ZALISA

ZALISA HELP COMPANY SAS · ANNEXE 1

Conditions générales d'utilisation

Applicables à l'utilisation de la plateforme Zalisa OS par les Agents, Référents et Partenaires

Version 1.0

Préambule

Préambule

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation (les « CGU ») constituent l'Annexe 1 des Conditions Générales de Vente conclues entre ZALISA HELP COMPANY (« Zalisa ») et le Client identifié au Bon de Commande. Elles régissent l'accès à la plateforme Zalisa OS (la « Plateforme ») et son utilisation par les Agents, Référents et Partenaires du Client (ensemble, les « Utilisateurs »).

L'accès de l'Utilisateur à la Plateforme est subordonné à l'acceptation expresse des présentes CGU, recueillie lors de sa première connexion au moyen d'une case à cocher ou d'une action équivalente, horodatée et journalisée. À défaut d'acceptation, l'accès à la Plateforme n'est pas ouvert. Les CGU complètent les Conditions Générales de Vente ; en cas de contradiction, les Conditions Générales de Vente prévalent.

1. Objet

Les présentes CGU ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Zalisa met la Plateforme à la disposition des Utilisateurs, ainsi que les droits et obligations de chacun dans ce cadre. Elles ne créent aucun lien contractuel direct entre Zalisa et l'Utilisateur au titre de la relation commerciale, celle-ci étant régie exclusivement par les Conditions Générales de Vente conclues entre Zalisa et le Client.

Les présentes CGU peuvent être complétées par des conditions d'utilisation spécifiques à certains modules de la Plateforme, notamment le Portail Public destiné aux Bénéficiaires. En cas de contradiction, les conditions spécifiques prévalent sur les présentes pour le module concerné.

Le Client demeure responsable du respect des présentes CGU par ses Agents, Référents et Partenaires, et s'engage à en assurer la diffusion et le respect auprès d'eux, conformément à l'article 17 des Conditions Générales de Vente.

Les présentes CGU sont complétées par la politique de sécurité de la plateforme et par la charte de confidentialité et de secret professionnel, que le Client diffuse à ses utilisateurs conformément à l'article 7 des Conditions Générales de Vente. L'Utilisateur est tenu de respecter les règles qui y figurent.

2. Définitions

Pour les besoins des présentes CGU, les termes ci-dessous, identifiés par une majuscule, ont la signification suivante ; les autres termes en usage dans les présentes ont le sens qui leur est donné à l'article 2 des Conditions Générales de Vente :

- **Agent** : employé ou agent du Client disposant d'un accès à la Plateforme pour instruire les demandes d'aide et suivre les dossiers des Bénéficiaires.
- **Bénéficiaire** : personne physique bénéficiaire de l'action sociale dont le dossier est suivi au moyen de la Plateforme.
- **Client** : organisme ayant souscrit aux Services de Zalisa au titre du Bon de Commande.
- **Données Personnelles** : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, au sens du RGPD.

- **Partenaire** : personne physique ou morale extérieure au Client disposant d'un accès limité à la Plateforme dans le cadre du parcours d'un Bénéficiaire.
- **Plateforme** : le logiciel en mode SaaS Zalisa OS, édité et exploité par Zalisa.
- **Référent** : personne désignée pour assurer le suivi d'un ou plusieurs Bénéficiaires, disposant d'un accès à la Plateforme limité à ce périmètre.
- **Utilisateur** : tout Agent, Référent ou Partenaire disposant d'un accès à la Plateforme.
- **Zalisa** : la société ZALISA HELP COMPANY, éditrice de la Plateforme.

3. Accès à la Plateforme

L'Utilisateur accède à la Plateforme au moyen d'identifiants de connexion (identifiant et mot de passe, ou tout autre moyen d'authentification mis en place par Zalisa) qui lui sont propres et personnels.

L'Utilisateur s'engage à conserver ses identifiants de connexion strictement confidentiels et à ne les communiquer à aucun tiers, y compris à un autre Agent, Référent ou Partenaire du Client. Il informe sans délai le Client ou Zalisa de toute perte, divulgation ou utilisation non autorisée de ses identifiants. En cas de perte de ses identifiants, l'Utilisateur peut les réinitialiser selon la procédure sécurisée mise à disposition sur la Plateforme.

Les identifiants de connexion d'un Utilisateur ne peuvent être modifiés qu'à la demande du Client ou à l'initiative de Zalisa, notamment pour des motifs de sécurité, sous réserve d'en informer préalablement le Client lorsque les circonstances le permettent.

L'Utilisateur est seul responsable de toute action réalisée depuis son compte au moyen de ses identifiants, sauf à démontrer une utilisation frauduleuse par un tiers survenue malgré le respect des mesures de sécurité qui lui incombent. L'utilisation des identifiants de connexion vaut preuve, à l'égard du Client, de l'accès aux Services depuis le compte concerné.

Le Client et l'Utilisateur avisent Zalisa sans délai de tout incident de sécurité ou de toute utilisation frauduleuse constatée ou suspectée. Zalisa peut suspendre l'accès au compte concerné pendant la durée de la procédure de récupération ou de vérification, dans les conditions de l'article 9.

Zalisa ne saurait être tenue responsable des dommages résultant de l'utilisation des Services par les Utilisateurs, y compris par toute personne à laquelle le Client aurait donné accès à la Plateforme sans habilitation.

Pour des raisons de sécurité, toute session est automatiquement close après une période d'inactivité définie au dossier technique (Annexe 3 des Conditions Générales de Vente). L'Utilisateur doit alors se réauthentifier pour reprendre son activité. Indépendamment de cette fermeture, l'Utilisateur peut à tout moment masquer les données sensibles affichées à l'écran au moyen du code de sécurité personnel, notamment lorsqu'il s'absente de son poste.

L'accès à la Plateforme requiert un navigateur internet à jour et une connexion internet stable, dont l'Utilisateur assure la disponibilité à son poste de travail. Zalisa n'est pas responsable des difficultés d'accès résultant d'un équipement, d'un navigateur ou d'une connexion non conformes à ces prérequis.

4. Utilisation de la Plateforme

Zalisa concède à l'Utilisateur un droit d'accès et d'utilisation de la Plateforme, non exclusif, non cessible, non transmissible et ne pouvant faire l'objet d'aucune sous-licence, limité à l'exercice de sa mission au sein ou pour le compte du Client, et pour la durée de l'Abonnement souscrit par le Client.

Ce droit est concédé pour les seuls besoins internes du Client, à l'exclusion de toute revente, mise à disposition d'un tiers ou fourniture de services à des tiers au moyen de la Plateforme.

L'Utilisateur n'accède qu'aux données et fonctionnalités correspondant à son rôle et à son périmètre d'habilitation, tels que définis par le Client conformément à l'article 7 des Conditions Générales de Vente. Cette utilisation est strictement réservée à l'exercice de sa mission professionnelle ; tout usage à des fins personnelles est exclu.

Le périmètre de la Plateforme n'a pas vocation à recevoir de données de santé, dans les conditions de l'article 3 des Conditions Générales de Vente. Il est en conséquence recommandé à l'Utilisateur de ne pas saisir de telles données, y compris dans les zones de texte libre. Il en va de même du numéro d'inscription au répertoire national d'identification des personnes physiques, dont la saisie suppose que le Client soit habilité à le traiter pour la finalité concernée.

5. Comportements interdits

L'Utilisateur s'interdit d'utiliser la Plateforme à des fins autres que celles pour lesquelles elle est conçue. Sans que cette liste soit exhaustive, il s'interdit en particulier :

Au titre de la sécurité :

- de porter atteinte ou de tenter de porter atteinte à la sécurité des systèmes d'information de Zalisa ou de tiers ;
- de copier, décompiler, désassembler ou tenter d'extraire le code source, les algorithmes ou les modèles de la Plateforme ;
- de contourner ou de tenter de contourner les mesures de sécurité de la Plateforme, notamment le système d'habilitations et le code de masquage des données sensibles ;
- d'introduire sciemment sur la Plateforme tout élément de nature à en perturber le fonctionnement (virus, code malveillant, ou tout procédé similaire).

Au titre de l'usage des données :

- de consulter, extraire ou utiliser des données de la Plateforme en dehors des besoins liés à l'exercice de sa mission ;
- de communiquer à un tiers non habilité des données relatives à un Bénéficiaire consultées sur la Plateforme.

Au titre de l'accès :

- de vendre, monnayer ou céder à un tiers l'accès à son compte ou aux informations qui y sont hébergées ;
- de permettre l'accès à la Plateforme à toute personne non habilitée par le Client.

Au titre des contenus :

- de saisir dans les champs de la Plateforme (notes, commentaires, rapports) tout contenu manifestement illicite, injurieux, diffamatoire ou contraire à la dignité des personnes.

Au titre de la communication :

- de publier ou de communiquer à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les résultats de tests de performance, de disponibilité ou de toute autre évaluation comparative de la Plateforme, sans l'accord écrit préalable de Zalisa. Cette stipulation ne fait pas obstacle aux communications requises par une obligation légale ou réglementaire incombant au Client, ni à celles réalisées à sa demande dans le cadre d'une consultation publique.

6. Propriété intellectuelle

La Plateforme, les logiciels, bases de données, documentation et contenus qu'elle exploite sont la propriété de Zalisa ou de ses concédants et sont protégés par les droits de propriété intellectuelle en vigueur. Aucune disposition des présentes CGU n'emporte transfert d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice de l'Utilisateur.

L'Utilisateur s'interdit de reproduire, représenter, modifier ou diffuser tout ou partie de la Plateforme, de ses contenus ou de sa documentation, hors des besoins strictement liés à l'exercice de sa mission pour le compte du Client.

Les marques, logos, visuels et supports de communication de Zalisa ne peuvent être utilisés sans son accord exprès et écrit. L'Utilisateur informe Zalisa de toute utilisation frauduleuse de ces éléments dont il aurait connaissance et lui apporte, dans la limite du raisonnable, son concours pour la préservation de ses droits.

L'Utilisateur qui transmet à Zalisa des retours d'expérience, remarques ou suggestions d'amélioration relatifs à la Plateforme lui concède, à titre gratuit, une licence non exclusive, mondiale et irrévocable de reproduction, de représentation, d'adaptation et d'exploitation de ces contributions, pour la durée légale de protection des droits d'auteur, aux seules fins de conception, de développement et de commercialisation de la Plateforme et de ses évolutions. Cette licence n'emporte aucun transfert de propriété et ne fait naître aucune obligation de contrepartie ni d'attribution à la charge de Zalisa.

7. Garantie et responsabilité

La Plateforme est fournie « en l'état ». Zalisa ne garantit pas que son fonctionnement sera exempt d'erreurs ou d'interruptions, sans préjudice des engagements de disponibilité et de correction pris par Zalisa envers le Client au titre des Conditions Générales de Vente.

L'Utilisateur est seul responsable des contenus qu'il saisit sur la Plateforme, notamment dans les champs de texte libre, ainsi que des conséquences de leur utilisation ou de leur interprétation. Zalisa n'exerce aucun contrôle éditorial sur ces contenus et n'en garantit ni l'exactitude, ni la complétude. Elle peut toutefois retirer, sans indemnité, tout contenu manifestement illicite dont elle aurait connaissance, après en avoir informé le Client.

Zalisa n'assume aucune responsabilité au titre d'une indisponibilité des Services résultant, en tout ou partie : d'une défaillance des équipements ou logiciels de l'Utilisateur ; d'une interruption ou d'un ralentissement de son réseau ou de sa connexion internet ; de l'utilisation d'un appareil, d'un système d'exploitation ou

d'un navigateur incompatible ou non supporté ; d'une utilisation de la Plateforme non conforme aux présentes CGU ; d'opérations de maintenance planifiée ou d'urgence ; d'une défaillance d'un logiciel ou service tiers non imputable à Zalisa ; ou d'un cas de force majeure.

Il appartient à l'Utilisateur de prendre les mesures appropriées pour protéger son propre équipement contre les virus et autres risques susceptibles d'affecter son poste de travail à l'occasion de son utilisation de la Plateforme.

L'Utilisateur s'engage à faire un usage de la Plateforme conforme aux présentes CGU, aux instructions du Client et à la réglementation applicable, notamment en matière de protection des données à caractère personnel des Bénéficiaires.

Les fonctions de suggestion présentes dans les modules de la Plateforme reposent sur un moteur de règles paramétré par le Client. Les résultats qu'elles produisent ont une valeur purement informative et ne dispensent l'Utilisateur d'aucune vérification, conformément à l'article 17 des Conditions Générales de Vente.

8. Non-cession de l'accès

L'accès accordé à l'Utilisateur est strictement personnel. Il ne peut être cédé, prêté, partagé ou transmis à un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sous quelque forme que ce soit. Toute violation de cette règle peut entraîner la suspension de l'accès dans les conditions de l'article 9.

9. Suspension et fin de l'accès individuel

En cas de manquement de l'Utilisateur aux présentes CGU ne relevant pas des situations décrites ci-dessous, Zalisa ou le Client peut lui adresser un avertissement, le cas échéant assorti d'une demande de mise en conformité, avant toute suspension de son accès.

Sans préjudice des dispositions de l'article 25 des Conditions Générales de Vente relatives à la relation avec le Client, Zalisa peut suspendre, sans délai et sans préavis, l'accès individuel d'un Utilisateur à la Plateforme, à titre conservatoire, en cas de suspicion d'utilisation frauduleuse ou non autorisée de son compte, de manquement grave aux présentes CGU, ou de risque pour la sécurité de la Plateforme ou des données qui y sont hébergées. Le Client en est informé dans les meilleurs délais.

En cas de manquement grave ou réitéré de l'Utilisateur aux présentes CGU, Zalisa peut mettre fin définitivement à son accès à la Plateforme, après information du Client. Cette décision est notifiée à l'Utilisateur par courrier électronique à l'adresse associée à son compte.

L'accès de l'Utilisateur prend également fin de plein droit, sans qu'aucune notification particulière ne soit nécessaire, lorsque le Client met fin à son accès, lorsque l'Utilisateur cesse d'exercer la mission au titre de laquelle il en bénéficiait, ou à l'expiration de l'Abonnement souscrit par le Client. Son compte est alors désactivé : toute nouvelle authentification est refusée et le jeton éventuellement en cours cesse de produire effet au plus tard au terme de sa durée de validité. Ses données d'identification et de connexion sont conservées pendant six mois à compter de la fin de son accès, sauf obligations légales imposant une durée supérieure de conservation, ainsi que, s'agissant du journal d'audit, pour la durée précisée au dossier technique. À l'expiration de ces durées, elles sont supprimées de manière définitive.

10. Liens hypertextes

La Plateforme peut comporter des liens vers des sites internet de tiers, notamment vers des ressources documentaires ou réglementaires du secteur social. Ces sites n'appartiennent pas à Zalisa, qui n'exerce aucun contrôle sur leur contenu ni sur leurs pratiques en matière de protection des données. Zalisa ne saurait être tenue responsable des contenus de ces sites ni des dommages résultant de leur consultation.

11. Protection des données personnelles

Zalisa traite, en qualité de responsable de traitement, les données de connexion et d'identification professionnelle de l'Utilisateur (nom, prénom, identifiant, adresse électronique professionnelle, journaux de connexion), aux fins de gestion des accès à la Plateforme, de sécurité et de traçabilité. Ce traitement est décrit plus en détail dans la politique de protection des données de Zalisa, accessible sur zalisa.fr .

Au titre de ces données, l'Utilisateur dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité prévus par le RGPD, qu'il peut exercer en s'adressant à dpo@zalisa.fr ou au délégué à la protection des données du Client. Il dispose également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL, 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07, ou en ligne sur www.cnil.fr).

S'agissant des données des Bénéficiaires que l'Utilisateur consulte ou saisit sur la Plateforme dans l'exercice de sa mission, Zalisa agit en qualité de sous-traitant du Client, dans les conditions de l'accord de traitement des données conclu entre eux (Annexe 2 des Conditions Générales de Vente). Ces données ne sont pas retraitées par Zalisa pour son propre compte, hors les cas prévus à l'article 19.3 des Conditions Générales de Vente. Tout accès à ces données par le support de Zalisa, y compris par prise de main à distance, n'intervient qu'à la demande ou avec l'accord du Client, se limite à ce qui est nécessaire à la résolution de la demande et est journalisé.

L'Utilisateur signale sans délai au Client et à Zalisa toute violation de données à caractère personnel dont il aurait connaissance ou qu'il suspecterait, notamment la divulgation ou la perte non autorisée de données de Bénéficiaires, la compromission de ses identifiants ou l'envoi d'un document à un destinataire non habilité. Ce signalement permet au Client, responsable de traitement, de satisfaire à ses obligations de notification prévues par le RGPD, le cas échéant dans le délai de 72 heures.

12. Confidentialité

L'Utilisateur s'engage à garder strictement confidentielle toute information dont il aurait connaissance à l'occasion de son utilisation de la Plateforme, relative à Zalisa, au Client ou aux Bénéficiaires, et à ne l'utiliser que pour les besoins de l'exercice de sa mission. Cette obligation perdure au-delà de la fin de son accès à la Plateforme.

13. Preuve électronique

L'Utilisateur reconnaît que les données de connexion, l'horodatage de l'acceptation des présentes CGU et les actions enregistrées dans le journal d'audit de la Plateforme constituent un mode de preuve admis entre les parties, notamment pour établir la réalité, l'auteur et la date des opérations effectuées sur la Plateforme.

14. Durée

Les présentes CGU s'appliquent à l'Utilisateur à compter de leur acceptation et pendant toute la durée de son accès à la Plateforme. Elles cessent de s'appliquer à la date à laquelle cet accès est clos, sans préjudice des dispositions qui, par leur nature, ont vocation à survivre (notamment la confidentialité et la propriété intellectuelle).

15. Modification des CGU

Zalisa peut modifier les présentes CGU dans les mêmes conditions que celles prévues à l'article 26 des Conditions Générales de Vente pour la modification des Conditions Générales. Toute modification substantielle des CGU peut être soumise à une nouvelle acceptation expresse de l'Utilisateur lors de sa prochaine connexion.

16. Langue

Les présentes CGU sont rédigées en langue française. La langue française prévaut en cas de contradiction ou de contestation sur la signification d'un terme ou d'une disposition.

17. Droit applicable

Les présentes CGU sont soumises au droit français et suivent, en matière de compétence juridictionnelle, les règles précisées à l'article 29 des Conditions Générales de Vente.

> Document établi par ZALISA HELP COMPANY SAS, au capital de 1 000 euros, RCS Paris 938 670 965, 60 rue François 1er, 75008 Paris, contact@zalisa.fr . Version 1.0.