DSK SYSTEMS

Contrats d'entretien DSK

Conditions générales et particulières

DSK Time

Temps de présence
Temps de production
Planification personnel
Planification atelier
Gestion visiteurs

DSK Security

Contrôle d'accès
Détection intrusion
Détection incendie
Vidéo surveillance
SAS – Tourniquets

25, op de Géieren • L-4970 Sprinkange • Tél : (+352) 49 38 72-1 • Fax (+352) 49 38 72-1 • info@dsk.lu • www.dsk.lu

TABLE DES MATIÈRES

CONDITIONS GENERALES 1

1. Généralités 1
2. Etendue du contrat 1
3. Modalités 1
4. Modifications du contrat 1
5. Personnel 1
6. Indexation des prix 2
7. Exclusivité 2
8. Durée du contrat 2
9. Bons d'intervention 2
10. Limite 2
11. Heures de travail 2
12. Interruption de travail 3
13. Confidentialité 3
14. Protection des données 3
15. Juridiction compétente 3

CONDITIONS PARTICULIERES LOGICIEL 4

1. Objet 4
2. Etendue du contrat 4
3. Période de facturation 4
4. Durée du contrat d'entretien software 4
5. Interventions 4
6. Accès au contrat 5
7. Exclusions 5

CONDITIONS PARTICULIERES LOGICIEL TIERS 6

1. Objet 6
2. Étendue du contrat 6
3. Période de facturation 6
4. Durée du contrat d'entretien software 6
5. Interventions 6
6. Accès au contrat 7
7. Exclusions 7

CONDITIONS PARTICULIERES MATERIEL 8

1. Objet 8
2. Etendue du contrat 8
3. Matériel discontinué 8
4. Période de facturation 8
5. Durée du contrat d'entretien hardware 8
6. Interventions préventives 8

CONDITIONS PARTICULIERES SOFTWARE AS A SERVICE 9

1. Objet 9
2. Etendue du contrat 9
3. Propriété 9
4. Interventions 9
5. Traitement des données 10
6. Sécurité des données 11
7. Disponibilité du service 11
8. Période de facturation 11
9. Durée du contrat SaaS 11

CONDITIONS GENERALES

1. Généralités

Les présentes conditions générales régissent les prestations effectuées par *DSK Systems.*

Font partie intégrante de ce contrat (i) les conditions générales, (ii) les conditions particulières, ainsi que (iii) les annexes ou offres énumérant les produits concernés par ce contrat. Les stipulations des conditions particulières prévalent sur celles des conditions générales ; les stipulations des annexes ou offres prévalent sur celles des conditions générales et particulières.

Ce contrat annule toutes propositions préalables, négociations, communications, conventions et précédents contrats établis dans ce contexte.

2. Etendue du contrat

L'étendue du contrat est stipulée dans les conditions particulières.

3. Modalités

La responsabilité de *DSK Systems* est limitée à une obligation de moyens.

DSK Systems s'oblige à intervenir sur les produits spécifiés dans les annexes ou offres, par du personnel qualifié et suivant les normes fixées par le producteur.

Sont exclues, sauf stipulations contraires, toutes les interventions dues à la suite d'interventions personnelles du client, des fautes ou erreurs de manipulations ou des négligences de sa part, respectivement de tiers quelconques.

4. Modifications du contrat

Aucune modification éventuelle aux conditions d'exécution du contrat ne peut être faite par l'une des parties sans accord écrit préalable de l'autre partie.

La non-validité d'une ou plusieurs clauses du présent contrat ne touche en rien la validité du contrat dans son intégralité. Les deux parties s'engagent à remplacer toute clause nulle par une clause valide qui reflète au mieux le but économique recherché.

5. Personnel

Le personnel de *DSK Systems* n'est pas lié contractuellement au client.

Le client s'engage expressément à ne pas embaucher, de façon directe ou par voie indirecte, le personnel de *DSK Systems,* ni durant le contrat ni durant une période de un an après la fin du dernier détachement du personnel chez lui. Si toutefois le client enfreint cette règle, *DSK Systems* se réserve le droit de demander des dommages et intérêts d'un montant minimum de douze mois de salaire par personne.

Le client s'engage à fournir au personnel des conditions de travail telles qu'elles soient conformes aux dispositions de la réglementation sur la protection du travail.

De même, le client apportera au personnel de *DSK Systems* l'assistance requise pour lui permettre l'exécution des interventions dans les meilleures conditions.

6. Indexation des prix

Le prix de la souscription est payable en Euros et est lié à l'indice mobile des salaires au Luxembourg. L'indice de départ est celui en vigueur lors de l'envoi de l'offre. Les adaptations se font lors de chaque changement de la cote d'application de l'échelle mobile (donc lors de chaque changement de 2,5% de l'indice sous-jacent). L'indice mobile des salaires peut être consulté sur le site web du Statec.

Le prix de la souscription est à payer par anticipation aux conditions de paiement telles qu'elles sont mentionnées sur la facture.

DSK Systems se réserve le droit de modifier le prix du contrat au cas où une modification de l'installation ou de l'environnement entraînerait une modification dans la quantité ou les conditions de travail.

7. Exclusivité

Le client s'engage à ne pas faire effectuer par une société autre que *DSK Systems* des travaux sur les produits énumérés en annexe.

8. Durée du contrat

La durée du présent contrat est stipulée dans les conditions particulières.

DSK Systems se réserve le droit, en cas de cessation d'une activité, de résilier tout ou partie du contrat en cours moyennant l'envoi, avec un préavis de trois mois, d'une lettre recommandée au siège social du client.

En cas de non-paiement à l'échéance par le client des redevances contractuelles, *DSK Systems* se réserve le droit de mettre immédiatement et sans mise en demeure un terme à ses interventions. Le non-paiement dans les quinze jours à compter de la date de mise en demeure autorisera *DSK Systems* à dénoncer le contrat avec effet immédiat, sans préjudice à son droit de réclamer le règlement des mensualités à échoir, jusqu'au prochain terme.

9. Bons d'intervention

DSK Systems s'engage à remettre après chaque révision ou intervention un protocole de révision au client (Bon d'Intervention ou assimilé). Le client s'engage à vérifier et approuver les bons d'intervention du personnel *DSK Systems*. Le client signalera par écrit endéans les trois jours tous les points qui n'auraient pas donné satisfaction.

10. Limite

L'objet du contrat se limite exclusivement aux installations spécifiées dans les conditions particulières ou annexes. *DSK Systems* ne pourra être tenu responsable d'éventuels préjudices indirects, c'est-à-dire tous ceux qui ne résultent pas directement de la défaillance du service fourni par *DSK Systems* tels que préjudice commercial, perte de commande, atteinte à l'image de marque ou perte de bénéfice.

Pour les équipements pour lesquels fournisseurs n'assurent plus la livraison de pièces de rechange, *DSK Systems* se garde le droit de proposer du matériel comparable. Le contrat ne couvre pas du matériel pour lequel il n'existe plus de pièces de rechange et pour lequel un remplacement engendrerait un coût trop élevé ou s'avérerait impossible. *DSK Systems* informera le client si une pièce d'équipement n'est plus supportée et mettra à jour le montant du contrat en conséquence.

Le client prend à sa charge tous les frais de restauration et/ou de redécoration de ses locaux nécessités par le montage, le démontage, les réparations, l'entretien, l'inspection ou le réglage de l'équipement.

11. Heures de travail

Les travaux d'entretien sont à effectuer durant les heures normales d'ouverture de *DSK Systems.* Ces heures se retrouvent sur le site web www.dsk.lu. Au cas, où pour des raisons particulières, des travaux

d'entretien devraient avoir lieu chez le client en dehors de ces heures, les frais supplémentaires qui en résulteraient pour *DSK Systems* seraient facturés au client.

Pour l'intervention un rendez-vous peut être fixé avec le client. Au cas où le personnel de *DSK Systems* viendrait sur le lieu de l'intervention et que l'intervention ne puisse avoir lieu, les frais et le temps de déplacement seraient facturés au client.

12. Interruption de travail

Le client renonce expressément à tout recours contre *DSK Systems* pour des conséquences éventuelles pouvant résulter de l'interruption de travail nécessaire pour effectuer les interventions résultant de la signature de ce contrat.

13. Confidentialité

DSK Systems considère toutes les informations acquises dans le cadre de l'exécution d'une commande client ou du présent contrat d'entretien comme strictement couverts par le secret professionnel et s'engage à ne pas divulguer ces informations à des tiers sans l'accord explicite du client.

14. Protection des données

Le client est seul responsable du traitement des données effectué par les solutions de *DSK Systems*. Conformément aux lois sur la protection des données en vigueur, le client garantit que les données traitées par ces solutions ont été collectées de façon licite pour des finalités déterminées, explicites et légitimes. Le client déclare avoir dûment informé les personnes concernées des traitements de données concernés. Toute obligation de déclaration préalable liée au traitement de données personnelles auprès d'une autorité de contrôle est à la charge exclusive du client.

DSK Systems est amené à stocker sur ses serveurs les données de contact (nom, téléphone, email) des personnes de contact auprès du client pour ses solutions pour des raisons d'organisation de son support technique et service commercial. Ces personnes peuvent à tout moment exercer leurs droits d'information, correction ou oubli sur simple demande par téléphone ou par mail à info@dsk.lu.

DSK Systems agit en qualité de sous-traitant du traitement des données personnelles du client. Le client déclare avoir informé les personnes concernées que leurs données personnelles traitées par les solutions *DSK Systems* peuvent être partagées avec *DSK Systems* dans le cadre de l'exécution d'une commande client ou d'un contrat d'entretien.

DSK Systems s'engage à respecter le Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016 et tout texte de loi national qui en découle pour toutes les données à caractère personnel qu'elle serait amenée à obtenir. Seules les données du client nécessaires à l'exécution des obligations contractuelles de support de *DSK Systems* peuvent être collectées, conservées ou traitées. Une fois cette finalité passée, les données seront effacées ou anonymisées. *DSK Systems* s'engage à ne pas communiquer de données personnelles du client et/ou de ses employés à des tiers autres que les sous-traitants agissant sous son autorité ,dans le même cadre et avec l'accord explicite du client.

15. Juridiction compétente

Le présent contrat est soumis au droit luxembourgeois. Tout litige non résolu à l'amiable relève de la compétence exclusive des cours et tribunaux de l'arrondissement judiciaire de la ville de Luxembourg.

CONDITIONS PARTICULIERES LOGICIEL

1. Objet

Le client charge *DSK Systems* d'effectuer la maintenance des logiciels détaillés en annexe aux conditions générales et particulières reprises ci-dessous pour la durée du contrat, à l'adresse du client.

2. Etendue du contrat

a) Le contrat d'entretien donne droit à l'utilisation illimitée du support, assuré par téléphone, télémaintenance ou sur site les jours ouvrables pendant les heures d'ouverture normales.

b) Le contrat garantit un traitement préférentiel des problèmes ainsi que la mise à disposition des nouveaux releases (versions) du logiciel dans la continuité du même système d'exploitation. Les nouveaux releases peuvent être installés sur demande du client ou si une mise à jour serait nécessaire pour corriger un défaut du produit.

c) Le contrat donne droit à une remise de 20% sur les frais horaires des interventions non couvertes par le contrat.

d) *DSK Systems* est chargé de la conservation des programmes et des sources lorsque *DSK Systems* en est l'auteur. Le client s'engage à conserver outre l'original, une copie de la dernière version du logiciel d'application et du logiciel système, dans un endroit sûr.

3. Période de facturation

Au cas où l'année serait déjà entamée, la facturation se fera depuis le 1er du mois correspondant à la date de mise en place des produits concernés au prorata des mois de l'année calendrier restant à courir. A partir de la deuxième année calendrier, la facturation se fera en janvier pour l'année complète.

4. Durée du contrat d'entretien software

Le présent contrat est conclu jusqu'à la fin de l'année calendrier à partir de la date de mise en place des produits concernés.

Le contrat se renouvelle tacitement à l'échéance pour une durée d'un an, sauf si l'une des parties a renoncé à la prolongation par l'envoi d'une lettre recommandée, trois mois avant l'échéance, au siège social de *DSK Systems*.

5. Interventions

DSK Systems intervient à chaque fois qu'un logiciel, bien que le client ait respecté les instructions d'utilisations, ne fonctionne pas de façon correcte.

La correction d'une erreur ne peut toutefois être garantie que si l'erreur peut être reproduite et survient dans la dernière version livrée du logiciel. Le logiciel doit avoir été mis en place au moyen d'un support originel livré par *DSK Systems*.

Le client fournit au personnel de *DSK Systems* toutes les informations et tous les documents nécessaires pour localiser l'erreur.

La correction se fera en fonction du niveau d'incident. DSK Systems s'engage à intervenir et à apporter une solution à l'anomalie qui lui a été signalée endéans les délais suivants :

Niveau d'incident 1

Impact majeur : les opérations journalières sont possibles, mais sérieusement affectées, sérieux impact sur la productivité et/ou les niveaux de service du Client, pas de solution de contournement. Le temps de réponse est de 2h et le temps de réparation est de 8h.

Exemples :

- Un des logiciels est inaccessible
- Base de données inaccessible
- Toutes les pointeuses ne fonctionnent plus
- Impossibilité d'exécuter l'export salaire

Niveau d'incident 2

Impact mineur : dégradation non-significative du service ou des opérations quotidiennes et/ou une solution de contournement est possible. Le temps de réponse est de 4h et le temps de réparation en « best effort ».

Exemples :

- La demande d'absences est bloquée > *Contournement* : il sera possible de faire la demande d'absence plus tard ou que les RH saisissent l'absence dans TiM
- Une pointeuse ne fonctionne pas > *Contournement* : il est possible d'utiliser une autre pointeuse sur site, ou de passer par la pointeuse virtuelle
- Une erreur de calcul sur un compte (p.ex. heures de nuit) > *Contournement* : modification manuelle du compte. Après correction, les calculs peuvent être relancés.

En cas d'interface avec d'autres logiciels, l'intervention n'est garantie que jusqu'à l'interface. Pour les interfaces produites par *DSK Systems*, l'assistance est fournie lorsqu'un contrat de maintenance pour l'interface a été souscrit ou s'il est expressément compris dans l'application.

6. Accès au contrat

L'assistance ne peut pas être un substitut à un cours de formation des utilisateurs et à l'usage des manuels d'utilisation.

Le client déclare expressément avoir pris connaissance et avoir reçu un exemplaire des conditions générales, des conditions particulières et le relevé spécifique du logiciel à entretenir concernés par ce contrat.

7. Exclusions

Sont exclus de ce contrat:

- les travaux d'organisation et de mise en route,
- la formation et l'implantation des logiciels,
- les copies de sauvegarde des données ainsi que les reconstitutions de données (celles-ci relèvent d'une assurance pertes de données),
- la conception et le développement de formulaires,
- les frais de déplacement pour des interventions non liées à des défaillances du produit,
- les réinstallations suite à un changement du serveur du client

CONDITIONS PARTICULIERES LOGICIEL TIERS

1. Objet

Le client charge *DSK Systems* d'effectuer la maintenance des logiciels détaillés en annexe aux conditions générales et particulières reprises ci-dessous pour la durée du contrat, à l'adresse du client.

Ces logiciels ne sont pas développés par *DSK Systems* et leur maintenance est liée à un contrat d'entretien avec un fournisseur tiers. Les présentes conditions particulières ainsi que de possibles mentions dans les annexes doivent répercuter les conditions de ce contrat tiers sur le contrat entre *DSK Systems* et le client.

2. Étendue du contrat

e) Le contrat d'entretien donne droit à l'utilisation illimitée du support, assuré par téléphone, télémaintenance ou sur site les jours ouvrables pendant les heures d'ouverture normales.

f) Le contrat garantit un traitement préférentiel des problèmes ainsi que la mise à disposition des nouveaux releases (versions) du logiciel dans la continuité du même système d'exploitation. Les nouveaux releases peuvent être installés sur demande du client ou si une mise à jour serait nécessaire pour corriger un défaut du produit.

g) Le contrat donne droit à une remise de 20% sur les frais horaires des interventions non couvertes par le contrat.

h) *DSK Systems* est chargé de la conservation des programmes et des sources lorsque *DSK Systems* en est l'auteur. Le client s'engage à conserver outre l'original, une copie de la dernière version du logiciel d'application et du logiciel système, dans un endroit sûr.

3. Période de facturation

Le contrat sera facturé annuellement au 1er jour du mois de prise d'effet du contrat, ainsi qu'à chaque anniversaire de cette échéance.

4. Durée du contrat d'entretien software

Le présent contrat est conclu pour la durée de un an à partir de la date de mise en place des produits concernés, sauf si les annexes au contrat indiquent une autre durée initiale ou récurrente.

Le contrat se renouvelle tacitement à l'échéance pour une durée d'un an, sauf si l'une des parties a renoncé à la prolongation par l'envoi d'une lettre recommandée, quatre mois avant l'échéance, au siège social de *DSK Systems*.

5. Interventions

DSK Systems intervient à chaque fois qu'un logiciel, bien que le client ait respecté les instructions d'utilisations, ne fonctionne pas de façon correcte.

La correction d'une erreur ne peut toutefois être garantie que si l'erreur peut être reproduite et survient dans la dernière version livrée du logiciel. Le logiciel doit avoir été mis en place au moyen d'un support originel livré par *DSK Systems*.

Le client fournit au personnel de *DSK Systems* toutes les informations et tous les documents nécessaires pour localiser l'erreur.

La correction se fera le plus vite possible.

En cas d'interface avec d'autres logiciels, l'intervention n'est garantie que jusqu'à l'interface. Pour les interfaces produites par *DSK Systems*, l'assistance est fournie lorsqu'un contrat de maintenance pour l'interface a été souscrit ou s'il est expressément compris dans l'application.

6. Accès au contrat

L'assistance ne peut pas être un substitut à une formation des utilisateurs et à l'usage des manuels d'utilisation.

Le client déclare expressément avoir pris connaissance et avoir reçu un exemplaire des conditions générales, des conditions particulières et le relevé spécifique du logiciel à entretenir concernés par ce contrat.

7. Exclusions

Sont exclus de ce contrat:

- les travaux d'organisation et de mise en route,
- la formation et l'implantation des logiciels,
- les copies de sauvegarde des données ainsi que les reconstitutions de données (celles-ci relèvent d'une assurance pertes de données),
- la conception et le développement de formulaires,
- les frais de déplacement pour des interventions non liées à des défaillances du produit,
- les réinstallations suite à un changement du serveur du client

CONDITIONS PARTICULIERES MATERIEL

1. Objet

Le client charge *DSK Systems* de l'entretien de l'équipement détaillé séparément dans une offre ou un annexe aux conditions générales et aux conditions particulières reprises ci-dessous pour la durée du contrat, à l'adresse du client.

2. Etendue du contrat

a) *DSK Systems* s'engage à fournir au client:

- un entretien préventif pour le matériel énuméré dans l'annexe,
- toute intervention pour dépannage.

b) Ce contrat comprend:

- en cas de dépannage, les pièces et main d'œuvre
- les déplacements pour les entretiens préventifs

3. Matériel discontinué

Pour les équipements pour lesquels le fournisseur n'assure plus la livraison de pièces de rechange, DSK Systems se garde le droit de proposer du matériel correspondant à la quantité, qualité et aux fonctionnalités initiales des équipements. DSK Systems informera le client si une pièce d'équipement n'est plus supportée et mettra à jour le montant du contrat en conséquence.

4. Période de facturation

Au cas où l'année serait déjà entamée, la facturation se fera depuis le 1er du mois correspondant à la date de mise en place des produits concernés au prorata des mois de l'année calendrier restant à courir. A partir de la deuxième année calendrier, la facturation se fera en janvier pour l'année complète.

5. Durée du contrat d'entretien hardware

Le présent contrat est conclu jusqu'à la fin de l'année calendrier à partir de la date de mise en place des produits concernés.

Le contrat se renouvelle tacitement à l'échéance pour une durée d'un an, sauf si l'une des parties a renoncé à la prolongation par l'envoi d'une lettre recommandée, trois mois avant l'échéance, au siège social de *DSK Systems*.

6. Interventions préventives

DSK Systems a la liberté de décider du jour et de l'heure où a lieu l'entretien préventif tout en respectant la fréquence minimale des interventions telles qu'elles ressortent de (des) l'annexe(s). L'entretien peut éventuellement se faire en même temps que toute autre intervention sur le site.

Certains types d'appareils nécessitent pour la révision le retour à l'atelier de DSK Systems. Le client autorise expressément par la présente l'enlèvement et le transport de l'appareil si le personnel DSK Systems le juge nécessaire. Le transport s'effectue aux risques et périls du client.

CONDITIONS PARTICULIERES SOFTWARE AS A SERVICE

1. Objet

Le client charge *DSK Systems* à mettre à sa disposition les logiciels et le matériel détaillés en annexe aux conditions générales et particulières reprises ci-dessous pour la durée du contrat.

Le client confirme avoir reçu une démonstration des produits proposés et connaître les solutions mises à sa disposition.

2. Etendue du contrat

a) Le contrat donne droit à autant d'accès simultanés que spécifiés dans l'annexe du contrat. Ces accès peuvent être utilisés par un nombre illimité de personnes tant qu'elles ne se connectent pas en même temps. Le client peut se connecter aux logiciels fournis par *DSK Systems* depuis n'importe quel PC disposant d'une connexion internet à l'aide des identifiants fournis par *DSK Systems* 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf pendant les périodes de maintenance.

b) Le contrat donne droit à l'utilisation illimitée du support, assuré par téléphone, télémaintenance ou sur site les jours ouvrables pendant les heures d'ouverture normales.

c) Le contrat garantit un traitement préférentiel des problèmes et de l'assistance ainsi que la mise à disposition des nouveaux releases (versions) du logiciel dans la continuité du même système d'exploitation. Les nouveaux releases peuvent être installés sur demande du client ou si une mise à jour serait nécessaire pour corriger un défaut du produit.

d) Le contrat couvre l'entretien préventif du matériel ainsi que toute intervention pour dépannage. Il couvre les pièces, main d'œuvre et déplacements.

3. Propriété

Le client est et demeure propriétaire de l'ensemble des données qu'il utilise via les logiciels fournis par le présent contrat.

DSK Systems est et demeure propriétaire des licences d'utilisation du logiciel ainsi que du matériel installé. En cas de cessation du contrat *DSK Systems* aura le droit d'annuler les accès fournis au client ainsi que de récupérer le matériel installé chez le client.

4. Interventions

DSK Systems intervient à chaque fois qu'un logiciel, bien que le client ait respecté les instructions d'utilisations, ne fonctionne pas de façon correcte.

La correction d'une erreur ne peut toutefois être garantie que si l'erreur peut être reproduite et survient dans la dernière version livrée du logiciel. Le logiciel doit avoir été mis en place au moyen d'un support originel livré par *DSK Systems*.

Le client fournit au personnel de *DSK Systems* toutes les informations et tous les documents nécessaires pour localiser l'erreur.

La correction se fera en fonction du niveau d'incident. DSK Systems s'engage à intervenir et à apporter une solution à l'anomalie qui lui a été signalée endéans les délais suivants :

Niveau d'incident 1

Impact majeur : les opérations journalières sont possibles, mais sérieusement affectées, sérieux impact sur la productivité et/ou les niveaux de service du Client, pas de solution de contournement. Le temps de réponse est de 2h et le temps de réparation est de 8h.

Exemples :

- Un des logiciels est inaccessible
- Base de données inaccessible
- Toutes les pointeuses ne fonctionnent plus
- Impossibilité d'exécuter l'export salaire

Niveau d'incident 2

Impact mineur : dégradation non-significative du service ou des opérations quotidiennes et/ou une solution de contournement est possible. Le temps de réponse est de 4h et le temps de réparation en « best effort ».

Exemples :

- La demande d'absences est bloquée > *Contournement* : il sera possible de faire la demande d'absence plus tard ou que les RH saisissent l'absence dans TiM
- Une pointeuse ne fonctionne pas > *Contournement* : il est possible d'utiliser une autre pointeuse sur site, ou de passer par la pointeuse virtuelle
- Une erreur de calcul sur un compte (p.ex. heures de nuit) > *Contournement* : modification manuelle du compte. Après correction, les calculs peuvent être relancés.

En cas d'interface avec d'autres logiciels, l'intervention n'est garantie que jusqu'à l'interface. Pour les interfaces produites par *DSK Systems*, l'assistance est fournie lorsqu'un contrat de maintenance pour l'interface a été souscrit ou s'il est expressément compris dans l'application.

5. Traitement des données

Les données du client sont considérées comme strictement confidentielles et sensibles. *DSK Systems* ne pourra en aucun cas partager ces données avec des tiers ou les utiliser à des fins de marketing sauf accord explicite du client.

Les données seront hébergées sur des serveurs gérés par *DSK Systems* ou par des prestataires tiers. L'emplacement physique des serveurs d'hébergement se trouve au Luxembourg.

En cas de résiliation du contrat par l'une des parties, *DSK Systems* garde une copie des données client sur ses serveurs pendant 6 mois. Ce délai de rétention sert à permettre au client de demander des exports de ses données pour des raisons de statistiques ou de portage vers un système tiers. Après la période de 6 mois, les données client sont effacées définitivement de nos serveurs ainsi que de nos systèmes de sauvegarde.

Le client peut demander l'effacement de ses données avant la clôture de la période de rétention. Dans ce cas *DSK Systems* procède à cet effacement endéans un délai de 2 semaines.

DSK Systems s'engage à :

- Traiter les données, à savoir nom, prénom, adresses e-mails, fonction, et temps de présence/d'absence des salariés et stagiaires du client exclusivement pour l'exécution du contrat, selon les instructions du Responsable du traitement.
- Ne pas transférer ou stocker les données en dehors de l'Union européenne, ni recourir à un sous-traitant ultérieur situé hors UE ou ne présentant pas un niveau de protection équivalent, sans l'autorisation écrite préalable du Responsable du traitement ;

- Ne pas communiquer de données personnelles du client et/ou de ses employés à des tiers autres que les sous-traitants déclarés (Proximus Luxembourg SA) agissant sous son autorité, et sans l'autorisation écrite et préalable du client ; en cas de sous-traitance autorisée, DSK Systems imposera à ses sous-traitants des obligations de protection des données équivalentes aux siennes;
- Informer immédiatement, et dans un délai de 48 heures maximum, le Responsable de traitement de tout incident ou violation de données personnelles.

6. Sécurité des données

DSK Systems s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des données.

7. Disponibilité du service

DSK Systems s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable pour que le client puisse accéder et utiliser les solutions concernées aux heures déterminées au contrat.

8. Période de facturation

Le présent contrat est facturé par trimestres (périodes de 3 mois), le premier trimestre commençant au 1er janvier de l'année. Au cas où un trimestre serait déjà entamé, la facturation se fera en à partir du 1er jour du mois de la mise en place du service jusqu'à la fin du trimestre entamé. A partir de la 2e facture la facturation se fera ensuite par trimestre complet.

9. Durée du contrat SaaS

Le présent contrat est conclu pour une durée minimale de 36 mois sauf si une autre durée est spécifiée dans une annexe du contrat.

Après cette durée minimale, le contrat se renouvelle tacitement trimestriellement sauf si l'une des parties a renoncé à la prolongation par envoi d'une lettre recommandée au moins 2 semaines avant la fin de la période en cours au siège social de *DSK Systems*.