CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION DES SERVICES SAAS

Version du 30/07/2026 – accessible à l'adresse : trustbuilder.com/condition-generale-vente-directe

1. Objet et Dispositions Générales.

1.1. Objet. In-Webo et ses Affiliées éditent et proposent, sous la marque « Trustbuilder », et selon le choix de souscription indiqué aux Conditions Particulières, les « Services » suivants : (i) des solutions logicielles de gestion des identités et des accès (identity and access management) et d'authentification, fournies en mode SaaS et décrites aux Conditions Particulières (les « Services SaaS ») ; et (ii) des services professionnels d'installation, de paramétrage, d'intégration, de formation, d'accompagnement et de conseil (les « Services Professionnels »). Les Services SaaS comprennent également les services connexes d'hébergement, de maintenance et de support décrits aux Conditions Particulières, ainsi que tout ou partie des logiciels propriétaires édités par In-Webo, selon les fonctionnalités souscrites.

1.2. Parties au Contrat. In-Webo et le Client sont individuellement dénommés une « Partie » et collectivement les « Parties ». « Affiliée » désigne toute personne ou entité qui, directement ou indirectement par un ou plusieurs intermédiaires, contrôle une Partie aux présentes, est contrôlée par ladite Partie, ou est placée sous le contrôle commun de ladite Partie au sens des articles L233-3 et -4 du code de commerce.

1.3. Indépendance des Parties. Les Parties sont des partenaires commerciaux indépendants. Le Contrat n'emporte aucune exclusivité au profit de l'une ou l'autre Partie.

1.4. Documents Contractuels. Le « Contrat » comprend, par ordre de priorité : (i) les Conditions Particulières ; et (ii) les Conditions Générales, en ce compris l'Accord de Niveau de Service (« SLA ») figurant en Annexe A, l'accord de sous-traitance des données à caractère personnel (« DPA ») figurant en Annexe B, et la spécification des Données Exportables et des Actifs Numériques au titre du règlement (UE) 2023/2854 figurant en Annexe C. Sous réserve des dispositions d'ordre public applicables, le Contrat intègre mutatis mutandis l'ensemble de ses stipulations, y compris lorsque les Annexes n'y font pas expressément référence.

1.5. Intégralité de l'Accord. Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des Parties quant à son objet et prévaut sur toutes conditions générales d'achat ou tout autre document émanant du Client. Sauf accord écrit et exprès d'In-Webo, aucune stipulation figurant dans les documents envoyés ou remis par le Client ne pourra s'intégrer au Contrat.

1.6. Déclarations des Parties. Chaque Partie déclare et certifie : (i) qu'elle a le droit et la capacité de conclure le Contrat ; (ii) qu'elle dispose des moyens suffisants lui permettant d'honorer l'ensemble de ses obligations en application du Contrat ; (iii) que le Contrat lui est opposable conformément à ses conditions ; (iv) qu'à sa connaissance, il n'existe (ou risque d'exister) aucune réclamation, aucun privilège ni aucune action susceptibles de nuire à la capacité de ladite Partie de remplir pleinement les fonctions qui lui sont conférées en application du Contrat et que le Contrat constitue un document valide, légal et exécutoire ; (v) que le Contrat ne contrevient pas et n'est pas autrement limité par un autre contrat auquel ladite Partie est partie ; et (vi) qu'elle n'autorisera et n'aidera aucun tiers à faire quelque chose qui est interdit à ladite Partie en application du Contrat.

2. Durée.

2.1. Durée Initiale. Le Contrat entre en vigueur à la Date d'Abonnement et prend fin à la Date de Fin de la Durée Initiale indiquée aux Conditions Particulières (la « Durée Initiale »), sauf résiliation anticipée dans les conditions prévues à l'article 12 ci-dessous.

2.2. Renouvellement. A l'issue de la Durée Initiale, le Contrat se renouvellera par tacite reconduction pour des périodes successives de douze (12) mois (chacune une « Période de Reconduction » et, collectivement avec la Durée Initiale, la « Durée »), sauf : (i) résiliation anticipée dans les conditions prévues aux présentes ; ou (ii) notification écrite de non-renouvellement adressée par une Partie à l'autre au moins trois (3) mois avant l'expiration de la Durée en cours. Le renouvellement est subordonné à l'absence de défaut de paiement du Client à l'expiration de tout délai de paiement accordé par In-Webo dans les conditions prévues par le Contrat.

3. Fourniture et Utilisation des Services SaaS.

3.1. Utilisateurs. Toute personne physique, agissant pour son compte ou pour celui d'une entité liée au Client, devant s'authentifier auprès du Client pour accéder aux Services SaaS exploités par le Client ou pour son compte (le(s) « Utilisateur(s) »), a le droit d'accéder aux Services SaaS et de les utiliser, dans la limite du nombre d'Utilisateurs indiqué aux Conditions Particulières. Sont notamment visés comme Utilisateurs, sans que cette liste soit limitative, les salariés, prestataires, clients, fournisseurs et tout autre tiers devant s'authentifier pour utiliser les systèmes, applications ou plateformes du Client. Le Client assume l'entière responsabilité de tous les actes ou omissions des Utilisateurs.

3.2. Fourniture des Services. In-Webo s'engage à : (i) fournir le(s) Service(s) SaaS sélectionné(s) par le Client conformément aux caractéristiques figurant au Contrat ; (ii) assurer le support des Services SaaS conformément au SLA ; (iii) allouer une capacité de stockage suffisante pour héberger les données générées dans le cadre des Services SaaS, notamment les données d'authentification et les journaux (logs) ; et (iv) sauvegarder l'ensemble des données et informations du Client traitées dans le cadre des Services SaaS conformément aux pratiques commerciales raisonnables et au SLA.

3.3. Hébergement et Sécurité des Données. In-Webo s'engage à ce que les services d'hébergement de données souscrits par elle dans le cadre des Services SaaS soient conformes à la norme ISO/IEC 27001 ou SOC 2 type I, ou bénéficient de toute autre certification ou accréditation équivalente ou supérieure (ensemble les « Normes de Sécurité »). Si un hébergeur de données ne parvient pas à obtenir le renouvellement, au moins annuel, de la certification ou de l'accréditation nécessaire à sa conformité aux Normes de Sécurité, In-Webo s'engage à transférer l'ensemble des données relatives aux Services vers un hébergeur conforme aux Normes de Sécurité dès que cela est commercialement et raisonnablement possible. Le Client reconnaît et accepte que ses données (en ce compris les Données Client) sont stockées au sein d'une installation d'hébergement de données et/ou d'un service d'hébergement de données situé(e)(s) dans l'Union européenne.

3.4. Evolutions des Services. In-Webo peut périodiquement mettre à jour et améliorer les Services SaaS. A ce titre, In-Webo se réserve le droit d'apporter à ces Services des modifications opérationnelles ou techniques et de modifier, d'ajouter ou de supprimer certaines fonctionnalités. Ces mises à jour, améliorations et modifications (la ou les « Evolution(s) ») sont mises à la disposition du Client. Dans la mesure du possible, In-Webo notifie au Client, par écrit et préalablement, les Evolutions prévues susceptibles d'affecter la disponibilité de ces Services SaaS ou d'avoir une incidence négative significative sur ceux-ci. In-Webo n'est pas responsable des coûts supportés par le Client à la suite d'une indisponibilité desdits Services résultant d'Evolutions ayant fait l'objet d'une notification écrite préalable.

3.5. Données Client. Le Client accorde à In-Webo un droit et une licence non exclusifs, gratuits, mondiaux et susceptibles de sous-licence, pour héberger, stocker, reproduire, transmettre, traiter et utiliser les contenus, données et informations du Client et des Utilisateurs fournis sous forme électronique ou autre (les « Données Client »), aux fins de fournir les Services SaaS et dans les limites prévues par le Contrat. Le Client demeure propriétaire de l'ensemble des Données Client, sous réserve des droits et licences accordés au titre des présentes.

3.6. Données Agrégées. Le Client reconnaît qu'In-Webo peut être amenée à utiliser des données concernant les Données Client et l'utilisation des Services SaaS par les Utilisateurs, sous réserve que ladite utilisation inclue ou exploite uniquement des Données Personnelles si lesdites Données Personnelles ont été, ou sont, correctement agrégées et anonymisées de façon à ce que toute information incluse dans ces Données Personnelles ne soit pas ou plus assimilable aux Données Client (« Données Agrégées »), conformément au DPA et à toute loi applicable en matière de protection des données. Le Client convient en outre qu'In-Webo : (i) peut créer et diffuser des compilations, études, analyses, rapports et autres documents à partir des Données Agrégées (« Analyses ») ; et (ii) est propriétaire des Données Agrégées et des Analyses et détient le droit exclusif d'utiliser les Données Agrégées et les Analyses à toutes fins utiles, en ce compris à des fins de publicité, de marketing et de constitution de réseaux pour ses partenaires, ses partenaires potentiels, ses investisseurs, ses investisseurs potentiels, ses autres clients, ses clients potentiels, ou toute autre partie intéressée.

3.7. Savoir-faire et Suggestions. In-Webo a le droit de réutiliser l'ensemble des connaissances générales, expériences, savoir-faire, œuvres et technologies (en ce compris les idées, concepts, procédés et techniques) acquis au cours de la fourniture des Services SaaS. In-Webo est propriétaire de tout développement ou amélioration apporté(e) aux Services SaaS lorsqu'elle fournit lesdits Services ou qu'elle accède ou utilise les Données Client conformément au Contrat. Le Client peut, à tout moment et à son entière discrétion, proposer des modifications ou des améliorations aux Services SaaS (les « Suggestions »). Toute Suggestion doit être traitée comme appartenant exclusivement à In-Webo, en ce compris tous les Droits de Propriété Intellectuelle qui y sont rattachés, et fait également partie des Informations Confidentielles d'In-Webo. En contrepartie des avantages obtenus suite à la prise en compte des Suggestions par In-Webo, pouvant inclure des améliorations touchant la fourniture de ces Services, le Client s'engage à effectuer tout transfert permettant à In-Webo d'en avoir la propriété.

3.8. Contrôle de l'Utilisation des Services SaaS. Le Client accepte qu'In-Webo suive et contrôle l'utilisation des Services SaaS afin de vérifier le bon respect des droits d'utilisation et d'accès conférés en application des présentes. In-Webo peut également générer des rapports relatifs à l'utilisation de ces Services par le Client à des fins de facturation et pour s'assurer du respect des obligations contractuelles.

4. Niveaux des Services SaaS, Disponibilité et Assistance.

4.1. Niveaux de Service. In-Webo s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à fournir les Services SaaS conformément aux niveaux de service choisis par le Client aux Conditions Particulières et au SLA. In-Webo s'engage sur les délais de réponse définis au SLA et qui sont fonction du Niveau de Gravité des Incidents. Les délais de résolution ou de rétablissement des Incidents, dont l'atteinte dépend de la complexité de l'Incident et le cas échéant du Client, relèvent d'une obligation de moyens et ne peuvent donner lieu à pénalité ou indemnité.

4.2. Définition et Mesure de la Disponibilité. La disponibilité est définie comme la capacité des Services SaaS à répondre à une requête de validation d'authentification et de provisioning au travers des API In-Webo mises à disposition. Les Services SaaS sont considérés comme indisponibles lorsqu'aucune réponse n'est fournie par l'API au point d'accès internet des sites d'hébergement d'In-Webo. La durée d'indisponibilité de chaque Incident est mesurée à compter de l'ouverture de l'Incident par le Client, jusqu'à la constatation du rétablissement du Service par le Client ou, à défaut, jusqu'à la confirmation du rétablissement adressée par In-Webo par courrier électronique. En cas d'ouverture d'un Incident lié à la disponibilité des Services SaaS, In-Webo vérifie la disponibilité de ceux-ci et informe le Client s'il s'agit d'une indisponibilité qui lui est propre. In-Webo s'engage sur les taux de disponibilité des Services prévus aux Conditions Particulières, mesurés sur une base annuelle correspondant à l'année civile, en cumul sur ladite période, à l'exclusion de toute mesure, de tout objectif et de tout plafond intermédiaires mensuels.

4.3. Exclusions. N'engagent pas la responsabilité d'In-Webo et ne sont pas décomptées du taux de disponibilité : (i) les périodes d'Indisponibilité Programmée ainsi que les Interruptions programmées ou d'urgence pour maintenance, mise à jour ou opérations de sécurité, réalisées conformément au SLA ; (ii) les indisponibilités imputables à un Cas de Force Majeure ; et (iii) les indisponibilités imputables au Client, aux Utilisateurs ou à des services de tiers (notamment réseaux et prestataires d'hébergement) hors ceux des prestataires et partenaires d'In-Webo, dont In-Webo demeure responsable.

4.4. Assistance. Le Client bénéficie d'un service de support dont l'étendue dépend de l'option souscrite aux Conditions Particulières et au SLA. Le Client adresse ses demandes d'assistance technique, de formation, de personnalisation et de mise à jour par courrier électronique et/ou par téléphone, à l'adresse et/ou au numéro indiqués aux Conditions Particulières. In-Webo met en œuvre tous les efforts commercialement raisonnables pour maintenir ses services d'assistance opérationnels. Avant de soumettre une demande d'assistance, le Client met en œuvre tous les moyens qu'il est raisonnable d'exiger de lui pour vérifier que les erreurs, dysfonctionnements ou défauts de connexion ne proviennent pas de ses équipements informatiques, de ses logiciels ou de son réseau.

5. Fourniture des Services Professionnels

5.1. Périmètre et Description. In-Webo fournit au Client les Services Professionnels que celui-ci a souscrits aux Conditions Particulières. Toute prestation qui n'y est pas expressément décrite est exclue du périmètre et requiert un avenant signé des Parties.

5.2. Modalités d'Exécution. In-Webo fournit les Services Professionnels, dans le cadre d'une obligation de moyens, selon les règles de l'art, à distance ou, lorsque cela est convenu, dans les locaux du Client, pendant les jours et heures ouvrés en France. In-Webo conserve la libre détermination des méthodes et moyens qu'elle met en œuvre. La bonne exécution des Services Professionnels suppose la collaboration active du Client, qui s'engage à : (i) désigner un interlocuteur compétent et disponible ; (ii) communiquer en temps utile l'ensemble des informations, spécifications, accès, autorisations, environnements et ressources requis ; et (iii) assurer la disponibilité de ses équipes. Tout retard, indisponibilité ou manquement imputable au Client suspend à due concurrence les délais convenus, sans engager la responsabilité d'In-Webo.

5.3. Livrables. Si les Services Professionnels donnent lieu à des livrables, le Client dispose d'un délai de dix (10) jours ouvrés à compter de leur mise à disposition pour en vérifier la conformité au périmètre convenu et notifier par écrit ses éventuelles réserves, motivées et circonstanciées. A défaut de réserves notifiées dans ce délai, les livrables sont réputés acceptés. In-Webo procède à la correction des seules non-conformités dûment notifiées au regard du périmètre convenu.

6. Obligations du Client.

6.1. Obligations du Client. Le Client s'engage à : (i) autoriser l'utilisation et l'accès aux Services exclusivement aux Utilisateurs et uniquement aux fins des activités internes du Client, et s'interdit d'accorder une licence ou sous-licence, de vendre, revendre, louer, transférer, céder, distribuer, louer à temps partiel ou autrement exploiter commercialement ou mettre les Services à disposition de tiers (en ce compris les Affiliées du Client) d'une quelconque autre manière non expressément visée par le Contrat ; (ii) ne pas modifier, copier, traduire, démonter, décompiler, adapter, combiner, créer des travaux dérivés à partir de, ou créer ou tenter de créer, par ingénierie inverse ou autrement, les Services ni aucun des éléments s'y rapportant, ou utiliser tout autre moyen visant à découvrir le code source, les algorithmes ou les secrets commerciaux

entourant les Services ; (iii) ne pas : (a) fabriquer un produit ou un service en utilisant des idées, caractéristiques, fonctions ou graphismes similaires à ceux utilisés pour les Services ; (b) copier les idées, caractéristiques, fonctionnalités ou graphismes utilisés pour les Services ou tous Droits de Propriété Intellectuelle d'In-Webo ; (c) altérer ou perturber l'intégrité ou le fonctionnement des Services ou des données qu'ils contiennent ; (d) tenter d'obtenir l'accès aux Services ou aux systèmes ou réseaux connexes sans autorisation préalable ; ou (e) sciemment, sans exercer aucune forme de prudence ou en faisant preuve de négligence, envoyer ou stocker toutes Données Client ou tout autre élément d'information contenant des défauts techniques, des virus informatiques, des « worms », des chevaux de Troie ou tout autre code, fichier, script, agent ou programme informatique nuisible ; (iv) ne pas utiliser les Informations Confidentielles d'In-Webo aux fins de créer un service, un logiciel ou toute autre documentation remplissant des fonctions similaires à celles des Services.

6.2. Responsabilité du Fait des Utilisateurs. Le Client est responsable des activités des Utilisateurs. Le Client s'engage à : (i) interdire et éviter tout accès ou toute utilisation non autorisé(e) aux Services, et, le cas échéant, à informer rapidement In-Webo si une telle utilisation non autorisée se produit ; et (ii) respecter l'ensemble des lois nationales et internationales applicables dans le cadre de son utilisation des Services.

7. Conditions Financières.

7.1. Prix et Paiement. En contrepartie des Services fournis par In-Webo, le Client s'engage à payer le Prix prévu aux Conditions Particulières.

7.2. Révision des Prix. Le Prix mentionné aux Conditions Particulières est révisé automatiquement à la hausse de cinq pour cent (5 %) par an. Chaque révision prend effet à la date anniversaire de la Date d'Abonnement et s'applique au Prix en vigueur l'année précédente.

7.3. Taxes. Le Prix, ainsi que toute autre somme due à In-Webo en application des présentes, n'incluent pas les éventuels impôts locaux, nationaux, ni aucune autre taxe, prélèvement ou droit (« Taxes »). Le Client est responsable du règlement de toutes les Taxes, à l'exclusion des taxes basées sur le revenu d'In-Webo. Dans le cas où In-Webo aurait l'obligation légale de verser ou de percevoir les Taxes dont le Client doit s'acquitter en application du présent article 7.3, la somme correspondante serait facturée au Client et réglée par le Client, sauf à ce que le Client remette à In-Webo une attestation d'exonération de taxes valide délivrée par l'administration fiscale compétente. Le Prix, ainsi que toute autre somme due à In-Webo en application des présentes, n'incluent pas les éventuels frais de carte de crédit, de carte de débit, de banque ou autres frais de traitement des paiements, en ce compris tous les frais liés à des remboursements, annulations de paiement ou autres montants de tiers, qu'In-Webo engage pour le traitement des paiements du Client. Le Client convient qu'In-Webo a le droit de percevoir et de facturer les sommes correspondantes auxdits frais.

7.4. Délai de Paiement. Les factures doivent être réglées par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture correspondante.

7.5. Retard de Paiement. Si le Client ne s'acquitte pas du Prix dans les conditions prévues au Contrat, il sera redevable, de plein droit et sans préjudice des autres recours dont dispose In-Webo, de pénalités de retard sur toute somme échue, courant à compter de la date d'échéance et jusqu'au complet paiement, avant comme après jugement. Le taux de ces pénalités est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente en vigueur au premier jour du semestre de l'échéance, majoré de dix (10) points de pourcentage (les « Pénalités de Retard »). Les Pénalités de Retard sont exigibles sans qu'un rappel soit nécessaire. En outre, le Client sera redevable de l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement prévue aux articles L. 441-10, II et D. 441-5 du code de commerce, pour chaque facture payée en retard. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs à ce montant, In-Webo peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification, couvrant notamment l'ensemble des coûts, frais et dépenses, y compris juridiques, raisonnablement engagés pour le recouvrement des sommes dues et, plus généralement, pour la mise en œuvre du Contrat.

7.6. Suspension des Services. Si la créance est due par le Client depuis plus de trente (30) jours, en sus de tout autre droit ou recours dont elle dispose, In-Webo se réserve le droit de suspendre les Services fournis au Client, sans engager sa responsabilité, jusqu'à ce que toutes les sommes dues, en ce compris toutes les Pénalités de Retard applicables, soient versées en totalité. En outre, le Client reconnaît et accepte le droit d'In-Webo de facturer et de percevoir des frais de reconnexion induits par le rétablissement des Services au profit du Client suite à la suspension desdits Services.

7.7. Réserve sur les Paiements. La réception ou l'acceptation par In-Webo de tout paiement effectué est sans préjudice du droit d'In-Webo de contester la validité ou l'exactitude dudit paiement.

7.8. Exigibilité Anticipée. En cas d'expiration ou de résiliation anticipée du Contrat, toutes les obligations de paiement, ainsi que toutes les obligations financières incombant au Client en application des présentes pour la période applicable, deviennent immédiatement exigibles, sous réserve, en cas de cessation du Contrat résultant de l'exercice du droit au changement de fournisseur ou à l'internalisation, des stipulations des articles 12.2 et 12.3 ci-dessous.

8. Propriété Intellectuelle.

8.1. Définition. Les « Droits de Propriété Intellectuelle » désignent tous les brevets, les droits sur les inventions, le droit d'auteur et droits connexes, les marques, les droits sur la présentation commerciale, l'image de marque et le droit d'engager des poursuites pour toute usurpation ou concurrence déloyale, les droits sur la conception, les dessins et modèles, les droits sur les bases de données, les droits d'utiliser et de protéger la confidentialité des Informations Confidentielles (en ce compris les savoir-faire et les secrets commerciaux) et de tous les autres droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, en ce compris les demandes (et le droit de demander et d'obtenir) de renouvellement ou d'extension de ces droits, et le droit de revendiquer la priorité sur lesdits droits, tels que ces droits et toutes formes de protection similaires ou équivalentes existent ou existeront à l'avenir à travers le monde.

8.2. Propriété intellectuelle d'In-Webo. Le Client reconnaît et accepte que tous les éléments composant les Services, à l'exclusion des Données Client, sont et demeurent la propriété exclusive d'In-Webo, en ce compris tous les brevets, les droits sur les inventions, le droit d'auteur et droits connexes, les marques, les droits sur la présentation commerciale, l'image de marque et le droit d'engager des poursuites pour toute usurpation ou concurrence déloyale, les droits sur la conception, les dessins et modèles, les droits sur les bases de données, les droits d'utiliser et de protéger la confidentialité des Informations Confidentielles (en ce compris les savoir-faire et les secrets commerciaux) et de tous les autres droits de propriété intellectuelle, enregistrés ou non, en ce compris les demandes (et le droit de demander et d'obtenir) de renouvellement ou d'extension de ces droits, et le droit de revendiquer la priorité sur lesdits droits, tels que ces droits et toutes formes de protection similaires ou équivalentes existent ou existeront à l'avenir à travers le monde (les « Droits de Propriété Intellectuelle d'In-Webo »). Tous les droits non expressément conférés au Client en application des présentes sont réservés à In-Webo.

8.3. Garantie de Jouissance Paisible. In-Webo garantit au Client qu'elle dispose de l'ensemble des droits nécessaires pour concéder au Client la licence sur les Droits de Propriété Intellectuelle d'In-Webo prévue au Contrat et pour lui permettre d'utiliser les Services conformément à celui-ci. A ce titre, In-Webo garantit le Client contre toute réclamation, action ou demande d'un tiers (les « Réclamations ») alléguant que les Services, dans leur version fournie par In-Webo et utilisés conformément au Contrat, portent atteinte à un droit de propriété intellectuelle. Cette garantie s'inscrit dans le cadre de la garantie d'éviction du fait des tiers à laquelle In-Webo est tenue. Si une telle Réclamation est formée ou, de l'avis raisonnable d'In-Webo, est susceptible de l'être, In-Webo peut,

à son choix et à ses frais : (i) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser les Services conformément au Contrat ; (ii) remplacer l'élément litigieux par un élément non contrefaisant présentant des fonctionnalités substantiellement équivalentes ; ou (iii) modifier les Services pour faire cesser l'atteinte, tout en préservant des fonctionnalités substantiellement équivalentes. Si aucune de ces solutions n'est raisonnablement réalisable, In-Webo peut résilier les Services concernés et rembourse au Client la fraction du Prix payée d'avance au titre de la période non courue. In-Webo n'est pas tenue à garantie lorsque l'atteinte résulte : (i) d'une modification des Services par le Client ou un tiers non autorisé par In-Webo ; (ii) d'une combinaison des Services avec des éléments non fournis par In-Webo lorsque l'atteinte n'aurait pas existé sans cette combinaison ; (iii) d'une utilisation non conforme au Contrat ou à la documentation ; ou (iv) du respect par In-Webo de spécifications imposées par le Client. La mise en œuvre de la présente garantie obéit aux conditions prévues à l'article 10.4 ci-dessous.

9. Confidentialité.

9.1. Informations Confidentielles. Dans le cadre du présent Contrat, le terme « Informations Confidentielles » désigne les informations communiquées par une Partie (la « Partie Emettrice ») à l'autre Partie (la « Partie Réceptrice ») en lien avec le Contrat, en ce compris le Contrat (sous réserve de l'article 9.4 ci-après), les Données Personnelles, les méthodes et méthodologies exclusives, données techniques, secrets commerciaux, listes de contacts, savoir-faire, informations sur la recherche et le développement, plans de produits, produits, services, fournisseurs, marchés, logiciels informatiques, inventions, procédés, formules, technologies, conceptions, dessins, schémas de page, schémas de données, conceptions d'écran, informations techniques, informations d'ingénierie, informations sur la configuration matérielle, et toute question d'ordre commercial incluant les informations relatives au marketing, aux coûts, aux tarifs, aux finances, aux modèles et projections financier(e)s, à la facturation, au développement des produits ou autres renseignements commerciaux similaires, communiqués de manière intentionnelle ou non à la Partie Réceptrice et n'ayant jamais fait partie du domaine public. S'agissant d'In-Webo, les Informations Confidentielles comprennent les Services (en ce compris la source, l'objet et tout autre code) et les éléments financiers du Contrat, et s'agissant du Client, les Informations Confidentielles comprennent les Données Client.

9.2. Obligations de Confidentialité. Chaque Partie, en tant que Partie Réceptrice, s'engage, pour la Durée du Contrat et pendant cinq (5) ans après l'expiration ou la résiliation anticipée du Contrat, à : (i) maintenir la confidentialité des Informations Confidentielles de la Partie Emettrice et à ne pas divulguer lesdites Informations Confidentielles à des tiers, en ce compris à des consultants (sous réserve de l'exercice de la sous-licence accordée à In-Webo en application de l'article 3.5 ci-dessus), ni à les utiliser d'une manière non expressément autorisée par le Contrat ; (ii) communiquer les Informations Confidentielles uniquement à ses employés, lesquels ont été informés et ont accepté de se conformer à des obligations de confidentialité aussi protectrices que celles établies au Contrat, et qui ont besoin d'avoir connaissance de ces Informations Confidentielles pour l'exécution du Contrat, et uniquement dans la mesure où cela est nécessaire à cette fin ; (iii) prendre les mesures de protection raisonnablement nécessaires pour empêcher que les Informations Confidentielles entrent dans le domaine public ou entrent en possession de personnes autres que celles qui y sont autorisées en application des présentes, et ces mesures de protection ne devant en aucun cas faire l'objet d'un degré d'attention moins important que celui que la Partie Réceptrice utilise pour protéger ses propres Informations Confidentielles ; et (iv) ne pas divulguer, directement ou indirectement, l'existence, le contenu, et/ou la substance des Informations Confidentielles à un quelconque tiers. La Partie Réceptrice s'engage à informer tous les employés à qui l'on donne accès aux Informations Confidentielles de la nature confidentielle desdites informations et assume toute responsabilité à l'égard de tout manquement au Contrat par ses employés, et pour le Client, des Utilisateurs.

9.3. Exceptions. Les obligations susmentionnées ne s'appliquent pas aux informations pour lesquelles la Partie Réceptrice peut prouver : (i) que leur communication a fait l'objet d'une autorisation écrite par la Partie Emettrice ; (ii) qu'elles font partie ou sont en train d'entrer dans le domaine public sans qu'il y ait eu faute de la part de la Partie Réceptrice ; (iii) qu'elles étaient déjà connues de la Partie Réceptrice avant toute relation avec la Partie Emettrice, ou avant leur divulgation par la Partie Emettrice ; ou (iv) qu'elles entrent légitimement en possession de la Partie Réceptrice par le fait d'un tiers qui n'est soumis à aucune obligation de maintenir la confidentialité desdites informations. La Partie Réceptrice peut divulguer des Informations Confidentielles en application d'une injonction administrative ou judiciaire, ou si la loi ou les règlements de tout marché réglementé l'exigent, sous réserve que la Partie Réceptrice, sauf lorsque la loi ou la règlementation l'interdit, fournisse un avis écrit dans les plus brefs délais à la Partie Emettrice avant toute divulgation pour permettre à la Partie Emettrice de demander une mesure conservatoire ou tout autre recours judiciaire permettant de préserver la confidentialité desdites Informations Confidentielles, et, sous réserve des lois applicables, la Partie Réceptrice s'engage à respecter toute décision de justice, le cas échéant, ou toute mesure de protection équivalente. Si aucune décision de justice ni aucun autre recours n'est obtenu, la Partie Réceptrice doit fournir uniquement la partie des Informations Confidentielles de la Partie Emettrice qui, d'après les conseils d'un avocat, est requise par la loi, et doit déployer tous les efforts raisonnables afin de s'assurer que lesdites Informations Confidentielles feront l'objet d'un traitement confidentiel. Toute Information Confidentielle d'une Partie demeure sa propriété.

9.4. Référence Commerciale. Nonobstant les stipulations ci-dessus, In-Webo peut faire connaître l'existence du Contrat, et du partenariat qui en fait l'objet, à ses clients potentiels ou futurs, ainsi qu'à toute autre partie intéressée, notamment en utilisant les logos et les marques de commerce du Client sur les supports promotionnels et marketing d'In-Webo.

10. Garanties des Parties.

10.1. Garantie de Conformité d'In-Webo. In-Webo s'engage, pendant toute la Durée du Contrat, à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour délivrer les Services conformément à leur destination et à leur documentation. Compte tenu de la nature des Services, In-Webo ne garantit pas que les Services seront exempts de toute erreur ou interruption, ni qu'ils répondront aux besoins spécifiques ou aux résultats attendus par le Client, qu'il appartient à ce dernier d'apprécier. En cas de non-conformité substantielle des Services à leur destination, dûment signalée par le Client, In-Webo s'engage, à ses frais, à corriger, réparer ou remplacer l'élément non conforme dans un délai raisonnable. Cette obligation constitue le remède du Client au titre de la présente garantie, sans préjudice des autres droits qu'il tient du Contrat et des dispositions légales impératives. La présente garantie ne couvre pas les dysfonctionnements résultant d'une utilisation non conforme des Services, d'une modification non autorisée, des équipements, logiciels ou réseaux du Client, ou du fait d'un tiers.

10.2. Garanties du Client. Le Client garantit et déclare : (i) qu'il ne portera pas sciemment atteinte aux droits dont dispose In-Webo sur les Services et aux Droits de Propriété Intellectuelle d'In-Webo ; et (ii) qu'il a pleinement le droit de fournir les Données Client à In-Webo aux fins prévues au Contrat.

10.3. Garantie du Client contre les Réclamations de Tiers. Le Client garantit In-Webo et ses Affiliées contre toute Réclamation d'un tiers résultant d'un manquement du Client à ses déclarations, garanties, obligations ou engagements au titre du Contrat, notamment au titre des contenus, données et identifiants transmis, stockés ou gérés par le Client ou ses Utilisateurs, dans les conditions de mise en œuvre prévues à l'article 10.4 ci-après.

10.4 Mise en œuvre des Garanties. Les stipulations du présent article s'appliquent à toute garantie contre les Réclamations de tiers prévue au Contrat, notamment à l'article 8.3 (propriété intellectuelle), à l'article 10.3 (garantie du Client) et au DPA (protection des données à caractère personnel). Le bénéfice d'une telle garantie suppose que la partie qui s'en prévaut (la « Partie Garantie ») : (i) notifie la Réclamation à la partie tenue à garantie (la « Partie Garante ») dans un délai raisonnable à

compter du moment où elle en a connaissance ; (ii) associe la Partie Garante à la défense et lui en confie la direction si elle le demande ; et (iii) coopère raisonnablement à cette défense, aux frais de la Partie Garante. La Partie Garante ne peut conclure aucune transaction mettant à la charge de la Partie Garantie une obligation, une reconnaissance de responsabilité ou une renonciation à un droit sans l'accord préalable et écrit de cette dernière, lequel ne peut être refusé sans motif raisonnable. La Partie Garantie peut, à ses frais, participer à la procédure et se faire assister de son propre conseil. Le défaut ou le retard de notification ne libère la Partie Garante que dans la mesure du préjudice qui en est effectivement résulté pour elle.

11. Responsabilité.

11.1 Plafond. Sauf au titre de la garantie de propriété intellectuelle prévue à l'article 8.3, de la garantie du Client prévue à l'article 10.3, des manquements aux obligations de confidentialité et de protection des données prévues à l'article 9 ci-dessus et au DPA, des manquements aux articles 3.2 (iii) et (iv) ci-dessus, ainsi que des dommages résultant d'une faute lourde ou dolosive, la responsabilité totale d'In-Webo au titre du Contrat, quel qu'en soit le fondement, est limitée au montant du Prix effectivement payé par le Client au titre des six (6) mois précédant le fait générateur de responsabilité.

11.2 Exclusion des Dommages Indirects. Sauf faute lourde ou dolosive, et sauf au titre des articles 8.3, 9 et 10.3 ci-dessus, et du DPA, aucune Partie n'est tenue de réparer les dommages indirects subis par l'autre Partie. Les Parties conviennent que constituent notamment des dommages indirects, qu'elles excluent de toute réparation à ce titre, la perte d'exploitation, la perte de chiffre d'affaires, de bénéfices, de marge ou d'économies escomptées, la perte de clientèle ou d'image, la perte de données et la perte de chance, qu'ils résultent ou non de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser les Services. En tout état de cause, In-Webo ne répond que des dommages directs et prévisibles lors de la conclusion du Contrat, conformément aux articles 1231-3 et 1231-4 du code civil.

11.3 Exclusions de Responsabilité. In-Webo n'exerce aucun contrôle sur les données, contenus et paramétrages introduits par le Client ou ses Utilisateurs. In-Webo n'est pas responsable : (i) d'une utilisation des Services non conforme au Contrat, à la documentation ou aux consignes de sécurité ; (ii) des contenus, données ou identifiants transmis, stockés ou gérés par le Client ou ses Utilisateurs ; (iii) des dysfonctionnements imputables aux équipements, logiciels, réseaux ou services de tiers utilisés par le Client pour accéder aux Services ; (iv) ni des interruptions ou aléas inhérents au réseau Internet ; (v) ni du dépassement des délais de résolution ou de rétablissement des Incidents visés à l'article 4.1 et au SLA, lesquels relèvent d'une obligation de moyens et dont le dépassement ne donne lieu à pénalité ou indemnité.

11.4. Force Majeure. Sauf les obligations financières dues en application du Contrat, chaque Partie est exonérée de l'exécution de ses obligations et ne peut être tenue responsable des retards éventuels, en tout ou partie, dans la mesure où le défaut d'exécution ou les retards sont causés par un Cas de Force Majeure et aussi longtemps que cette situation perdure et que la Partie exonérée continue d'employer tous les efforts commercialement raisonnables en vue de reprendre l'exécution de ses obligations dès que possible, sans délai, y compris en utilisant des sources alternatives, des plans de redressement, ou d'autres moyens. Les « Cas de Force Majeure » s'entendent de circonstances raisonnablement indépendantes de la volonté d'une Partie, incluant les catastrophes naturelles, mesures gouvernementales, inondations, incendies, tremblements de terre, troubles civils, actes terroristes, grèves ou autres conflits de travail n'impliquant pas les employés d'une Partie, défaillances ou latences touchant les systèmes informatiques ou de télécommunications impliquant des équipements ou des logiciels que ladite Partie n'a pas en sa possession ou qui échappent à son contrôle raisonnable, et les intrusions réseau ou attaques par déni de service.

12. Résiliation et Réversibilité.

12.1. Résiliation pour Inexécution. En cas d'inexécution par une Partie de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre Partie peut mettre fin au Contrat moyennant un préavis écrit notifié à l'autre Partie qui précise, de manière suffisamment détaillée, la nature d'une telle inexécution, étant précisé que : (i) le Contrat ne prendra pas fin si la Partie défaillante a remédié à ladite inexécution dans un délai de quinze (15) jours ouvrés à compter dudit préavis ; et que (ii) l'exercice d'un tel droit de résiliation ne saurait limiter les autres droits et voies de recours dont dispose la Partie non défaillante, à l'exception de ce qui est prévu aux présentes.

12.2. Changement de Fournisseur et Internalisation. Le Client peut notifier à In-Webo sa décision de migrer vers un autre fournisseur pour un service couvrant le même type de service, d'internaliser les Services SaaS sur sa propre infrastructure ou de recourir à plusieurs fournisseurs en parallèle (la « Notification de Changement »), dans les conditions prévues par le règlement (UE) 2023/2854 (le « Data Act ») et par le présent article. La Notification de Changement identifie le fournisseur de destination ou, en cas d'internalisation, décrit l'infrastructure d'accueil du Client. Le Client doit justifier de la réalité de la migration vers ce fournisseur ou cette infrastructure (par une attestation du fournisseur de destination ou tout élément probant équivalent) au plus tard à l'achèvement du Processus de Changement. La restitution prévue à l'article 12.3.1 est subordonnée à cette justification, la cessation demeurant, à défaut, soumise aux autres stipulations de l'article 12.3 sans donner lieu à restitution.

12.2.1. Calendrier. Le « Processus de Changement » est engagé dans un délai maximal de deux (2) mois à compter de la Notification de Changement, puis réalisé pendant une période de transition de trente (30) jours calendaires maximum (la « Période de Transition »), prorogeable une seule fois à la demande du Client. Si ce calendrier est techniquement irréalisable, In-Webo le notifie et le justifie dans les quatorze (14) jours ouvrés de la Notification de Changement et propose une période alternative n'excédant pas sept (7) mois.

12.2.2. Transition. Pendant la Période de Transition, In-Webo maintient la continuité et la sécurité des Services SaaS, prête son concours raisonnable au transfert des Données Exportables et des Actifs Numériques, spécifiés de manière exhaustive en Annexe C, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, via ses interfaces, et coopère de bonne foi avec le fournisseur de destination.

12.2.3. Fin du Contrat et Frais. Le Contrat prend fin à l'achèvement effectif du Processus de Changement ou, en cas de simple récupération des données, à l'expiration de la période de récupération visée à l'article 12.4, sans préjudice de l'article 12.3 ci-après. Le Processus de Changement ne donne lieu à aucuns frais de changement, à l'exception, jusqu'au 12 janvier 2027, des coûts qui y sont directement liés, refacturés à prix coûtant sur justificatifs ; les sommes visées aux articles 12.3 et 12.5 n'en constituent pas.

12.3. Conséquences Financières de la Résiliation Anticipée. Sauf résiliation pour inexécution d'In-Webo prononcée en application de l'article 12.1, toute cessation du Contrat avant le terme de la Durée à l'initiative du Client ou de son fait, quel qu'en soit le fondement et y compris au titre de l'article 12.2, emporte les conséquences prévues au présent article, dont l'exigibilité ne conditionne ni ne retarde le Processus de Changement.

12.3.1. Sommes Payées d'Avance. Le Prix est facturé annuellement d'avance, sauf stipulation contraire des Conditions Particulières. Les sommes payées d'avance demeurent acquises à In-Webo. En cas de cessation au titre de l'article 12.2 et après la justification prévue audit article, cette rétention s'opère à titre d'indemnité de résiliation anticipée, à concurrence du montant cumulé des indemnités visées aux articles 12.3.2 et 12.3.3 et dans la limite du plafond de l'article 12.3.4 ; In-Webo restitue au Client le seul excédent éventuel de la partie du Prix payée d'avance afférente à la période postérieure à la cessation effective, calculée prorata temporis, sur ce montant.

12.3.2. Reprise de la Remise d'Engagement. La « Remise d'Engagement » consentie par référence au Prix Catalogue en contrepartie de l'engagement du Client sur la Durée est reprise à proportion de la période d'engagement non exécutée : le montant correspondant devient exigible à titre d'indemnité de résiliation anticipée, dans la limite de trois (3) mois de redevances au Prix effectivement facturé.

12.3.3. Coûts Non Amortis. In-Webo peut en outre facturer, à titre d'indemnité de résiliation anticipée complémentaire et sur justificatifs, ses coûts de mise en place et d'exécution des Services non amortis à la date de cessation (notamment déploiement, paramétrage, accompagnement initial, licences ou services tiers souscrits pour le Client), nets des coûts évités, dans la limite de quarante (40) %, vingt-cinq (25) % ou dix (10) % des redevances restant à courir, selon que la cessation intervient au cours des douze (12) premiers mois de la Durée, des mois treize (13) à vingt-quatre (24), ou au-delà.

12.3.4. Plafond et Qualification. Le cumul des indemnités visées aux articles 12.3.2 et 12.3.3 ne peut excéder cinquante (50) % des redevances restant à courir jusqu'au terme de la Durée. Ces indemnités, convenues avant la conclusion du Contrat et portées à la connaissance du Client, constituent des pénalités de résiliation anticipée proportionnées, et non des frais de changement ; elles sont exigibles à la date de cessation effective du Contrat et ne se cumulent pas avec les redevances afférentes à la période postérieure à cette date.

12.4. Réversibilité. In-Webo met les Données Exportables et les Actifs Numériques à la disposition du Client, aux fins de récupération, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, pendant une durée de trente (30) jours calendaires à compter de la fin de la Période de Transition ou, à défaut de Processus de Changement, de la date d'effet de la résiliation ou de l'expiration du Contrat.

12.4.1. Assistance. L'assistance fournie par In-Webo au titre de ses obligations issues des articles 23 à 30 du Data Act est facturée dans les conditions de l'article 12.2.3. Toute prestation excédant ces obligations relève de l'article 12.5.

12.4.2. Effacement. A l'expiration de la période de récupération, In-Webo procède à l'effacement de l'ensemble des Données Client, en ce compris les Données Exportables et les Actifs Numériques, dans un délai maximum de trente (30) jours, sauf obligation légale de conservation. Le sort des Données Personnelles à l'issue du Contrat est régi par le DPA.

12.5. Prestations Distinctes. Les Services Professionnels et, plus généralement, toute prestation de conseil, de formation, d'intégration, de développements spécifiques ou de support premium, distincte de la fourniture des Services SaaS et identifiée comme telle aux Conditions Particulières ou dans un bon de commande séparé (les « Prestations Distinctes »), font l'objet d'une commande, d'une facturation et, le cas échéant, de conditions de durée et de résiliation qui leur sont propres.

12.5.1. Articulation avec le Data Act. Les Prestations Distinctes ne sont pas nécessaires à l'accomplissement du Processus de Changement, lequel peut être mené à bien sans y recourir dans les conditions des articles 12.2 et 12.4. Leur facturation ne constitue pas des frais de changement au sens de l'article 29 du Data Act. Il en va de même des prestations optionnelles d'assistance à la migration excédant les obligations d'In-Webo au titre du Data Act (notamment migration applicative, transformation ou enrichissement des données, reprise dans le système du fournisseur de destination, accompagnement projet ou assistance au-delà de la période de récupération), qui sont facturées aux conditions tarifaires en vigueur d'In-Webo, sur devis accepté par le Client.

12.5.2. Survie. La cessation du Contrat au titre de l'article 12.2 est sans effet sur les Prestations Distinctes en cours d'exécution, qui demeurent régies par leurs conditions propres, sauf demande expresse du Client d'y mettre fin dans les conditions qui leur sont applicables.

13. Données à Caractère Personnel. Dans le cadre des Services, In-Webo agit en qualité de sous-traitant et le Client en qualité de responsable de traitement, au sens du Règlement (UE) 2016/679 (« RGPD ») et de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Les conditions du traitement des Données Personnelles sont régies par le DPA. En cas de contradiction entre le DPA et les présentes conditions générales s'agissant des Données Personnelles, le DPA prévaut. In-Webo met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées décrites au SLA et au DPA.

14. Clauses Générales.

14.1. Sauvegarde. L'ensemble des stipulations du Contrat en matière de paiement, de conséquences financières de la résiliation anticipée (article 12.3 ci-dessus), de droits exclusifs, de confidentialité, d'indemnisation, d'exonération de garanties et de limitation de responsabilité demeurent en vigueur après la résiliation dudit Contrat.

14.2 Intégralité. Le Contrat et ses Annexes constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes et annulent et remplacent toutes les propositions, ententes et autres accords verbaux ou écrits ainsi que toutes les discussions actuel(le)s ou antérieur(e)s entre les Parties concernant l'objet des présentes. Nonobstant toute stipulation contraire énoncée aux présentes, aucune des conditions mentionnées dans une communication antérieure du Client ne saurait être intégrée ou faire partie intégrante du Contrat, et lesdites conditions sont réputées nulles et non avenues.

14.3. Cession. Le Client ne peut céder le Contrat (ni aucun droit ou obligation qui y est rattaché(e)) sans le consentement écrit préalable d'In-Webo, lequel ne peut être refusé indûment (In-Webo pouvant exiger de la part d'un cessionnaire une confirmation écrite indiquant qu'il accepte les droits et obligations de son prédécesseur). Toute cession contrevenant au présent article 14.3 est nulle et non avenue. Le Contrat lie et s'applique au profit des Parties, de leurs héritiers, administrateurs, successeurs et ayants-droit autorisés.

14.4. Notifications. Toute notification requise ou permise à l'égard des Parties aux présentes est réputée avoir été dûment donnée uniquement si ladite notification a été adressée par écrit à l'adresse de la Partie destinataire précisée en première page des présentes ou à l'adresse spécifiée par ladite Partie par avis remis à l'autre Partie conformément au présent article 14.4 et remis : (i) par courrier prioritaire, affranchi ; (ii) par service de livraison 24h/24 internationalement reconnu, frais de livraison payés ; (iii) en mains propres contre signature ; ou (iv) transmis par courriel (mais uniquement si l'autre Partie y a répondu ou en a autrement accusé réception). Toute notification est réputée avoir été remise : (a) au cinquième (5e) jour ouvrable suivant le dépôt de ladite notification auprès du Service postal national ou du service de messagerie (le cas échéant) si la notification est remise conformément au point (i) ci-dessus ; ou (b) à la date de remise effective si la notification est remise conformément au point (ii), (iii) ou (iv), ci-dessus.

14.5. Loi Applicable et Juridiction Compétente. Le Contrat est régi par le droit français, tant pour sa validité et son interprétation que pour son exécution. En cas de différend relatif à la validité, à l'interprétation ou à l'exécution du Contrat, les Parties s'efforceront de rechercher une solution amiable. A défaut de résolution amiable, tout litige relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, et y compris pour les procédures conservatoires, en référé ou sur requête, les Parties renonçant expressément à toute autre règle de compétence territoriale.

14.6. Nullité Partielle. Dans le cas où une partie du Contrat serait déclarée nulle ou inopposable par un arbitre ou un tribunal compétent, le reste des stipulations ne s'en trouve nullement affecté et continue de s'appliquer dans toute la mesure permise par la loi.

14.7. Signature Electronique. Les Parties conviennent que le Contrat, ses Annexes et tout avenant pourront être conclus et signés par voie de signature électronique, au moyen d'un procédé fiable d'identification mis en œuvre par l'intermédiaire d'une plateforme de signature électronique tierce garantissant le lien de la signature avec l'acte auquel elle s'attache. Conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil et au Règlement (UE) n° 910/2014 du 23 juillet 2014 dit « eIDAS », les Parties reconnaissent que l'écrit établi sous forme électronique a la même force probante qu'un écrit sur support papier et que la signature électronique ainsi apposée a la même valeur juridique qu'une signature manuscrite.

14.8. Exemplaires. Le Contrat peut être signé en plusieurs exemplaires, lesquels, pris ensemble, sont réputés constituer un seul et même accord. Le Contrat peut être signé par une ou par les deux Parties au moyen d'une solution de signature

électronique revêtant toutes les caractéristiques requises pour être juridiquement contraignante aux yeux de la législation mentionnée à l'article 14.7 régissant le Contrat.

[FIN DES CONDITIONS GENERALES]

ANNEXE A – ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (SLA)

Le présent Accord de Niveau de Service (le « SLA ») énonce les conditions générales du niveau de service et du niveau de support opérationnel qu'In-Webo est tenue d'apporter au Client, et précise les engagements de disponibilité et d'assistance applicables aux Services.

En cas d'indisponibilité des Services, In-Webo met en œuvre, dans le cadre d'une obligation de moyens, tous les moyens raisonnables pour rétablir les Services dans les meilleurs délais. In-Webo s'engage sur les Délais d'Intervention (délais de réponse) prévus au présent SLA, mais ne s'engage pas sur les délais de résolution ou de rétablissement, dont l'atteinte dépend notamment de la complexité de l'Incident concerné ; leur dépassement ne donne lieu à aucune pénalité ni indemnité.

Le présent SLA entre en vigueur à la Date d'Abonnement. Il est conclu pour la durée du Contrat et prend automatiquement fin, de plein droit et sans formalité, en cas de cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause. Il ne peut être modifié que par accord exprès et écrit des Parties.

1. Définitions.

1.1. Les termes commençant par une majuscule et non définis dans le présent SLA ont la signification qui leur est attribuée dans le Contrat

1.2. Aux fins du présent SLA, les termes suivants ont la signification ci-après définie :

(i) « Incident » désigne toute défaillance reproductible des Services les empêchant d'exécuter les fonctions auxquelles ils sont destinés, au sens de l'article 2 ci-après. Ne constitue pas un Incident : (a) tout problème, défaillance ou erreur imputable au Client, notamment tout fait du Client ou tout défaut d'accomplissement d'une mesure lui incombant ; et (b) tout dysfonctionnement provenant d'un logiciel, d'un matériel, d'une installation ou d'un équipement non fourni ni approuvé par In-Webo pour une utilisation par le Client, à l'exception des équipements de tiers placés sous le contrôle direct d'In-Webo.

(ii) « Date de Début du Support » désigne la Date d'Abonnement.

(iii) « Délai d'Intervention » désigne le délai maximal, fonction du Niveau de Gravité de l'Incident, dans lequel In-Webo procède à la Prise en Charge d'une demande ou d'un signalement du Client relatif au service/support, conformément à l'article 3 ci-après. Le Délai d'Intervention correspond à un temps de Prise en Charge (temps de réaction) et non à un temps de Rétablissement ; il s'apprécie pendant les Horaires de Service applicables.

(iv) « Indisponibilité Non Programmée » désigne toute interruption ou indisponibilité des Services causée par des facteurs ou circonstances externes échappant au contrôle d'In-Webo, en ce compris tout Cas de Force Majeure au sens de l'article 11.4 du Contrat, tout problème d'accès à Internet ou problème connexe, ainsi que toute indisponibilité ou latence imputable à un tiers, à l'exclusion des prestataires et partenaires d'In-Webo (notamment son hébergeur), dont In-Webo demeure responsable conformément à l'article 4.3 du Contrat.

(v) « Indisponibilité » / « Disponibilité » : l'« Indisponibilité » désigne l'impossibilité, pour les Services SaaS, de répondre à une requête de validation d'authentification et de provisioning au point d'accès Internet des sites d'hébergement d'In-Webo, telle que définie et mesurée à l'article 4.2 du Contrat. La « Disponibilité » et le taux de disponibilité s'entendent au sens des articles 4.2 et 4.3 du Contrat. Une Indisponibilité peut être Programmée ou Non Programmée au sens des présentes.

(v bis) « Indisponibilité Programmée » désigne toute période planifiée par In-Webo pour réaliser une opération de maintenance ou de mise à niveau des Services ou des applications, ou pour procéder à la mise en service d'un nouveau client, d'un nouveau service ou à une modification des Services.

(vi) « Niveau de Gravité » désigne le degré de criticité d'un Incident ou d'une Indisponibilité Non Programmée, déterminé selon l'incidence de celle-ci sur la capacité des Utilisateurs à exercer leurs fonctions, classé en trois niveaux (Critique, Majeur, Moyen) tels que définis à l'article 2 ci-après. Le Niveau de Gravité détermine le Délai d'Intervention applicable.

(vii) « Prise en Charge » désigne le temps écoulé entre le signalement du problème par le Client et sa prise en charge par un membre de l'équipe de support d'In-Webo en vue de son Rétablissement.

(viii) « Rétablir » et « Rétablissement » désignent le fait de ramener les Services à un niveau de fonctionnement suffisant pour permettre au Client de réaliser ses tâches, y compris au moyen d'une solution de contournement provisoire. Le Rétablissement prime sur l'identification et la correction de l'origine de l'Incident ou de l'Indisponibilité Non Programmée.

(ix) « Services Support » désigne le support fourni par In-Webo au titre de la version courante des Services et de leur mise à jour, conformément aux articles 2 et 3 ci-dessous.

.

2. Nature et Niveau de Gravité des Incidents.

2.1. Le Niveau de Gravité d'un Incident dépend de la mesure dans laquelle l'Utilisateur se trouve limité dans ses fonctions. Trois niveaux de gravité ont été définis :

Niveau 1 – Gravité Critique :

(i) Incident ou Indisponibilité Non Programmée entraînant une indisponibilité généralisée des Services ;

(ii) Incident entraînant une dégradation importante du temps de réponse ou des fonctionnalités clés des Services, affectant gravement les opérations essentielles ; ou

(iii) compromission, avérée ou suspectée, de secrets cryptographiques, ou violation de la politique de sécurité.

Niveau 2 – Gravité Majeure :

(i) Incident désactivant des Services non essentiels sans entraîner d'indisponibilité totale ;

(ii) lenteur occasionnelle dans l'exécution des requêtes ; ou

(iii) Incident empêchant un Utilisateur déterminé de travailler.

Niveau 3 – Gravité Moyenne :

Incident ou Indisponibilité Non Programmée qui ne bloque pas l'utilisation des Services ou n'a qu'un impact mineur.

2.2. Le niveau de gravité d'un Incident ou d'une Indisponibilité Non Programmée sert à déterminer la priorité de résolution dans le Délai d'Intervention prévu à l'article 3 ci-dessous.

3. Niveau de Service et Disponibilité.

3.1. Langue. Le service/support est fourni en anglais ou en français, à moins que le Client s'entende avec In-Webo pour recevoir ledit service/support dans une autre langue. Si le Client envoie une demande de service/support dans une langue autre que celle prévue au Contrat, le Délai d'Intervention ci-dessous n'est plus applicable, sauf si le Client s'est entendu avec In-Webo pour fournir un support dans une autre langue.

3.2. Caractéristiques du SLA

Niveaux de service et disponibilité des Services	
Horaire de la Hotline Support Clients	Du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 CET (jours ouvrés)
Horaire de la Hotline Technique (astreinte)	24h/24, 7j/7 - uniquement si l'option Astreinte 24/7 est souscrite aux Conditions Particulières
Disponibilité du service	99,90 % ou 99,95 % selon l'option souscrite aux Conditions Particulières, mesurée sur une base annuelle correspondant à l'année civile, en cumul sur ladite période (article 4.2 du Contrat)
Délais de réponse par Niveau de Gravité	Niveau 1 – Critique : ≤ 2 heures (Incident P1 avéré) ; Niveau 2 – Majeur : ≤ 4 heures ouvrées (France, 9h – 18h) ; Niveau 3 – Moyen : ≤ 4 heures ouvrées (France, 9h – 18h)

a. Support à distance. Il s'agit des moyens qu'In-Webo utilise pour répondre aux communications du Client portant sur des questions relatives au service/support. Veuillez noter que ces communications doivent avoir lieu pendant les Horaires de Service. Le Client adresse ses demandes de support via la console TrustBuilder (https://www.trustbuilder.com), par email à contact@trustbuilder.com ou par téléphone au 01 82 83 17 92, conformément à l'article 1.5 des Conditions Particulières. Avant de soumettre une demande d'assistance en dehors des heures ouvrées, le Client doit prendre toutes les mesures raisonnables pour vérifier que les erreurs, dysfonctionnements ou problèmes de connexion réseau ne proviennent pas de ses équipements informatiques, logiciels ou réseaux.

b. Horaires de Service. Tous les Délais d'Intervention et Horaires de Service sont basés sur les fuseaux horaires CET et font référence à la Prise en Charge du Service, et non au temps nécessaire pour produire une solution. Tous les Délais d'Intervention et Horaires de Service sont susceptibles d'être affectés par un Cas de Force Majeure (au sens donné à l'article 11.4 du Contrat). Sauf lorsqu'un jour férié l'en empêche, le personnel d'In-Webo se tient à la disposition du Client pour traiter toutes les questions de service/support dans les Horaires de Service indiqués ci-dessus. Tout jour férié en vigueur peut entraîner soit des Horaires de Service restreints pendant une journée donnée, soit la suppression totale des Horaires de Service pour cette journée.

c. Astreinte 24/7. Si le Client a souscrit à l'option Astreinte 24/7, In-Webo assure une interaction 24h/24 et 7j/7 pour les seuls Incidents de Gravité Critique, avec une réponse au téléphone d'astreinte dans un délai maximum de trente (30) minutes. L'astreinte est déclenchée sur appel téléphonique du Client au 01 82 83 17 93par e-mail à support@trustbuilder.com et l'ouverture concomitante par le Client d'un ticket de support « astreinte ». Le Client a accès aux services suivants en dehors des heures ouvrées : (i) prise en charge des appels liés aux Incidents d'indisponibilité du Service ; (ii) mises à jour sur l'état opérationnel des Services Saas ; (iii) rappels par un technicien pour le suivi de l'Incident jusqu'au Rétablissement.

d. Délai d'Intervention. In-Webo apporte une réponse aux demandes et signalements du Client relatifs au service/support dans un Délai d'Intervention fonction du Niveau de Gravité de l'Incident : deux (2) heures au plus pour un Incident Critique – Niveau 1 (Incident P1 avéré), quatre (4) heures ouvrées (France, 9h – 18h) au plus pour un Incident Majeur – Niveau 2 et quatre (4) heures ouvrées (France, 9h – 18h) au plus pour un Incident Moyen – Niveau 3. Ces délais s'apprécient pendant les Horaires de Service ; si les Horaires de Service prennent fin avant l'expiration du Délai d'Intervention, celui-ci se prolonge jusqu'aux prochains Horaires de Service. Si le Client a souscrit à l'option Astreinte 24/7, le Délai d'Intervention applicable aux Incidents Critiques est garanti à toute heure, avec une réponse au téléphone d'astreinte dans un délai maximum de trente (30) minutes, dans les conditions de déclenchement prévues au c. ci-dessus. La réponse apportée par In-Webo en cas de problème n'est pas une réponse automatisée, mais le résultat d'un traitement minutieux par le personnel d'In-Webo. A des fins de clarté, le Délai d'Intervention fait uniquement référence à la réponse en elle-même ; le temps requis pour chaque solution dépend du problème à traiter. In-Webo s'engage sur les Délais d'Intervention (délais de réponse) ci-dessus, mais ne s'engage pas sur les délais de résolution ou de rétablissement des Incidents, dont l'atteinte dépend notamment de la complexité de l'Incident concerné et qui relèvent d'une obligation de moyens ; leur dépassement ne donne lieu à pénalité ni indemnité. Le Délai d'Intervention est fixé à partir de la réception de l'information par le Client de l'Incident uniquement via un ticket de support ou un appel au numéro du Support par le Client. La capacité d'In-Webo à respecter ses obligations de résolution des problèmes peut être affectée par le défaut du Client de coopérer ou de fournir à In-Webo les ressources ou informations nécessaires.

e. Maintenance. Toute maintenance régulière ou urgente des Services est incluse sans frais supplémentaires. In-Webo met à disposition du Client une page de statut publique à laquelle le Client peut s'abonner. Toutes les maintenances sont annoncées sur la page de statut (Status Page). In-Webo s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens nécessaires pour annoncer les maintenances à J-2 (soit 48 heures à l'avance) et pour réaliser les maintenances sans coupure. Dans le cadre exceptionnel d'une maintenance avec coupure, In-Webo notifiera le Client via la page de statut à J-7 (soit 7 jours à l'avance) et réalisera cette maintenance hors heures ouvrées dans un créneau minimisant l'impact pour le Client. Dans le cas d'un Incident Critique, In-Webo se réserve le droit d'effectuer toute maintenance nécessaire à la résolution de l'Incident sans respecter les délais de maintenance ou de non-coupure des services.

f. Sauvegardes. In-Webo effectue des sauvegardes régulières des Données Client, conformément à l'article 3.2 du Contrat. Les sauvegardes sont réalisées au minimum quotidiennement et conservées pendant une durée permettant la restauration des données, dans le respect des engagements de continuité d'activité prévus au Contrat et des modalités définies au DPA.

g. Mises à jour du système. L'ensemble des mises à jour généralement disponibles pour le Service sont incluses sans frais supplémentaires.

h. Reporting. In-Webo établit, par période trimestrielle, un rapport de service décrivant, pour la période écoulée : (i) les Incidents déclarés et leur Niveau de Gravité ; (ii) les Délais d'Intervention constatés ; (iii) les délais de rétablissement constatés, communiqués à titre indicatif ; et (iv) le taux de disponibilité mesuré conformément à l'article 4.2 du Contrat. Le

rapport est adressé au Client par voie électronique ou mis à disposition sur la console TrustBuilder dans les trente (30) jours suivant la fin du trimestre. Il est établi à partir des seules données de mesure d'In-Webo, lesquelles font foi entre les Parties sauf erreur manifeste. L'établissement de ce rapport relève d'une obligation de moyens ; son retard ne donne lieu à aucune pénalité ni indemnité.

[FIN ANNEXE A (SLA)]

ANNEXE B — ACCORD DE SOUS-TRAITANCE DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (DPA)

1. Objet. Le présent accord de sous-traitance (« DPA ») encadre les traitements de données à caractère personnel (les « Données Personnelles ») réalisés par In-Webo, en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »), pour le compte du Client, responsable du traitement, dans le cadre de la fourniture des Services. Il fait partie intégrante du Contrat et prévaut, pour ce qui concerne les Données Personnelles, sur toute stipulation contraire.

2. Description des Traitements.

2.1. Nature et finalités : In-Webo traite les Données Personnelles pour les besoins de l'hébergement, de la fourniture, de l'exploitation, de la sécurisation, de la maintenance et du support des Services d'authentification et de gestion des identités et des accès. Les traitements portent sur les données des Utilisateurs, à savoir les salariés, prestataires et autres personnes autorisées par le Client à accéder aux Services.

2.2. Catégories de Données Personnelles : Les Données Personnelles traitées comprennent : (i) les données d'identification et professionnelles (nom, prénom, identifiants, adresse e-mail et, le cas échéant, numéro de téléphone) ; (ii) les attributs d'annuaire synchronisés depuis les systèmes du Client ; (iii) les données de connexion et les journaux d'authentification et d'administration ; et (iv) les données techniques (adresses IP, identifiants d'appareils et de moyens d'authentification).

2.3. Durée : Les Données Personnelles sont traitées pendant toute la durée de fourniture des Services, prolongée, le cas échéant, de la période de réversibilité et du délai d'effacement prévus à l'article 13.4 du Contrat.

3. Instructions. In-Webo traite les Données Personnelles sur la seule instruction documentée du Client, le présent DPA et les documents contractuels constituant les instructions initiales. In-Webo informe le Client si, selon elle, une instruction constitue une violation de la réglementation applicable et, sauf interdiction, si le droit de l'Union ou d'un État membre lui impose de procéder à un traitement.

4. Confidentialité. In-Webo veille à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles soient soumises à une obligation de confidentialité appropriée et n'y accèdent que dans la mesure nécessaire à l'exécution de leurs missions.

5. Sécurité. In-Webo met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées au sens de l'article 32 du RGPD, notamment : chiffrement des données en transit et au repos, contrôle et traçabilité des accès, cloisonnement des environnements, sauvegardes régulières, gestion des vulnérabilités et tests, conformément aux normes et certifications visées à l'article 3.3 du Contrat. Un descriptif détaillé des mesures est disponible sur demande [ou à l'adresse https://security.trustbuilder.com/.

6. Sous-Traitance Ultérieure. Le Client autorise de manière générale le recours par In-Webo à des sous-traitants ultérieurs pour l'hébergement des Services et les prestations connexes ; la liste en vigueur à la date du présent DPA est la suivante https://security.trustbuilder.com/. In-Webo informe le Client de tout ajout ou remplacement envisagé au moins trente (30) jours à l'avance ; le Client peut formuler une objection motivée dans ce délai et, à défaut de solution raisonnable, mettre fin aux seuls Services concernés. In-Webo impose par écrit à ses sous-traitants ultérieurs des obligations équivalentes à celles du présent DPA et demeure pleinement responsable de leurs prestations.

7. Assistance. Compte tenu de la nature des traitements et des informations dont elle dispose, In-Webo (i) transmet sans retard injustifié au Client toute demande d'exercice de droits (articles 12 à 23 du RGPD) qui lui parviendrait directement et l'assiste, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, pour y donner suite ; et (ii) l'assiste raisonnablement aux fins du respect des articles 32 à 36 du RGPD (sécurité, notification des violations, analyses d'impact, consultation préalable de l'autorité de contrôle).

8. Violations de Données Personnelles. In-Webo notifie au Client toute violation de Données Personnelles sans retard injustifié après en avoir pris connaissance [et au plus tard dans les 24 heures], en fournissant les informations visées à l'article 33, paragraphe 3, du RGPD, le cas échéant de manière échelonnée ; elle documente la violation et coopère à la mise en œuvre des mesures correctives.

9. Localisation et Transferts. Les Données Personnelles sont hébergées au sein de l'Union européenne. Aucun transfert vers un pays tiers n'est réalisé sans garanties appropriées (décision d'adéquation ou clauses contractuelles types de la Commission européenne, complétées le cas échéant de mesures supplémentaires) ni information préalable du Client.

10. Audit. In-Webo met à disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect du présent DPA (en premier lieu ses certifications et rapports d'audit tiers) et permet la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un auditeur mandaté par lui et non concurrent d'In-Webo, dans la limite d'un audit par période de douze (12) mois, moyennant un préavis écrit de trente (30) jours, pendant les heures ouvrées, sous engagement de confidentialité et sans perturbation des services ; les coûts de l'audit demeurent à la charge du Client.

11. Sort des Données. Au terme de la fourniture des Services, les Données Personnelles sont restituées dans les conditions de réversibilité prévues à l'article 13.4 du Contrat, puis supprimées de l'ensemble des systèmes d'In-Webo, copies de sauvegarde comprises, dans les délais qui y sont prévus, sauf obligation légale de conservation ; In-Webo atteste de l'effacement sur demande écrite.

12. Contact ; Durée ; Responsabilité. Le contact d'In-Webo pour toute question relative aux Données Personnelles [/ son délégué à la protection des données] est joignable à l'adresse dpo@trustbuilder.com. Le présent DPA prend effet à la date de prise d'effet du Contrat et demeure applicable aussi longtemps qu'In-Webo traite des Données Personnelles pour le compte du Client. La responsabilité des Parties au titre du présent DPA est régie par les stipulations du Contrat, chaque Partie demeurant par ailleurs seule redevable des sanctions administratives qui lui incomberaient en propre au titre du RGPD.

[FIN ANNEXE B (DPA)]

ANNEXE C – SPECIFICATION DES DONNEES EXPORTABLES ET DES ACTIFS NUMERIQUES (DATA ACT)

La présente Annexe spécifie, conformément à l'article 25, paragraphe 2, point e), du règlement (UE) 2023/2854 (Data Act), l'ensemble des catégories de données et d'actifs numériques exportables dans le cadre du Processus de Changement et de la réversibilité, ainsi que leurs formats et modalités de mise à disposition.

1. Définitions. « Données Exportables » : les données d'entrée et de sortie, y compris les métadonnées, générées directement ou indirectement par l'utilisation des Services SaaS par le Client, à l'exclusion des actifs et données protégés par des droits de propriété intellectuelle d'In-Webo ou de tiers ou constituant des secrets d'affaires d'In-Webo ou de tiers. « Actifs Numériques » : les éléments au format numérique sur lesquels le Client dispose d'un droit d'utilisation, y compris, le cas échéant, les configurations et les paramétrages, indépendamment des moyens matériels sur lesquels ils sont hébergés.

2. Objet. La présente Annexe spécifie, conformément à l'article 25, paragraphe 2, point e), du règlement (UE) 2023/2854 (Data Act), l'ensemble des catégories de données et d'actifs numériques exportables dans le cadre du Processus de Changement et de la réversibilité, ainsi que leurs formats et modalités de mise à disposition.

3. Catégories de Données Exportables et d'Actifs Numériques. (i) Comptes, identifiants et attributs des Utilisateurs provisionnés dans les Services, y compris les attributs synchronisés depuis les annuaires du Client ; (ii) groupes, rôles, politiques d'accès et de sécurité configurés par le Client ; (iii) paramétrages des connecteurs, interfaces et intégrations configurés par le Client ; (iv) journaux d'authentification et d'administration (logs), dans la limite d'une profondeur d'historique de 12 mois ; (v).

4. Exclusions (secrets d'affaires et sécurité). Sont exclus de l'export, sans que cela fasse obstacle au Processus de Changement : (i) les secrets, clés et éléments cryptographiques générés par les Services, notamment les graines et secrets des moyens d'authentification, qui ne sont par nature pas transférables ; (ii) les logiciels, algorithmes et règles internes de fonctionnement des Services ; et (iii) les données relatives à d'autres clients d'In-Webo.

5. Formats et Modalités. Les exports sont fournis dans des formats structurés, couramment utilisés et lisibles par machine (notamment [CSV / JSON / LDIF OU AUTRE]), via la console d'administration et/ou les API mises à disposition par In-Webo, sans frais au-delà de ce que permet l'article 29 du Data Act.

[FIN ANNEXE C (DATA ACT)]