

Contrat de services

Gestion déléguée de la ligne d'alerte éthique

LES PARTIES :

La société Emerit, détenteur de la dénomination commerciale Ethicaline, Société à Responsabilité Limitée au capital de 2.000 euros, dont le siège est au 97 rue Nollet, 75017 PARIS, et immatriculée au RCS de Paris sous le numéro 509 879 391.

Représentée par Monsieur XXXX XXXX, en qualité de Directeur, dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après désignée « ETHICALINE »,

D'UNE PART,

Et

La société XXXX, XXXXX au capital de XXXX euros, dont le siège est à XXXXXX XXXXX, et immatriculée au RCS de XXXX sous le numéro XXXXX.

Représentée par XXXX XXXXX, en qualité de XXXXXX, dûment habilité à l'effet des présentes,

Ci-après désignée « LE CLIENT »,

D'AUTRE PART,

(Désignés ci-après individuellement la « Partie » et collectivement les « Parties »)

IL A ÉTÉ PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Ethicaline est une société de services prodiguant conseil et accompagnement en Conformité & Investigation auprès de ses clients, ainsi qu'un service de mise en place et de gestion déléguée de la ligne d'alerte éthique, en leur faisant bénéficier de son expertise, expérience et savoir-faire.

Le Client souhaite confier à Ethicaline la mise en place d'une ligne d'alerte dédiée, accessible à tous ses salariés, ainsi que le traitement, la gestion et le suivi des signalements recueillis.

Les Parties déclarent et reconnaissent que la négociation ayant précédé la conclusion de la présente convention a été menée de bonne foi et avoir bénéficié, pendant la phase précontractuelle de négociations, de toutes les informations nécessaires et utiles pour leur permettre de s'engager en toute connaissance de cause et s'être mutuellement communiqué toute information susceptible de déterminer leur consentement et qu'elles pouvaient légitimement ignorer.

En conséquence de quoi, les Parties se sont rapprochées pour conclure le présent « Contrat de services ».

Article 1 - DÉFINITIONS

- « Conditions de Traitement des Données » signifie les Termes et Conditions qui s'appliquent au traitement des données personnelles par EQS Group au nom du Client. Les Conditions de Traitement des Données sont jointes à l'annexe 2.
- « EQS Group » signifie la société EQS Group, société de droit français dont le siège social est situé 3 rue Tronchet, 75008 Paris, assurant la mise à disposition de la Plateforme au Client.
- « Période de prestation de services » signifie une période au cours de laquelle le Client - en raison du paiement des honoraires - bénéficie du service gestion déléguée de la ligne d'alerte éthique et le droit d'utiliser la Plateforme, sous forme de Licence d'utilisation octroyée par EQS Group, partenaire sous-traitant de Ethicaline. À la fin de chaque Période de prestation, une nouvelle Période de prestation de services de 12 mois commence automatiquement, sauf si le Contrat de prestation de services a été résilié conformément à l'article 4.
- « Période de Licence » signifie une période au cours de laquelle le Client acquiert le droit d'utiliser la Solution. Chaque Période de Licence comprend 12 mois. À la fin de chaque Période de Licence, une nouvelle Période de Licence de 12 mois commence automatiquement, sauf si le Contrat de prestation de services a été résilié conformément à l'article 4.
- « Partie » ou « Parties » (pluriel) désigne les entités juridiques qui sont des parties au présent Contrat de prestation de services.
- « Contrat de prestation de services » signifie ce document, y compris ses annexes.
- « Plateforme » signifie l'application informatique EQS Group développée par EQS Group dont le droit d'utilisation est accordé au Client conformément au présent Contrat de prestation de services.
- « Utilisateur Admin » signifie les comptes utilisateurs créés à la demande du Client, ayant accès au menu administration et gestion des dossiers de signalement recueillis.

Article 2 - OBJET DE LA PRESTATION DE SERVICES

Le présent contrat est un Contrat de prestation de services ayant pour objet la gestion déléguée de la ligne d'alerte éthique pour le compte du Client, en application de la Loi Waserman.

La prestation de services comprend :

- la mise à disposition d'un portail de signalement, avec une adresse URL dédiée ;
- la mise à disposition d'une plateforme de recueil signalement ;
- le recueil centralisé des signalements émis par les salariés du Client ;
- le gestion, le suivi et le traitement des signalements recueillis, selon les modalités issues des bonnes pratiques en matière de gestion de ligne d'alerte éthique.

Les conditions d'utilisation et de réalisation de la prestation de services sont détaillées ci-après à l'article 3 du présent Contrat de prestation de services.

Article 3 - CONDITIONS

Article 3.1 - Gestion déléguée

Article 3.1.1. - Périmètre des prestations de services

Ethicaline assure pour le compte du Client, qui a accepté de lui confier, la gestion de la ligne d'alerte éthique consistant en la réception sur la Plateforme recueil de signalement mise à disposition du Client ; au traitement de vérification et qualification du signalement ; et la gestion et le suivi, jusqu'à ce que le Client statue sur les signalements recueillis.

Le traitement de vérification et qualification, la gestion et le suivi des signalements recueillis incluent les étapes et tâches opérées comme suit :

- réception du signalement ;
- accusé réception (dans un délai maximum de 48 heures) ;
- établir contact avec le lanceur d'alerte, en vue du signalement recueilli ;
- analyser les éléments constitutifs des allégations reportées dans le signalement ;
- établir la matérialité des allégations ;
- statuer sur la recevabilité du signalement ;
- reporter au Référent Conformité du Client, les signalements traités, assortis des diligences de vérification et qualification effectuées ;
- proposer au Référent Conformité du Client les actions recommandées à la suite du traitement des signalements recueillis.

Ethicaline assure l'exécution du présent contrat de prestation de services de manière indépendante et ne saurait se substituer au rôle de Référent Conformité du Client ; celui-ci ayant autorité pour statuer et décider de la suite à donner aux signalements recueillis.

Article 3.1.2. - Limitation de services

Le présent contrat de prestation de services est limité à 25 signalements traités selon les modalités définies, sur la durée normative du contrat, telle que définie respectivement aux articles 4 et 5.

Le traitement de signalements supérieurs à 25 signalements fera l'objet d'un ajustement des honoraires, tel que défini ci-après à l'article 5.1. du présent Contrat de prestation de services.

Article 3.1.3. - Désignation du Responsable de gestion

Ethicaline désignera par écrit un Responsable du compte Client chez Ethicaline, au démarrage de la prestation de services. Le Responsable du compte Client sera le point de contact du Client, tout au long de la durée du présent Contrat de prestation de services. En cas de changement de Responsable du compte Client, Ethicaline informera immédiatement le Client.

Article 3.2. - Plateforme de signalement

La plateforme de signalement est fournie par EQS Group, partenaire de Ethicaline, fournisseur de logiciel dédié au recueil de signalement, avec lequel Ethicaline a établi un contrat de partenariat et sous-traitance pour la mise à disposition de la Plateforme au Client.

Article 3.2.1. - Licence et conditions générales d'utilisation

En concluant le présent Contrat de prestation de services, le Client obtient de la part de notre partenaire EQS Group, une licence personnelle, non exclusive et non transférable d'utilisation des services SaaS pour les besoins internes de suivi et traitement des signalements recueillis par la ligne d'alerte éthique. La licence est sujette aux restrictions et conditions ci-dessous.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre la Plateforme conformément à sa destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre la Plateforme à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

En concluant le présent Contrat de prestation de services assorti d'une licence d'utilisation de la Plateforme, le Client est soumis aux conditions générales de EQS Group dénommée « EQS Terms », jointes en annexe 1.

Article 3.2.2. - Droits de Propriété Intellectuelle

La propriété intellectuelle de la Plateforme est et restera la propriété exclusive de EQS Group.

Article 3.2.3. - Données

Toutes les données du Client (y compris les droits de propriété intellectuelle sur les données le cas échéant) qui sont contenues dans la Plateforme sont la propriété du Client.

Article 3.2.4. - Disponibilité de la Plateforme

EQS Group s'assure que le temps de fonctionnement de la Plateforme est conforme aux bonnes pratiques de l'industrie pour l'hébergement d'applications professionnelles basées sur Internet. EQS Group s'efforcera de limiter les temps d'arrêt autant que possible.

Le serveur web et le serveur de la base de données sont automatiquement mis à jour chaque nuit (CET/CEST) avec tout nouveau patch. Le temps d'arrêt doit être minimal.

Les mises à jour des versions majeures sont mises en œuvre pendant la nuit (à partir de 23

heures CET/CEST). Le temps d'arrêt de chaque mise à jour majeure dépend du contenu de la mise à jour de la version. Normalement, le temps d'arrêt ne doit pas dépasser 15 minutes. Toutes les mises à jour de version majeures doivent être notifiées à l'avance au moins 7 jours avant la date de publication. Les utilisateurs administrateurs du système doivent être configurés individuellement par le Client pour recevoir les notifications.

Plusieurs mises à jour mineures de la version sont publiées chaque année. Le temps d'arrêt de chaque mise à jour de version mineure est minimal. La mise en œuvre des mises à jour de versions mineures n'est pas notifiée à l'avance.

En cas d'arrêt planifié par le fournisseur d'hébergement, EQS Group informera le Client dès que EQS Group sera informé de l'arrêt planifié par le fournisseur d'hébergement. Les utilisateurs administrateurs du Client dans la Plateforme seront configurés individuellement par le Client pour recevoir les notifications.

EQS Group garantit que le pourcentage de temps de fonctionnement sera au minimum de 99%. Le pourcentage de disponibilité est calculé par trimestre civil.

En ce qui concerne le calcul du pourcentage de temps de disponibilité, les périodes suivantes sont considérées comme du temps de disponibilité :

- Temps d'arrêt conformément au présent article ;
- Temps d'arrêt causé par des événements hors du contrôle de EQS Group. Cependant, EQS Group prendra toutes les mesures raisonnables pour prévenir les temps d'arrêt, si possible.

En toute hypothèse, le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'internet et des ralentissements ou interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En outre, le Client est seul responsable de l'effectivité de sa connexion web. En conséquence, EQS Group ne peut garantir une disponibilité optimale ou permanente à la Plateforme, ce que le Client reconnaît.

Une copie des conditions de disponibilité de la Plateforme est jointe en annexe 2 : « SLA_EQS_Cloud-Services ».

Article 3.2.5. - Utilisation de la Plateforme par le Client

Le Client s'assure que l'utilisation de la Plateforme par le Client est conforme aux exigences de la réglementation applicable en matière de traitement des données personnelles.

Le Client doit se conformer aux normes de sécurité de l'information généralement acceptées, par exemple en utilisant une politique de mots de passe forts, en se connectant uniquement sur des ordinateurs sécurisés avec un logiciel anti-malware installé, en examinant périodiquement les utilisateurs et les journaux de l'administrateur, etc.

Le Client est responsable de la configuration de ses propres systèmes afin de protéger l'anonymat des informateurs si nécessaire.

Le Client est responsable du contenu qu'il insère dans la Plateforme et de sa mise à jour.

Le Client s'engage à ne traiter à travers la Plateforme que des Données licites. En particulier, le Client s'interdit et interdit à ses utilisateurs de charger sur la Plateforme ou traiter via la Plateforme toute Donnée contraire aux lois, aux règlements ou à l'ordre public, et notamment tout contenu à caractère xénophobe, raciste, sectaire, diffamatoire, injurieux, pornographique ou pédopornographique, négationniste, violent, frauduleux, ainsi que toute atteinte à la protection de la vie privée, de l'image des personnes ou des droits des tiers (notamment par stockage de fichiers obtenus en violation des droits de leurs auteurs).

EQS Group se réserve le droit d'isoler ou de supprimer toute Donnée mentionnée sur la Plateforme qui constituerait une atteinte manifeste aux droits des tiers ou aux législations applicables, ou une menace sérieuse ou atteinte effective à l'intégrité de la Plateforme ou de l'infrastructure technique de EQS Group.

Article 3.2.6. - Compte Utilisateurs Admin

EQS Group mettra à disposition du Client 2 comptes Utilisateurs Admin, dont la création, le paramétrage et la gestion seront assurés par Ethicaline lors de la phase mise en place et tout au long de la durée du présent Contrat de prestation de services et de l'utilisation de la Plateforme.

Parmi les comptes mis à disposition, un compte Utilisateur Admin est octroyé à Ethicaline, pour assurer la fonction de gestionnaire délégué du traitement des signalements reçus sur la Plateforme.

Article 3.2.7. - Langues disponibles

EQS Group mettra à disposition du Client la Plateforme paramétrable en 2 langues, selon les langues indiquées par le Client.

Article 3.2.8. - Traitement des données personnelles

Le traitement des données personnelles par EQS Group dans la Plateforme est régi par les conditions générales de EQS Group dénommée « EQS Terms », jointes en annexe 1.

Article 3.3. - Installation et mise en service

Ethicaline, avec son partenaire EQS Group, assurera la phase d'installation et de mise en service du service de gestion déléguée de la ligne d'alerte éthique, en lui faisant bénéficier de son expérience et conseils issus des bonnes pratiques en matière de gestion de ligne d'alerte éthique, incluant les opérations suivantes :

- Le paramétrage de la Plateforme selon les modalités de fonctionnement souhaité par le Client. Cette prestation n'inclut ni développement spécifique ni modification du Service, mais permet la configuration de la Plateforme, par paramétrage pour correspondre au mieux aux besoins du Client, qui est averti qu'il lui appartient en toute hypothèse d'adapter ses pratiques aux fonctionnalités et règles du Service, et de mener en interne la conduite du changement nécessaire.
- Une formation en ligne auprès des Utilisateurs Admin, sur l'utilisation de la Plateforme.
- Migration du Plateforme de l'environnement de démonstration vers l'environnement de production. Avant de mettre la Plateforme à disposition pour recueillir des signalements de lanceurs d'alerte dans l'environnement de production, Ethicaline s'assurera avec le Client qu'une phase de tests sera effectuée, pour garantir l'intégrité du flux d'informations (réception des notifications et accès aux incidents signalés) et pour s'assurer que le processus de traitement des signalements soit satisfaisant.

Article 3.4. - Assistance

Le Client pourra obtenir une assistance par téléphone et/ou par e-mail pendant les heures normales d'ouverture (de 8 h à 19 h CET/CEST) en contactant le responsable du compte chez Ethicaline.

En outre, le responsable du compte chez Ethicaline peut être contacté en dehors des heures normales d'ouverture (8 h à 19 h CET/CEST) en cas d'urgence. Toutefois, si le responsable du

compte chez Ethicaline ne peut être joint(e) par téléphone, un message vocal peut être laissé, et le responsable du compte chez Ethicaline répondra dès que possible.

Article 4. - DURÉE

Le Contrat de prestation de services est conclu pour une période normative de prestation de services d'un an, à partir de la date de signature ; et sera reconduit par tacite reconduction, d'année en année, jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des Parties.

Les Parties peuvent résilier le Contrat de prestation de services en donnant un préavis écrit de 3 mois avant la fin de la Période du Contrat de prestation de services. La Partie à l'initiative de la résiliation notifiera à l'autre Partie, par courrier en LRAR.

Article 5 - MODALITÉS FINANCIÈRES

Article 5.1. - Honoraires

En rémunération d'une prestation de services de gestion déléguée, incluant la mise à disposition de la Plateforme, Ethicaline percevra une rémunération décomposée comme suit :

- une rémunération mensuelle de 319 € (trois cent dix neuf) euros, hors taxes ; soit une rémunération forfaitaire et annuelle de 3 828 € (trois mille huit cent vingt huit) euros, hors taxes ; avec les caractéristiques suivantes :
 - traitement de 25 signalements sur la période normative ;
 - mise à disposition de la Plateforme, accessible :
 - en 2 langues ;
 - avec 2 comptes Administrateurs ;
 - nombre de salariés de votre organisation ayant accès à la plateforme : XXXXXXXX salariés.
- prestation forfaitaire de déploiement (paramétrage et customisation de la plateforme, pilotage projet, mode opératoire, formation communication/sensibilisation) : une rémunération fixe de 500 € (cinq cents euros).
- en cas de traitement de signalement supérieur 25 à signalements sur la durée normative du contrat, une rémunération complémentaire sera effectuée sur la base de 180 € (cent quatre-vingt euros) hors taxes, pour chaque signalement complémentaire traité, au-delà de 25 signalements traités.

La rémunération forfaitaire et annuelle peut être revue à la date anniversaire du présent contrat, tenant compte de l'évolution d'indice de référence publié par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee).

Toute révision de la rémunération forfaitaire annuelle fera l'objet d'un accord préalable avec le Client, un mois avant la date anniversaire.

Le Client s'engage à ne pas divulguer à des tiers le montant des honoraires, fixés ci-dessus.

Article 5.2. - Conditions de paiement

Les sommes dues seront facturées comme suit :

- prestation de services de gestion déléguée : facturation du forfait annuel, le premier jour

- de chaque période de prestation de services ;
- prestation forfaitaire de déploiement : à la date de mise en services de la ligne d'alerte ;
- ajustement de prestation de services, au-delà de 25 signalements traités : le dernier jour de chaque période de prestation de services.

Le règlement des factures émises se fera à 30 jours de la date de facturation, tenant des délais usuels de traitement administratif.

Les règlements seront effectués par virement aux coordonnées ci-jointes :

Bénéficiaire : XXXXX

Banque : XXXX

Code Banque : XXXX

Code Agence : XXXX

Compte : XXXXXXXXXXXX / XX

IBAN : FRXX XXXX XXXX XXXX XXXX XXXX

BIC : XXXXXXXXXXXX

Article 6. - NATURE DES OBLIGATIONS

Ethicaline et son partenaire sous-traitant, s'engagent à fournir ses meilleurs efforts dans le cadre de l'exécution de la mission. Toutefois, Ethicaline et son partenaire sous-traitant ne peuvent être tenus qu'à une obligation de moyens.

Article 7. - CONFIDENTIALITÉ

Une Partie doit garder confidentielle toute information confidentielle (« Information Confidentielle ») dont elle a connaissance dans le cadre de la conclusion ou de l'exécution du Contrat de prestation de services, qui concerne la Partie divulgateuse ou ses employés, Clients, associés ou autres parties contractantes, que l'Information Confidentielle soit verbale, écrite, visuelle ou électronique.

« Information Confidentielle » signifie toute information divulguée ou révélée par une Partie à l'autre Partie en vertu ou en relation avec le présent Contrat de prestation de services qui a) est par nature confidentielle, b) est désignée par la Partie divulgateuse comme confidentielle, ou c) la Partie destinataire sait ou devrait raisonnablement savoir qu'elle est confidentielle.

Une Partie n'utilisera les Informations Confidentielles que pour remplir ses obligations au titre du présent Contrat de prestation de services et ne sera autorisée à divulguer ces informations à ses employés et sous-traitants que dans la mesure nécessaire à l'exécution des présentes. Cette divulgation est toutefois soumise à la condition que cette personne soit liée par une obligation de confidentialité similaire.

Les Parties garantissent que ceux de leurs employés, sous-traitants et leurs employés qui ont accès aux Informations Confidentielles respecteront l'obligation de confidentialité et que la Partie indemniserà l'autre Partie pour toute réclamation faite par un tiers contre la Partie suite à la divulgation d'Informations Confidentielles par l'autre Partie, ses employés, ou sous-traitants et leurs employés.

L'obligation de confidentialité ne s'applique pas aux informations qui :

- étaient accessibles au grand public au moment de la demande ou de la divulgation ;
- sont devenues accessibles au grand public par la suite sans que cela ne soit dû au non-respect par une Partie des dispositions du Contrat de prestation de services ; ou

- était connue d'une Partie comme étant documentée sur la base de documents écrits avant que la Partie ne reçoive l'information de la Partie qui la divulgue.

Le Client n'est pas autorisé à utiliser les connaissances acquises sur la Plateforme pour concevoir et/ou créer une Plateforme similaire, que ce soit lui-même ou par l'intermédiaire d'un tiers.

Pendant la durée d'exécution du présent contrat et pendant une période de 5 ans (cinq ans) ans après la fin du contrat, les parties s'engagent à conserver la confidentialité et ne pas divulguer les éléments d'information susmentionnés ; et ce sans préjudice de la protection légale applicable aux informations confidentielles relevant du secret des affaires. Les parties s'engagent également à mettre en œuvre toutes les mesures utiles et efficaces pour assurer cette confidentialité.

Article 8. - RESPONSABILITÉ

Ethicaline et son partenaire EQS Group ne sont pas tenus d'indemniser les pertes indirectes et les dommages consécutifs tels que les pertes d'exploitation, les pertes de bénéfices, les pertes de temps et les dépenses liées à l'assistance juridique et à d'autres services de conseil.

Le Client n'est pas autorisé à poursuivre les employés, directeurs, membres du conseil d'administration, etc. de Ethicaline et de son partenaire EQS Group.

Ethicaline et son partenaire EQS Group ne peuvent être tenus responsables d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles résultant d'un cas de force majeure, c'est-à-dire de tout événement échappant à son contrôle, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du Contrat de de prestation et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées. Sont considérés, sans que cette liste ne soit exhaustive, comme des cas de force majeure au titre de la présente clause : la grève générale, la guerre, les tremblements de terre, les pandémies, les catastrophes naturelles, la grève et le lock-out.

Pendant la durée de ce Contrat de prestation de services, Ethicaline maintiendra en vigueur une police d'assurance en responsabilité civile, afin de couvrir la responsabilité liée à l'exécution de la prestation. Un certificat d'assurance pourra être produit à la demande du Client.

Article 9. - RESILIATION POUR FAUTE

Chaque Partie peut résilier le Contrat de prestation de services en cas de violation substantielle par l'autre Partie de l'une de ses obligations essentielles. Conformément aux dispositions de l'article 1225 du Code Civil, la résiliation interviendra de plein droit dans un délai de sept (7) jours à compter de la réception par l'autre Partie d'une mise en demeure de remédier aux manquements aux obligations visées restée infructueuse et mentionnant l'intention de se prévaloir de la présente clause.

Sont considérées comme des obligations essentielles par Ethicaline, pouvant justifier l'application par cette dernière de cette clause :

- le respect des obligations visées à l'article 5.2 « Conditions de Paiement » du Contrat de prestation de services ;
- le strict respect par le Client du périmètre de la Licence tel que défini aux articles 3.2.1 « Licence d'utilisation » et 3.2.2 « Droit de propriété intellectuelle » ;
- le respect des conditions d'utilisation par le Client prévues par la clause 3.2.5 « Utilisation de la Plateforme par le Client ».

Article 10. - ÉLECTION DE DOMICILE

Ethicaline et le Client font élection de domicile en leur siège social respectif.

Article 11. - LITIGES

Le présent Contrat de prestation de services est régi exclusivement par le droit français (à l'exclusion des règles de conflit de lois).

En cas de difficulté sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, notifiée par une partie à l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception, les parties s'efforceront, pendant un délai d'un mois à compter de l'envoi de la notification, de résoudre la difficulté par la voie amiable.

A défaut, le litige sera soumis au Tribunal de commerce de Paris, à qui les parties font attribution expresse de compétence y compris pour les procédures d'urgence ou conservatoire.

Fait à XXXXXX, le XXXXXX

POUR LE CLIENT :



XXXX XXXXX XX
XXXXXX

== Acceptation des conditions générales : == **[accepté]**

POUR ETHICALINE :

XXX XXXXXXXX
Directeur

Annexes

RÉFÉRENTS / COMPTES ADMIN SOUHAITÉS POUR LA GESTION DE LA LIGNE D'ALERTE

RÉFÉRENT 1

NOM : **[nom-referent-1]**

PRÉNOM : **[prenom-referent-1]**

FONCTION : **[fonction-referent-1]**

EMAIL : **[email-referent-1]**

RÉFÉRENT 2

NOM : **[nom-referent-2]**

PRÉNOM : **[prenom-referent-2]**

FONCTION : **[fonction-referent-2]**

EMAIL : **[email-referent-2]**