mesures générales de sécurité de l'entreprise concernant le **contrôle de la disponibilité** contre la perte ou la destruction accidentelle de données, de fichiers et de supports électroniques		• Voir les Politiques de sécurité et de livraison des services d'hébergement, version 1.1, en pièce jointe	

10.	**Mesures de contrôle de la séparation**, pour garantir que toutes les données à caractère personnel sont séparées des autres données et systèmes, de manière à exclure toute utilisation accidentelle des données à d'autres fins	• Les données des différents environnements sont séparées les unes des autres dans des systèmes et bases de données distincts (Dev, Test, Staging, Pre-Production, Production, Corporate network). Chaque environnement a ses propres autorisations d'accès.
11.	**Mesures de contrôle du travail**, pour garantir que le sous-traitant n'accède pas aux données à caractère personnel de l'exportateur de données, sauf à des fins d'assistance à la demande de l'exportateur de données ; le sous-traitant de données met en œuvre des mesures appropriées pour surveiller les restrictions d'accès aux administrateurs de système du sous-traitant et pour garantir qu'ils agissent conformément aux instructions reçues	• Désignation individuelle des administrateurs de système • adoption de mesures appropriées pour enregistrer les journaux d'accès des administrateurs de système à l'infrastructure et les conserver de manière sûre et précise ; • une liste tenue à jour contenant les données d'identification des administrateurs du système (par exemple, type(s) d'utilisateur, fonction(s) ou domaine organisationnel) et les tâches assignées et fourniture rapide de cette liste à l'exportateur de données sur demande. • Le directeur informatique est chargé de contrôler les prestataires de services externes, qui peuvent avoir accès aux données à caractère personnel. Actuellement, aucun fournisseur de services n'a accès aux données à caractère personnel.

3 ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE DE BASE

1 SOUTIEN

OTYS offre un ensemble complet de services pour soutenir l'utilisation du Service. Le soutien fourni par OTYS se divise en trois catégories :

Catégorie 1 Questions sur le fonctionnement du Service (RFI) ;
Catégorie 2 Questions relatives aux nouvelles fonctionnalités à développer (Personnalisation) ;
Catégorie 3 Signalement des bogues, problèmes et incidents.

Les questions d'appui des catégories 1 et 2 sont facturées sur la base des heures travaillées lors du calcul ultérieur au tarif alors en vigueur. Les demandes de catégorie 1 et 2 peuvent contenir un maximum de 4 heures par demande et sont réservées avec un minimum de 15 minutes de temps passé. Les questions d'assistance de la catégorie 3 peuvent toujours être signalées à OTYS, elles ont une priorité plus élevée que les catégories 1 et 2, il n'y a pas de frais supplémentaires associés aux billets de catégorie 3.

Les questions de soutien peuvent être soumises à OTYS en utilisant les méthodes suivantes :

1) Une demande de soutien via notre système de tickets (09:00-17:00 CET);

2) Si votre contrat le permet, vous pouvez appeler les jours ouvrables (09:00-17:00 CET)

Si possible, OTYS fournira des conseils immédiats ou donnera une estimation du temps nécessaire pour résoudre le problème. Si un incident est en fait une question de soutien de Catégorie 1 ou 2, OTYS peut facturer les heures travaillées.

1.1 MAINTENANCE ET MISES À NIVEAU

La maintenance et les mises à jour du système sont comprises dans la Rémunération. Les grandes maintenances et les mises à jour du système auront lieu, dans la mesure du possible, en dehors des Jours ouvrables.

OTYS informe par e-mail de la maintenance et des mises à jour. Si la fonctionnalité du Service est considérablement étendue ou modifiée, nous vous en informerons également.

1.2 INTERRUPTIONS PRÉVUES

Maintenance régulière des infrastructures – OTYS réserve quatre heures par mois pour la maintenance régulière des composants du réseau. Ces heures sont planifiées autant que possible en dehors des heures de bureau.

Autres interruptions programmées du réseau – OTYS peut, en de rares occasions, décider qu'une maintenance d'urgence doit être effectuée, les services OTYS peuvent être partiellement ou totalement interrompus. Si possible, vous serez informé à l'avance de l'heure et de la durée prévue. OTYS s'efforce également de veiller à ce que la maintenance d'urgence soit effectuée à un moment qui cause le moins de perturbations possible.

2 PROCÉDURE EN CAS D'INCIDENT

Le bureau de service OTYS est disponible pendant les Jours ouvrables. OTYS examinera, classera et hiérarchisera les incidents en fonction des lignes directrices ci-dessous :

NIVEAU	CRITÈRE	Exemples / Conditions d'admissibilité
1	CRITIQUE : Panne totale, le service est totalement indisponible	Le service est en panne pour tous les utilisateurs, perte complète de données, violation de la sécurité, intégrité des données à risque.

NIVEAU	CRITÈRE	Exemples / Conditions d'admissibilité
2	SÉVÈRE : Des travaux peuvent être effectués, mais l'ensemble du service souffre de problèmes de performance ou d'interruptions temporaires.	Les fonctionnalités de base ne fonctionnent pas telles que le gestionnaire de candidats, le gestionnaire de postes vacants, le CRM, les procédures ; vitesse de chargement de la page > 2 secondes en moyenne pendant 20 minutes, le chargement de la page entraîne un échec HTTP 500. Aucune solution de contournement ne peut être trouvée. Plusieurs ou tous les utilisateurs finaux sont empêchés d'effectuer une ou plusieurs activités commerciales critiques.
3	MODÉRÉ : Des travaux peuvent être effectués, mais des parties du service souffrent de problèmes de performance ou d'interruptions temporaires.	Il existe des limitations fonctionnelles qui ne sont pas critiques dans le fonctionnement quotidien. La fonctionnalité de base fonctionne correctement. Les performances en sont affectées mais le Service reste utilisable sans temps d'attente extraordinaire. Une solution de contournement peut être trouvée. Un seul utilisateur est empêché d'effectuer 1 ou plusieurs activités commerciales critiques.
4	FAIBLE : Une petite partie / fonctionnalité du service n'est pas opérationnelle mais toutes les parties du service sont disponibles.	Erreurs cosmétiques ou erreurs triviales telles que les étiquettes ou les couleurs, dysfonctionnement d'un ou plusieurs : widgets, boutons, filtres, etc. Qui sont facilement contournés ou ignorés par les utilisateurs finaux. Le problème n'a pas d'impact significatif sur le client. Un petit problème se produit dans une fonctionnalité qui n'est pas critique ou fréquemment utilisée. Idées d'améliorations futures (pas comme un bug).

Les délais de réaction pour accepter un incident et lancer la récupération sont indiqués ci-dessous.

NIVEAU	OBJECTIF
1	15 minutes
2	4 heures ouvrables
3	16 heures ouvrables
4	16 heures ouvrables

OTYS vise à atteindre les délais de réparation suivants :

NIVEAU	OBJECTIF
1	4 heures
2	24 heures ouvrables
3	40 heures ouvrables
4	s.o.

Les temps de réaction et de réparation sont mesurés par OTYS. La mesure du temps commence lorsqu'un ticket est créé, la mesure prend fin lorsque OTYS a éliminé la cause de l'incident et qu'OTYS ferme le ticket. Vous serez informé de la résolution et de la fermeture du ticket par notre système de tickets. Les problèmes de niveau 1 peuvent également être signalés par téléphone si le système de tickets n'est pas disponible.

Le « temps » et/ou les heures font référence à des heures calendrier, et non à des heures ouvrables.

OTYS fera tout son possible pour remédier aux problèmes de niveau 1 dès que possible.

3 DIMENSIONNEMENT CORRECT DE L'INFRASTRUCTURE (HÉBERGEMENT)

OTYS veille à ce que, conformément aux règles de l'art, l'infrastructure soit toujours correctement dimensionnée. L'infrastructure comprend la plateforme d'équipement, le système d'exploitation, le logiciel d'application et tout autre

équipement de communication jusqu'au routeur entrant, qui relie l'infrastructure d'OTYS à l'infrastructure du fournisseur d'accès à Internet d'OTYS.

Un dimensionnement correct signifie que OTYS surveillera constamment le nombre d'utilisateurs finaux simultanés et leurs demandes de ressources, et prendra des mesures si les performances, en termes de temps de traitement, diminuent.

Le Niveau de Service de l'infrastructure correctement dimensionnée est déterminé comme suit :

* Pour les Basic Hosting : dimensionnement correct garanti pour 250 clients, avec un comportement correspondant au comportement moyen mesuré.
* Pour les Premium Hosting : dimensionnement correct garanti pour 100 clients, avec un comportement correspondant au comportement moyen mesuré.
* Pour les Dedicated Hosting : dimensionnement correct garanti pour 1 client, avec un comportement correspondant au comportement moyen mesuré.

4 DISPONIBILITÉ DE NIVEAU DE SERVICE DE BASE

OTYS garantit une disponibilité pendant les jours ouvrables de 99,5% par année civile. Les dispositions suivantes s'appliquent :

* La Disponibilité est calculée par année civile.
* La non-Disponibilité du service est calculée par incident.
* La durée de la maintenance planifiée n'est pas prise en compte dans le calcul de la Disponibilité.
* Le temps nécessaire à la restauration des données n'entraîne pas leur non-Disponibilité.

OTYS a uniquement pour responsabilité de s'assurer que l'Application est disponible à l'URL fournie au Client. OTYS n'est pas responsable des problèmes de réseau en dehors de son réseau.

Si le service n'est pas disponible à 99,5 %, vous pouvez entamer la procédure de résiliation de l'ANS.

5 PROCÉDURE DE RÉSILIATION

Vous pouvez résilier le Contrat si les Niveaux de Service ne sont pas atteints. Vous devez présenter une demande écrite de résiliation à cette fin.

Toute demande de résiliation pour non-respect des Niveaux de Service, spécifiés aux paragraphes 2 et 3, doit être soumise par écrit à OTYS dans les quatorze jours civils suivant l'incident.

Vous devez fournir les informations suivantes avec la demande :

Nom de votre organisation
Date, heure et durée de l'incident

Vous devez envoyer les informations demandées par courrier à OTYS Recruiting Technology à l'attention la direction, De Bouw 115, 3991 SZ Houten Pays-Bas.

OTYS confirmera la réception de toutes les demandes dans un délai de deux jours ouvrables et les traitera dans les dix jours ouvrables suivant leur réception. OTYS informera le Client si la demande de résiliation est acceptée ou non, en indiquant les raisons de sa décision.

Si OTYS accepte la résiliation demandée, le Contrat sera résilié et un calcul au prorata sera effectué de ce que vous avez payé en trop ou en moins. Le temps d'utilisation entre la date de résiliation et la date de fin de votre licence annuelle sera déduit au prorata du temps d'utilisation de la licence annuelle. Pour la durée d'utilisation restante, le montant dû est alors calculé. Ce montant peut être compensé au moyen d'une note (de crédit).