

ADDENDUM RELATIF AU SECTEUR DES SERVICES FINANCIERS (DORA)

Dès sa signature par Devolutions et le Client, le présent Addendum relatif au secteur des services financiers (« **Addendum** ») fera partie intégrante de la Convention de licence logicielle et d'abonnement ou de toute autre convention écrite ou électronique entre Devolutions et le Client (« **Convention** »), et sera incorporé par renvoi à celle-ci, dans le cadre de la prestation par Devolutions de certains services TIC conformément au Règlement (UE) 2022/2554 sur la résilience opérationnelle numérique du secteur financier (« **DORA** »).

Une copie signée du présent Addendum peut être obtenue par courriel à legal@devolutions.net.

1. Interprétation et définitions

- 1.1. Sauf définition contraire dans le présent Addendum, tous les termes commençant par une majuscule ont le sens qui leur est attribué dans le DORA ou dans la Convention, et les termes suivants ont la définition établie ci-après :
- (a) **ATD** désigne l'Addendum relatif au traitement des données de Devolutions, régissant le traitement des Données personnelles pour le compte du Client.
 - (b) **Autorité de régulation** désigne tout organisme gouvernemental ou autorité de régulation dans l'Union européenne détenant un pouvoir contraignant pour régir, superviser ou encadrer les activités de services financiers ou d'assurance de l'Entité réglementée au titre du DORA, y compris ses autorités de résolution.
 - (c) **Entité réglementée** désigne le Client, pour autant qu'il soit réglementé ou soumis à la surveillance au sens de l'article 2 du DORA.
 - (d) **Incident lié aux TIC** désigne un événement ou une série d'événements liés entre eux que le Client n'a pas prévu qui compromet la sécurité des réseaux et des systèmes d'information, et a une incidence négative sur (i) la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité ou la confidentialité des données de l'Entité réglementée, ou (ii) les services fournis par le Client, conformément à l'article 3(8) du DORA.
 - (e) **Lois applicables** désigne l'ensemble des exigences légales, réglementaires ou administratives obligatoires émises par toute autorité gouvernementale, de surveillance ou de régulation compétente à l'égard du Client et/ou de Devolutions qui : (i) concernent directement la fourniture, l'utilisation ou l'obtention de Produits logiciels fournis en vertu de la Convention; (ii) sont pertinentes au regard des obligations du Client en tant qu'Entité réglementée au sens du DORA ou d'une autre réglementation applicable aux services financiers; ou (iii) imposent des exigences en matière de cybersécurité, de résilience opérationnelle, de protection des données ou de gestion des risques liés aux TIC dans le cadre de la présente relation contractuelle entre les parties. Par souci de clarté, les « Lois applicables » incluent, notamment, le Règlement (UE) 2022/2554 (« **DORA** »), le Règlement (UE) 2016/679 (« **RGPD** »), ainsi que toute autre législation de l'UE ou d'un État membre régissant spécifiquement l'usage des services TIC par les Entités réglementées du secteur financier.
 - (f) **Services TIC** désigne les Produits logiciels et services connexes fournis par Devolutions au Client en vertu de la Convention et constituant des services TIC au sens du DORA.

2. Portée et application

- 2.1. Application. Le présent Addendum entre en vigueur dès sa signature par toutes les parties et s'applique uniquement pendant la période durant laquelle le Client est qualifié comme Entité réglementée et est soumis à la surveillance d'une Autorité de régulation en lien avec un Produit logiciel acquis en vertu de la Convention.
- 2.2. Primauté. En cas de conflit ou d'incohérence, les dispositions du présent Addendum prévaudront sur celles de la Convention. Lorsqu'un sujet est traité à la fois dans la Convention et dans le présent Addendum sans contradiction, les deux textes s'appliquent de manière complémentaire, dans la mesure où cela est conforme aux Lois applicables.

3. Clauses contractuelles clés relatives aux Services TIC

- 3.1. Description des fonctions et des services TIC. Les Services TIC fournis par Devolutions sont décrits dans la Convention, les Commandes transmises au Client et à l'Annexe A ci-jointe. Le Client reconnaît que les Services TIC fournis par Devolutions ne soutiennent pas des fonctions critiques ou importantes du Client et que Devolutions n'est pas un *prestataire tiers critique de services TIC* au sens des articles 3(22), 3(23) et 31 du DORA.
- 3.2. Lieux de fourniture des Services TIC. Les lieux à partir desquels les fonctions et les Services TIC sont exécutés, qu'ils soient confiés à Devolutions ou à des sous-traitants, ainsi que les emplacements où les Données client peuvent être traitées ou stockées, sont indiqués à l'Annexe A. Ces lieux peuvent être modifiés, mis à jour ou étendus dans le cadre de l'exécution des Services TIC, notamment en cas d'ajout d'un nouveau sous-traitant, auquel cas le Client en sera informé par écrit au moins trente (30) jours à l'avance.
- 3.3. Sous-traitance. Les parties conviennent que Devolutions peut sous-traiter tout ou partie des Services TIC à ses sociétés affiliées ou à des tiers sous-traitants, sans nécessité d'obtenir le consentement préalable du Client. Devolutions demeure en tout temps pleinement responsable des actes et omissions de ses sous-traitants et du respect de ses obligations contractuelles en vertu de la Convention. En cas de sous-traitance partielle ou totale, Devolutions fournira au Client, sur demande, les informations concernant (i) le lieu d'établissement du sous-traitant; et (ii) des lieux à partir desquels les fonctions ou Services TIC sont fournis, incluant ceux où les Données client sont stockées ou traitées.
- 3.4. Disponibilité, authenticité, intégrité et confidentialité. Sans limiter les obligations de Devolutions concernant la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité et la confidentialité des Données client et des Données personnelles, telles qu'établies dans la Convention et, le cas échéant, dans l'ATD, Devolutions s'engage à :
 - 3.4.1 mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin d'assurer un niveau de sécurité adéquat pour les Données client, notamment afin de protéger les Données client contre les Incidents liés aux TIC;
 - 3.4.2 se conformer aux normes de sécurité de l'information appropriées et à jour applicables à Devolutions et aux Produits logiciels, notamment en mettant en œuvre et en maintenant des politiques et procédures de sécurité de l'information efficaces conformément à ces normes de l'industrie, et en les auditant et révisant régulièrement pour en assurer l'efficacité continue;
 - 3.4.3 restreindre l'accès aux Données client aux seules personnes qui en ont besoin dans la stricte mesure nécessaire à la mise en œuvre, à la gestion et au suivi de la Convention, qui ont été

formées de manière adéquate à l'application des politiques et procédures de sécurité de l'information de Devolutions, et qui sont soumises à une obligation légale ou contractuelle appropriée de confidentialité;

- 3.4.4 en ce qui concerne les Services infonuagiques, mettre en œuvre et maintenir des mesures efficaces visant à : (i) prévenir la perte, la destruction, l'endommagement, l'altération ou la divulgation non autorisée des Données client, (ii) assurer la restauration rapide de la disponibilité et de l'accès aux Données client en cas d'incident physique ou technique, notamment au moyen de technologies et de procédures adéquates de sauvegarde et de reprise après sinistre, et (iii) permettre à Devolutions d'aviser le Client sans retard indu de tout incident impliquant des Données client, et de restaurer ou faire restaurer les Données client en cas de corruption ou de perte de celles-ci.
- 3.5. Accès, récupération et restitution des données. Conformément à l'article 30(2)(d) du DORA, Devolutions permettra au Client d'accéder à ses Données client, de les récupérer et de les extraire dans un format couramment utilisé et lisible par machine, pendant une période de trente (30) jours, sauf si le Client a choisi une période de rétention plus courte lorsque cette option est disponible, auquel cas cette période plus courte s'appliquera. Pendant cette période, Devolutions fournira une assistance raisonnable afin de faciliter l'accès du Client à ses Données client et leur récupération, sans frais supplémentaires; étant entendu toutefois que des services d'assistance prolongée, d'aide à la migration des données ou de services-conseils peuvent être proposés par Devolutions, à sa discrétion, sous réserve d'un accord écrit distinct et des frais applicables.
- 3.6. Niveaux de service. Les niveaux de service applicables, ainsi que leurs éventuelles mises à jour, sont énoncés dans la Convention et dans l'Addendum relatif aux services de support, disponible à l'adresse suivante: <https://devolutions.net/fr/legal/customer-agreements/>.
- 3.7. Assistance en cas d'Incident lié aux TIC. Sans limiter les obligations de Devolutions prévues dans l'ATD, le cas échéant, Devolutions fournira une assistance diligente et raisonnable au Client, sans frais supplémentaires, en cas d'Incident lié aux TIC affectant les Services infonuagiques. Sauf accord écrit contraire entre les parties concernant l'assistance ou les procédures de signalement des incidents, en cas d'Incident lié aux TIC susceptible d'avoir un impact négatif sur la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des Données client, ou sur la continuité ou la sécurité des Services infonuagiques, Devolutions s'engage, sans délai indu, à :
- 3.7.1 informer le Client de l'Incident lié aux TIC, y compris, dans la mesure du possible, une évaluation initiale de sa nature et de sa portée;
- 3.7.2 fournir au Client les informations pertinentes en sa possession, nécessaires pour permettre au Client de se conformer à ses propres obligations de signalement et d'atténuation des risques, notamment en ce qui concerne la sécurisation des fonctions affectées par l'incident; et
- 3.7.3 informer le Client, sur demande raisonnable, des mesures prises ou prévues par Devolutions pour atténuer, gérer et résoudre l'Incident lié aux TIC, y compris les mesures correctives visant à prévenir toute récurrence.

Nonobstant ce qui précède, lorsque l'assistance demandée par le Client dépasse les obligations standard de Devolutions en matière de gestion des incidents, Devolutions pourra facturer au Client des frais raisonnables, sur une base *ex ante*, sous réserve d'un accord écrit préalable. Ces frais seront définis à l'avance et refléteront la portée et la complexité de l'assistance demandée.

- 3.8. Collaboration avec les Autorités de régulation. Dans la mesure requise par les Lois applicables, Devolutions collaborera de manière raisonnable avec l'Autorité de régulation, y compris avec tout tiers désigné par celle-ci, dans le cadre de demandes d'information relatives aux Services TIC fournis au Client. Cette coopération comprendra, sur demande, la fourniture de toutes les informations pertinentes et de l'assistance raisonnablement requise par l'Autorité de régulation, à condition que le Client n'ait pas déjà accès aux informations demandées.
- 3.9. Programmes de sensibilisation à la sécurité. Devolutions maintient et applique son propre programme interne de sensibilisation et de formation à la sécurité, applicable au personnel impliqué dans la prestation des Services TIC, conçu pour favoriser le respect des pratiques appropriées en matière de sécurité et de cyber résilience. Si le Client demande que le personnel de Devolutions participe à ses propres initiatives internes de sensibilisation ou de formation à la sécurité, les conditions suivantes s'appliqueront :
- 3.9.1. Une telle demande doit être adressée par écrit à Devolutions;
 - 3.9.2. Devolutions ne sera pas tenue de participer au programme de formation ou de sensibilisation du Client si elle fournit des informations raisonnablement nécessaires pour démontrer que son propre programme interne répond de manière suffisante aux objectifs de sensibilisation à la sécurité pertinents pour les Services TIC fournis ou aux objectifs de formation spécifiques identifiés par le Client;
 - 3.9.3. Si Devolutions n'est pas en mesure de démontrer une telle conformité, ou si la formation est nécessaire pour répondre à des risques ou obligations spécifiques applicables aux Services TIC fournis, elle participera aux initiatives de formation du Client, sans frais pour Devolutions;
 - 3.9.4. Si Devolutions a démontré que son programme interne satisfait aux objectifs de formation pertinents et que le Client exige néanmoins une participation à ses initiatives internes, cette participation sera soumise à l'accord écrit de Devolutions et sera à la charge exclusive du Client;
 - 3.9.5. Dans tous les cas, une telle participation devra : (i) être limitée au personnel directement impliqué dans la prestation des Services TIC ou dans le traitement des Données client; (ii) ne pas perturber indûment les opérations commerciales normales de Devolutions; et (iii) être soumise à un format et un calendrier de formation convenus d'un commun accord.

4. Droits supplémentaires de résiliation

En complément de tout droit de résiliation déjà consenti au Client en vertu de la Convention, le Client aura le droit de résilier la Convention en cas de survenance de l'une des circonstances suivantes, chacune constituant un « **manquement grave** » à la Convention:

- (i) Un manquement important de la part de Devolutions aux Lois applicables ou à la Convention (y compris à l'un de ses addenda);
- (ii) L'existence de circonstances, raisonnablement déterminées par le Client, jugées susceptibles de compromettre l'exécution des fonctions prévues dans le cadre de la Convention, y compris des modifications substantielles affectant la Convention ou la situation de Devolutions;
- (iii) Des faiblesses avérées de Devolutions en matière de gestion globale des risques, en particulier dans sa capacité à garantir la disponibilité, l'authenticité, l'intégrité et la confidentialité des Données client, qu'il

s'agisse de Données personnelles, de données sensibles ou de données non personnelles;

- (iv) Une décision de l'Autorité de régulation compétente concluant qu'en raison des conditions ou circonstances liées à la Convention, elle n'est plus en mesure d'exercer une supervision efficace du Client.

Ces droits supplémentaires de résiliation s'appliqueront uniquement aux Services TIC régis par le présent Addendum. Avant d'exercer l'un quelconque de ces droits, le Client devra transmettre à Devolutions un avis écrit décrivant la nature et les fondements du manquement allégué. Si Devolutions ne remédie pas audit manquement dans un délai de trente (30) jours suivant la réception dudit avis, le Client pourra procéder à la résiliation.

5. Absence de modification autre

Aux fins du présent Addendum, les droits et obligations des parties énoncés aux présentes s'ajoutent aux droits et obligations prévus dans la Convention, sans les remplacer. Sauf modification expresse par le présent Addendum, la Convention demeure pleinement en vigueur. En cas de conflit ou d'incompatibilité entre les dispositions du présent Addendum et celles de la Convention, les dispositions du présent Addendum prévaudront en ce qui concerne l'objet traité aux présentes.

6. Droit applicable

Sauf dans la mesure autrement imposée par les Lois applicables, le présent Addendum est régi et interprété conformément aux dispositions relatives au droit applicable et à la compétence juridictionnelle énoncées dans la Convention.

[signatures à la page suivante]



EN FOI DE QUOI, les Parties signent le présent Addendum relatif au secteur des services financiers (DORA) en date du dernier jour de signature indiqué ci-dessous.

CLIENT: _____
(Nom légal)

Signature: _____

Nom: _____

Fonction: _____

Date: _____

DEVOLUTIONS INC.

Signature: _____

Nom: _____

Fonction: _____

Date: _____

ANNEXE A – DESCRIPTION DES SERVICES TIC ET LIEUX

Remote Desktop Manager (RDM) 	
Fonctions	Gestion des connexions à distance https://devolutions.net/remote-desktop-manager/
Fonctions fournies depuis	Canada
Emplacement des Données client	N/A (Logiciel auto-hébergé)
Sous-traitants	Aucun

Devolutions PAM 	
Fonctions	Gestion des accès privilégiés https://devolutions.net/privileged-access-management/
Fonctions fournies depuis	Canada
Emplacement des Données client	N/A (Logiciel auto-hébergé)
Sous-traitants	Aucun

Devolutions Server (DVLS) 	
Fonctions	Gestion des informations d'identification https://devolutions.net/server/
Fonctions fournies depuis	Canada
Emplacement des Données client	N/A (Logiciel auto-hébergé)
Sous-traitants	Aucun

Devolutions Gateway 	
Fonctions	Gestion des accès à distance sécurisés https://devolutions.net/gateway/
Fonctions fournies depuis	Canada
Emplacement des Données client	N/A (Logiciel auto-hébergé)
Sous-traitants	Aucun

Devolutions Hub Business 	
Fonctions	Gestion infonuagique des mots de passe https://devolutions.net/password-hub/
Fonctions fournies depuis	Canada
Emplacement des Données client	Le Client peut sélectionner entre la France, le Canada, les États-Unis ou l'Australie
Sous-traitants / Sous-traitants ultérieurs	La liste à jour des sous-traitants et de leur emplacement est disponible sur le site web de Devolutions à l'adresse suivante: https://devolutions.net/legal

Devolutions Workspace 	
Fonctions	Lanceur de produits pour mobile et poste de travail https://devolutions.net/workspace/
Fonctions fournies depuis	Canada
Emplacement des Données client	N/A (Logiciel auto-hébergé)
Sous-traitants / Sous-traitants ultérieurs	Aucun

Devolutions Launcher 	
Fonctions	Remote connection launching tool https://devolutions.net/launcher/
Fonctions fournies depuis	Canada
Emplacement des Données client	N/A (Logiciel auto-hébergé)
Sous-traitants / Sous-traitants ultérieurs	Aucun

Services de support technique	
Fonctions	Support client, assistance technique et formation https://devolutions.net/support/
Fonctions fournies depuis	Canada Autriche Allemagne
Sous-traitants / Sous-traitants ultérieurs	La liste à jour des sous-traitants ultérieurs et de leur emplacement est disponible sur le site Web de Devolutions à l'adresse suivante : https://devolutions.net/legal