

ARTICLE 1. OBJET

Les présentes conditions générales (les « **Conditions Générales** ») ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles **Alter Way**, société par actions simplifiée au capital de 1 870 890 euros, sise 1 rue Royale, 92210 Saint Cloud, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 490 932 308, (le « **Prestataire** ») réalise des prestations de services commandées par le Client (le « **Client** ») et telles que précisées dans les « **Conditions Particulières** » et/ou le « **Devis** » (les « **Prestations** »).

Le Client et le Prestataire sont, ci-après, individuellement dénommé une « **Partie** » et ensemble les « **Parties** ».

ARTICLE 2. DEFINITIONS

Les Parties conviennent que les termes commençant par une majuscule auront le sens de leur définition ci-dessous ou seront définis dans les Conditions Particulières :

Application désigne l'application (site web ou autre) qui sera l'objet des Prestations et décrite dans les Conditions Particulières et ou le Devis.

Attestation de Livraison désigne le procès-verbal de livraison délivré par le Prestataire au Client via l'Outil de Ticketing pour acter d'une Livraison d'un Livrable notamment lorsque la Couche d'Infrastructure a été configurée.

Codes d'accès désigne le couple identifiant et mot de passe personnel du Client permettant son identification et authentification lors de sa connexion au(x) serveur(s) et éléments logiciels dont l'Outil de Ticketing.

Couche d'Infrastructure désigne les éléments logiciels et matériels, le cas échéant, notamment le système d'exploitation et ses systèmes connexes (stockage, Firewall, base de données, DNS, mails, ftp, ...), faisant la liaison entre les ressources du Client et le serveur, nécessaires pour accéder à Internet et pour permettre la fourniture de la prestation d'Infogérance

Couche Système désigne les Éléments logiciels nécessaires pour accéder à Internet, et notamment le système d'exploitation et ses systèmes connexes (base de données, mails, ftp, ...)

Convention de Service désigne le document contractuel précisant, pour chaque Service souscrit, les modalités d'exécution dudit service.

Datacenter ou Centre d'hébergement désigne un centre de communication dont le Prestataire est locataire ou propriétaire, dans le but, entre autres, d'y localiser et d'y héberger du matériel de communication, d'informatique ou de télécommunication. À tout moment, le Prestataire peut décider de changer la localisation du Data Center, sous réserve de respecter ses engagements contractuels.

Date de Livraison désigne la date à laquelle l'Attestation de Livraison a été délivrée au Client et à partir de laquelle la Phase d'Exploitation débute.

Données Client désigne l'ensemble des données communiquées par le Client et reçues par le Prestataire, à l'exclusion des données d'identification du Client (Codes d'accès).

Durée du Service désigne la durée telle que définie dans les Conditions Particulières et ou le Devis.

Emplacement réservé désigne espace de baie, ½ baie, ¼ de baie, emplacement unitaire loué par le Client et dans lequel sont installés ses Equipements.

Équipement(s) désigne Baies, serveurs, équipements électriques et de télécommunications appartenant au Client.

GTI désigne la Garantie de Temps d'Intervention

GTR désigne la Garantie de Temps de Rétablissement.

Hébergement désigne la mise de disposition de serveurs physiques ou virtuels, hébergés dans un Data Center ou Centre d'Hébergement permettant au site internet et/ou web du client d'accéder au réseau Internet. Prestations de stockage et traitement de données permettant de les rendre accessibles aux utilisateurs du réseau Internet.

Heure Ouvrée désigne toute heure de la plage horaire choisie par le Client dans les Conditions Particulières, pendant les Jours Ouvrés.

Incident désigne tout dysfonctionnement affectant la/es Prestation(s) fournie(s) par le Prestataire et relatif au Data Center et/ou au Matériel.

Internet désigne un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant le protocole TCP/IP. La gestion d'Internet n'est soumise à aucune entité centrale et son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il n'y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs, étant en conséquence précisé que le Prestataire ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet.

Infogérance désigne la prestation de services de maintenance et d'administration de la Couche d'Infrastructure fournie par le Prestataire au Client et telle que détaillée dans le(s) Devis et/ou les Conditions Particulières.

Jour Ouvré désigne les jours calendaires suivants : lundi à vendredi sauf jours fériés en France, entre 9 heures et 18 heures.

Livrable désigne indifféremment tout élément remis par le Prestataire au Client en exécution des Prestations.

Nom de domaine désigne un identifiant unique lié à une entité dont les ordinateurs sont reliés à Internet. Il est composé au moins d'un mot et d'un TLD (top level domain name). Le cas échéant, le Nom de domaine, objet des Prestations, est désigné dans les Conditions Particulières et/ou Devis.

Machine(s) Virtuelle(s) (ou « **VM** ») désigne les serveurs Virtuels qui délivrent le/les Service(s) du Client et sont situés au sein d'une Infrastructure Dédiée ou Mutualisée. Ceux-ci se composent : (i) de ressources mémoire (RAM et disque dur et/ou autre mode de stockage), (ii) de ressources de calculs, (iii) d'un système d'exploitation (Windows®, distribution LINUX ou autre), (iv) de système de sécurité type, (v) d'une allocation de bande passante, (vi) et bénéficient, le cas échéant, de sauvegardes automatiques des données périodiques. L'ensemble des caractéristiques (i) à (vi) ci-dessus sont définies par le Client, au sein des options proposées par le Prestataire, et inscrites dans les Conditions Particulières et ou Devis. Le Prestataire ne connaissant pas le/les Service(s) envisagé(s) par le Client sur les Machines Virtuelles ne saurait le conseiller dans ses choix. Le Client, s'il n'est pas professionnel de l'informatique, doit se faire assister d'un professionnel pour faire ses choix. Il en va de même du choix d'une Infrastructure Dédiée ou Mutualisée.

Matériel désigne les matériels, équipements informatiques et réseaux sur lesquels l'Application sera installée. Le Matériel est la propriété du Prestataire ou de tout tiers avec lequel il est lié

contractuellement. Il est décrit dans les Conditions Particulières et/ou le Devis, mais peut être modifié, à tout moment, par le Prestataire, sous réserve du respect de ses engagements contractuels.

Période d'Engagement Ferme désigne la période initiale du Contrat définie dans les Conditions Particulières et/ou le Devis. Durant cette Période, la résiliation en dehors d'une faute du Prestataire donne lieu au paiement à ce dernier d'une indemnité.

Outil de ticketing Outil de gestion et de suivi par ticket (tel que Redmine), permettant une traçabilité et une validation de l'ensemble des échanges entre le Client et le Prestataire concernant les incidents, les projets ou toute autre demande. Les Parties reconnaissent l'opposabilité des éléments contenus dans cet outil.

Opérateur de cloud public désigne la ou les société(s) opérant sur l'internet public proposée(s) par le Prestataire et /ou choisie(s) par le Client assurant les prestations de services de Cloud Public.

Période de maintenance désigne la période de maintenance programmée pendant laquelle le Prestataire modifie, corrige ou répare ou fait modifier, corriger ou réparer la Plateforme.

Plateforme : désigne l'ensemble composé de l'Application et des Matériels, ainsi que les systèmes d'exploitation et applicatifs dudit Matériel.

Plateforme redondée : désigne l'hébergement exécuté à partir de plusieurs serveurs différents dans plusieurs emplacements différents, de sorte que s'il venait à y avoir un problème avec une configuration, l'autre serveur reste opérationnel afin que les visiteurs du Site Internet ne subissent aucune panne. La redondance peut être de deux types : (1) le mode actif/actif dans lequel la bascule est automatisée et transparente ou (2) le mode actif/passif nécessite quant à lui une opération manuelle pour basculer.

Point de raccordement : désigne les extrémités du Matériel, reliées aux réseaux de télécommunication.

Services : désigne le service d'infogérance mis à disposition par le Prestataire au bénéfice du Client dans le cadre des Prestations commandées, pouvant être complété par un service d'Hébergement commandé par le Client.

Site Internet ou Site Web Éléments logiciels développés et/ou acquis par le Client, ou un de ses sous-traitants, et implémentés sur le serveur en vue de fournir un service électronique interactif mise en ligne sur le réseau Internet à l'attention de tiers du Client.

Zone d'Hébergement désigne la zone au sein du Datacenter, dans laquelle est localisé l'Espace d'Hébergement commandé par le Client.

ARTICLE 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le contrat (le « Contrat ») est composé des documents suivants qui prévalent, en cas de contradiction, dans l'ordre de priorité décroissant suivant :

- Devis et/ou les Conditions Particulières ;
- Proposition commerciale acceptée par le Client et/ou la Convention de Service le cas échéant ;
- Les présentes Conditions Générales
- Les annexes éventuelles

Le Client a reçu l'ensemble des documents constitutifs du Contrat et a pu en prendre connaissance et en apprécier les termes et la portée. Le Client reconnaît expressément que le Prestataire, sauf dispositions contraires, ne participe pas à la conception, au développement, et à la réalisation du site Internet du Client et de ses outils informatiques de gestion et d'administration. Le Contrat exprime l'intégralité des droits et obligations des Parties. Il annule et remplace tout document préalablement échangé entre les Parties en vue des Prestations. La signature des Conditions Particulières vaut acceptation des présentes Conditions Générales, l'ensemble contractuel formant un tout indissociable.

ARTICLE 4. DUREE DU CONTRAT

Le Contrat entre en vigueur à la date prévue aux Conditions Particulières et à défaut de mention à la date de signature du Contrat. Le Contrat entre en vigueur pour une durée initiale définie aux Conditions Particulières et/ou Devis renouvelable par tacite reconduction pour des durées successives égales à la période initiale du contrat, sauf dénonciation par l'une des Parties trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours. Les prestations d'Hébergement démarrent à la mise à disposition du Client d'un ou plusieurs serveurs. Il est rappelé l'obligation des deux Parties d'exécuter leurs obligations respectives jusqu'à l'échéance du terme de leur engagement.

ARTICLE 5. COLLABORATION

Les Parties s'engagent à (i) coopérer de bonne foi dans le cadre du présent Contrat en maintenant une collaboration permanente et à (ii) faciliter l'exécution de leurs obligations respectives.

Les Parties s'engagent à se communiquer toutes les informations et documents en leur possession, ou à en faciliter la consultation par l'autre Partie, dans la mesure où ceux-ci seraient nécessaires à l'exécution de leurs obligations respectives.

Les Parties s'accordent en outre, en cas de survenances de problèmes dans la fourniture des Services à privilégier une attitude constructive de recherche de résultats et de résolutions de problèmes, de préférence à la recherche et la mise en évidence de leurs responsabilités respectives.

ARTICLE 6. OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE

Le Prestataire est tenu de fournir au Client les Services dans le respect des termes et conditions prévus au Contrat et dans le cadre d'une obligation de moyens. Le Prestataire s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la fourniture d'un service de qualité conformément aux usages de la profession et à l'état de l'art.

Ainsi, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour :

- assurer l'accès au serveur 24 h/24 tous les jours de l'année. Le Prestataire pourra interrompre le serveur pour procéder à une intervention technique afin d'en améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance. Le Prestataire informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Client dans un délai raisonnable de 48h via l'Outil de Ticketing, par courriel ou encore via le site internet meteo.alterway.fr, de la nature et de la durée de l'intervention, afin que le Client prenne ses dispositions;

Par exception à ce qui précède, en cas d'absolue nécessité ou pour mesure de sécurité, le Prestataire pourra interrompre le(s) serveur(s) sans information préalable du Client pour procéder à une intervention de maintenance corrective en urgence ;

- assurer le maintien au meilleur niveau de la qualité de ses outils ;
- prendre des mesures raisonnables de sécurité afin d'éviter toute introduction malveillante. En cas de refus ou défaut de mise en œuvre de ces mesures de la part du Client, le Prestataire sera déchargé de toute responsabilité en cas de dysfonctionnements et/ou baisse de la qualité de service qui en résulteraient. De même, le Prestataire s'engage à n'autoriser l'accès aux serveurs et Données du Client qu'au personnel et sous-traitants du Prestataire dûment habilités.

Le Prestataire conserve, sauf dispositions contraires, les logs de connexion sur le(s) serveur(s) dont il a la gestion des douze derniers mois. Toute extension de cette durée de conservation doit passer par une demande expresse du Client et doit être acceptée par le Prestataire et faire l'objet d'une facturation additionnelle au titre des Services Complémentaires.

Le Prestataire recommande au Client qu'il réalise ou fasse réaliser une mesure de sauvegarde, y incluant le cas échéant les données que le Prestataire lui aura éventuellement transmises, en ce comprenant les logs de connexion.

Il en est de même pour la collecte temporaire des adresses "IP" (Internet Protocol) considérée comme une mesure de sécurité interne, lesquelles adresses ne sont pas conservées par le Prestataire au-delà d'un délai d'un an. Toute réclamation ultérieure, même sur injonction judiciaire ou administrative ne pourra donc aboutir, le Prestataire n'étant plus en possession de ces données non archivées.

Le Prestataire n'effectue, par défaut, aucune sauvegarde spécifique des Données hébergées ou infogérées. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes mesures nécessaires à la sauvegarde de ses Données en cas de perte, ou de détérioration des Données confiées, quelle qu'en soit la cause. Sauf mention contraire dans la Convention de Service, le Prestataire s'engage sur le taux de disponibilité mensuel(*) cumulé et les GTI/GTR(*) suivants :

Services	Engagement	Environnements de production redondée actif/actif	Environnements de production redondée actif/passif	Environnements de production non redondée
Disponibilité des infrastructures	Taux de disponibilité mensuel	99,9 %	99,8 %	99,4 %
Gestion des incidents	Intervention (GTI)	15 mins en HO 30 mins en HNO	15 mins en HO 30 mins en HNO	15 mins en HO 30 mins en HNO
	Rétablissement (GTR) - hors temps de restauration des données client	4 heures	4 heures	4 heures
	Plage de service	24/7	24/7	24/7

(* dans le cas où l'hébergement s'effectue sur des plateformes de type Cloud Public (AWS, Azure, GCP, Alibaba, OVH, Scaleway ou autres le cas échéant) les taux de disponibilité et GTR s'entendent hors temps d'indisponibilité de ces plateformes)

- Dans le cas des Plateformes redondées actif-actif, si la disponibilité est inférieure à un pourcentage comme indiqué ci-dessous, alors la pénalité suivante s'applique :

- < 99,9 % --> 5% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné
- < 99,7 % --> 10% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné

- < 99,5 % --> 15% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné
- < 99,3 % --> 20% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné

- Dans le cas des Plateformes redondées actif-passif, si la disponibilité est inférieure à un pourcentage comme indiqué ci-dessous, alors la pénalité suivante s'applique :

- < 99,8 % -> 5% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné
- < 99,6 % --> 10% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné
- < 99,4 % --> 15% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné
- < 99,2 % --> 20% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné

- Dans le cas des Plateformes non redondées, si la disponibilité est inférieure à un pourcentage comme indiqué ci-dessous, alors la pénalité suivante s'applique :

- < 99,4 % --> 5% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné
- < 99,2 % --> 10% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné
- < 99 % --> 15% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné
- < 98,8 % --> 20% de la prestation mensuelle d'infogérance du site concerné

Le montant des pénalités applicables mensuellement est plafonné à 20% du montant hors taxe de la facture mensuelle d'infogérance et en cas de cumul à 10% du montant hors taxe de la facture trimestrielle d'infogérance et à 5% du montant hors taxe de la facture annuelle d'infogérance.

Il est précisé que ces dernières sont forfaitaires et libératoires de la responsabilité du Prestataire.

Dans le cas d'un manquement qui ne serait pas de la responsabilité du Prestataire ou d'un de ses sous-traitants mais à un tiers autre, aucune pénalité ne sera applicable au Prestataire.

En cas de désaccord sur les pénalités applicables, les Parties échangent de manière contradictoire lors du prochain Comité de Pilotage pour arbitrage.

L'application des pénalités aura lieu à partir de la Date de Livraison.

6.2 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à verser au Prestataire les sommes dues en considération de la réalisation des Prestations dans les conditions définies à l'ARTICLE 10 « Conditions financières ».

Le Client s'est assuré de l'adéquation des Prestations commandées à ses besoins propres, notamment sur la base des indications fournies en phase précontractuelle. Le Client a pu poser des questions et solliciter du Prestataire les informations lui permettant de retenir l'offre du Prestataire.

Par ailleurs, le Client s'engage à fournir au Prestataire dans des délais compatibles avec le calendrier convenu les informations et éléments indispensables à la bonne compréhension des problèmes posés au titre de l'exécution du Contrat par le

Prestataire et ou nécessaire à la Prestation. Ainsi, le Client s'engage à informer le Prestataire de toute modification concernant sa situation, telle que toutes modifications de son équipement, au plus tard dans le mois de ce changement. Il est précisé que le changement de l'adresse de messagerie, dont la notification afférente à la modification devra être transmise dans les quarante-huit (48) heures au Prestataire. A défaut de respect de ce délai, la responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée si la qualité du (es) Service(s), en ce incluant la réception des notifications et informations par le Client, en était affectée.

Le Client s'engage à mobiliser les ressources nécessaires, et veiller à leur compétence, à étudier et valider les Livrables et à réaliser les tâches et livrables lui incombant, dans le respect des délais et du calendrier définis conjointement par les Parties.

Le Client devra prendre toutes les mesures nécessaires pour s'assurer du respect des règles d'utilisation de la Plateforme par ses préposés et pour limiter et réparer les conséquences de toute infraction qui se produirait malgré les précautions prises.

Le Client s'engage à mobiliser et s'assurer de la coopération de tout tiers (autre que les éventuels sous-traitants du Prestataire) intervenant dans le cadre des Prestations ou dont l'action ou l'inaction est susceptible d'avoir un impact sur le bon déroulement des Prestations.

Le Client détermine sous sa responsabilité les mesures qu'il juge appropriées, et notamment choisit de souscrire aux options proposées par le Prestataire et/ou de commander des prestations complémentaires à des tiers, en fonction de la criticité de ses données et des exigences qu'il lui appartient de définir en termes de sécurité pour s'assurer de sa capacité et/ou délais de restauration de ses données en cas de perte ou dégradation partielle ou totale.

Le Client s'assure du respect des pré-requis techniques ou organisationnels et s'engage à respecter les préconisations du Prestataire. Le Client s'engage à utiliser les ressources de manière raisonnable. A ce titre, le Client s'engage à ne pas utiliser abusivement ou frauduleusement les Services, en ce incluant notamment les utilisations de nature à mettre en péril la stabilité et la sécurité des systèmes du Prestataire ou pouvant entraîner une dégradation de la performance des Services fournis aux autres clients du Prestataire, ainsi que toute utilisation assimilable à du « spamming ».

Le Client, seul responsable du contenu du site et s'assure du respect de la réglementation en vigueur. Le Client s'interdit toute utilisation directe ou indirecte (notamment via des redirections de son domaine) de l'Application, de la Plateforme, de l'Hébergement à des fins illégales et/ou illicites.

Le Client est responsable des Codes d'accès que le Prestataire lui a fournis, ou pourrait lui fournir ultérieurement, et doit prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer leur confidentialité. Le Client supportera seul les conséquences de la perte et/ou utilisation frauduleuse des Codes d'accès.

Le Client s'engage à faire figurer sur les pages Web de son site Internet l'identité et l'adresse du propriétaire ou de l'auteur des pages Web et à effectuer toutes les demandes nécessaires à la création de son site web, conformément à la réglementation applicable. Le non-respect par le Client de ces obligations, tant pour le site hébergé que pour la (les) redirection(s) de son domaine, engage sa responsabilité et autorisera le Prestataire de débrancher et/ou d'interrompre, sans délai et sans mise en demeure préalable, les services du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le Contrat pour faute du Client,

sans préjudice du droit à tous dommages-intérêts auxquels le Prestataire pourrait prétendre.

ARTICLE 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client déclare être propriétaire de l'Application et de manière générale de l'ensemble des éléments remis au Prestataire et/ou transitant sur la Plateforme, ou à tout le moins détenir les droits suffisants et nécessaires pour conclure le Contrat et utiliser et/ou remettre lesdits éléments et les Données Client au Prestataire.

Le Client autorise expressément le Prestataire à utiliser, reproduire ou représenter les éléments qui lui sont remis par le Client (y compris l'Application et les Données Client) sur tous supports et pour toutes destinations, exclusivement pour les besoins de l'exécution des Prestations, pour la durée du Contrat et le monde entier.

Il appartient au Client d'obtenir toutes les autorisations nécessaires permettant au Prestataire d'utiliser et/ou d'intégrer et/ou traiter de quelque manière que ce soit tout logiciel, toute documentation, tout élément, toute Donnée Client de manière à garantir qu'aucun élément ne viole les droits de tiers. En conséquence, le Prestataire ne saurait être tenue pour responsable du contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, de leur exploitation et de leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers, notamment fichiers d'adresses et ce, à quelque titre que ce soit. En cas d'action, réclamation, revendication ou opposition de la part de tout tiers invoquant une telle violation, le Client prendra à sa charge toutes les conséquences pécuniaires pouvant en découler pour le Prestataire. A ce titre, le Client indemniserà le Prestataire de tous frais, charges et dépenses que celui-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais raisonnables de ses conseils. Le Client s'engage à régler directement à l'auteur de la réclamation toute somme que celui-ci exigerait du Prestataire. En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande du Prestataire à toute instance engagée contre ce dernier ainsi qu'à le garantir et le tenir indemne de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre lui à cette occasion. Le Prestataire reste propriétaire de tous les éléments (méthodes, outils, savoir-faire...) préexistants à la signature du Contrat qu'il est susceptible de mettre en œuvre dans le cadre de l'exécution du Contrat. En tout état de cause, il est précisé que le Prestataire pourra utiliser le savoir-faire et les enseignements acquis au cours de l'exécution du Contrat pour réaliser des prestations similaires pour des tiers sous réserve du respect de son engagement de confidentialité prévu à l'ARTICLE 15 « Confidentialité ». Rien dans le Contrat ne peut être interprété comme interdisant au Prestataire de conclure des contrats avec d'autres clients.

ARTICLE 8. PROPRIETE DES DONNEES

Le Prestataire s'interdit d'effectuer une quelconque rétention de Données Client et s'engage à restituer au Client, au terme du Contrat et à sa demande, les informations stockées par le Client dans le Centre d'hébergement au titre du Contrat

Cette prestation de restitution pourra ouvrir droit au paiement d'une prestation de service, dont les conditions financières sont précisées au sein des Conditions Particulières, couvrant les opérations de transfert des Données Client et de coût des médias associés. Une fois la restitution des Données Client effectuée, le Prestataire procédera à la destruction totale des Données Client dans un délai de trente (30) jours.

ARTICLE 9. AUDIT

Le Client peut au cours de l'exécution du Contrat, dans la limite d'une (1) fois par année contractuelle et pour justes motifs, faire procéder à un audit à ses frais, en ce compris les frais internes au Prestataire, notamment les journées de travail de son personnel, étant précisé que le tarif d'un (1) jour de travail sera facturé conformément aux tarifs et conditions financières stipulées aux présentes, et sous sa responsabilité et dont le seul objet est de vérifier la conformité des Prestations au Contrat.

Cet audit est notifié par le Client au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception détaillant le protocole qui sera déroulé, les méthodes utilisées et données auditées, trente (30) Jours Ouvrés avant la date projetée de sa mise en œuvre.

L'audit est effectué par le Client ou par un tiers désigné par lui, à la double condition que ce tiers ne soit pas un concurrent direct ou indirect du Prestataire et qu'il ait conclu un accord de confidentialité dont copie sera remise au Prestataire pour approbation.

Il est expressément convenu que la collaboration active du Prestataire à cet audit ne peut pas le conduire à devoir communiquer des documents internes notamment de nature financière, comptable ou tenant à ses relations avec d'autres clients. Le Client reste seul responsable des éventuelles conséquences de cet audit sur la réalisation des Prestations.

Les résultats d'audit feront l'objet d'un débat contradictoire et d'une validation par les Parties. Les frais d'audit demeureront à la charge du Client, ainsi que les éventuels frais engagés et temps passé par le Prestataire.

Les principes suivants s'appliqueront en toutes circonstances :

- il est expressément convenu que ne seront pas soumis aux opérations de vérification : toute donnée financière ou donnée à caractère personnel qui ne concerne pas le Client, toute information dont la divulgation serait susceptible d'affecter la sécurité des systèmes et/ou données du Prestataire (par exemple risque pour la confidentialité des informations) ou d'autres clients du Prestataire, ou encore le code source des programmes informatiques utilisés dans le cadre de la fourniture des Prestations ;
- la durée des opérations de vérification ne dépassera pas trois (3) jours ouvrables ;
- la personne en charge des opérations d'audit ne pourra pas faire copie de document, fichier, donnée ou information, en tout ou partie, ni prendre des photos, numériser, ou capter des enregistrements sonores, vidéo ou informatiques ; il ne pourra pas non plus demander que tout ou partie des éléments lui soient fournis ou envoyés ;
- toute personne en charge des opérations d'audit ne pourra être admise sur un site du Prestataire ou d'un de ses sous-traitants qu'après déclaration par le Client de son identité ; le Client devra s'assurer de la probité des personnes mandatées aux fins de réalisation des opérations de vérification, qu'elles soient employées du Client ou d'un cabinet d'audit externe, et le Client garantit au Prestataire que ces personnes respecteront les obligations de confidentialité mentionnées aux présentes, et plus généralement une confidentialité la plus absolue des éléments dont elles pourraient avoir connaissance dans le cadre de ces opérations de vérification ;

- les opérations d'audit devront se dérouler pendant les heures d'ouverture normales des bureaux du Prestataire et seront conduites de façon à ne gêner ni la fourniture des Prestations ni toute autre activité effectuée par le Prestataire au bénéfice de ses autres clients, lesquels resteront en tous cas de figure prioritaires sur la réalisation des opérations de vérification ; le Prestataire pourra à tout moment interrompre ces opérations de vérification si la fourniture des Prestations ou de toute autre activité effectuée par le Prestataire au bénéfice de ses autres Clients exige que les ressources et/ou les moyens occupés par les vérifications soient mobilisés à d'autres fins.

ARTICLE 10. CONDITIONS FINANCIERES

Les prix des Prestations peuvent comprendre :

- des Prestations récurrentes (de type abonnement) qui, sauf disposition contraire, sont payées mensuellement et démarrent à la date de prise d'effet du Contrat ; les loyers d'Hébergement sont dus sur toute la durée du Contrat ;
- des Prestations non récurrentes (par exemple pour l'installation) qui, sauf disposition contraire, sont unitaires et forfaitaires par type de Prestation ;
- une provision initiale de consommation (notamment pour la bande passante ou l'espace de sauvegarde), tout dépassement de consommation donnant lieu à facturation complémentaire.

Les prix, ainsi que les échéanciers de paiement, ont été dûment négociés et sont indiqués dans les Conditions Particulières et/ou le Devis.

Dans le cas où ils sont refacturés par le Prestataire, les coûts d'hébergement sur les plateformes de type Cloud Public (AWS, Azure, GCP, Alibaba, OVH, Scaleway ou autres le cas échéant) sont estimés dans un premier temps selon les hypothèses convenues entre les Parties à la date de signature des présentes.

Les Prestations seront refacturées sur la base d'une estimation de la consommation à venir (tel que défini ci-dessus) et d'une régularisation sur la base de la consommation effective du mois ou du trimestre précédent fonction de la périodicité de facturation.

La consommation effective est relevée tous les mois sur les plateformes Cloud des grands CSP (Cloud Solution Providers) et fournie au Client.

A la fin de la période de facturation (mois ou trimestre) :

- si la consommation relevée est supérieure à celle estimée, une facture de régularisation est émise,
- si la consommation relevée est inférieure à celle estimée, un avoir est émis.

D'un commun accord entre le Prestataire et le Client, le montant facturé au titre de l'estimation de la consommation à venir, pourra être modifié au cours du temps pour être plus proche de la réalité de la consommation.

Le montant facturé dans le cadre de la prestation d'hébergement comprend la consommation des ressources Cloud majorée de 15 % de frais de gestion.

Toute demande du Client relative à une assistance, un service ou un produit supplémentaire, ne faisant pas partie du périmètre contractuel, ou énoncée comme telle fera l'objet d'un devis du Prestataire pour acceptation du Client. Les prix ne peuvent être fixés unilatéralement par une Partie.

Les factures sont payables par prélèvement ou virement net et sans escompte dans les trente (30) jours date de facture. Sauf dispositions contraires, les Prestations sont facturées terme à échoir mensuellement.

Le prix fera l'objet une fois par an, au 1er janvier de chaque année, d'une révision comme suit :

- Pour les prestations d'Infogérance et de conseil : selon la formule suivante $PR = PI \times S/SI$ où :

PI = Prix Initial ou le prix de la dernière révision

PR = Prix Révisé

SI = Indice SYNTEC initial, soit dernier Indice SYNTEC publié à la date de signature du bon de commande

S= dernier Indice SYNTEC publié à la date de révision

(SYNTEC : Chambre Syndicale des Sociétés d'Etudes et de Conseils)

Si la formule entraîne une baisse du prix alors la révision ne s'applique pas et les conditions financières antérieures sont prolongées l'année suivante.

L'indice peut être consulté sur l'adresse suivante <http://www.syntec.fr>.

Si l'indice venait à disparaître, les parties lui substituerait, d'un commun accord, l'indice le plus proche.

- Pour les prestations d'Hébergement : pour 50% selon l'indice INSEE des coûts de la construction (ICC) et pour 50% selon l'indice INSEE de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.11 et 35.14 – en vigueur, selon la même formule que visée ci-avant dans laquelle l'indice Syntec est substitué par l'indice INSEE des coûts de la construction (ICC) et par l'indice INSEE de prix de production de l'industrie française pour le marché français – CPF 35.1 et 35.14.

Tout paiement par compensation est exclu. Le défaut de paiement à l'échéance prévue entraîne, sauf contestation légitime dûment motivée par le Client avant échéance, le paiement immédiat d'intérêts de retard, calculés à compter de la date de ladite échéance et jusqu'à paiement intégral, sur la base d'un taux égal au taux appliqué par la Banque Centrale Européenne à cette dernière opération de refinancement + dix (10) points. Dans le cas d'un recouvrement de créance, le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement, prévue au II de l'article L441.10 du code de commerce, sera appliqué tel que définit à l'article D441-5 du Code de commerce, soit la somme de 40 euros. En outre, le Prestataire pourra suspendre l'exécution des Prestations dans un délai de quinze jours (15) à compter de la date de première présentation d'une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet, nonobstant le droit de résilier le Contrat.

Le Client devra notifier au Prestataire et motiver toute contestation d'une facture par écrit avant la date d'échéance de ladite facture et ne pourra aucunement décider seul d'une réduction quelconque des sommes y figurant.

ARTICLE 11. MODIFICATION/IMPREVISION

Les Prestations et le prix ont été définis dans le cadre des hypothèses et périmètre définis dans les Conditions Particulières et/ou Devis. Les Prestations complémentaires hors périmètre seront considérées comme des modifications donnant lieu à devis et à facturation complémentaire et pourront avoir un impact sur le calendrier prévisionnel d'exécution des Prestations.

En cas de désaccord sur la modification, l'exécution des Prestations se poursuivra comme prévu initialement jusqu'à la validation du devis du Prestataire.

Il est toutefois précisé que les ajouts de capacité de stockage, sauvegarde ou encore de bande passante pourront être demandés et validés via l'outil de ticketing du Prestataire ou par mail après avoir été accepté et validé par les deux Parties. Pour des besoins d'exploitation et pour garantir la continuité du service, le Prestataire est autorisé à procéder à l'ajout d'espace disque (stockage ou backup) sans autorisation écrite préalable du Client et adapter la facturation à la consommation réelle.

Les Parties ont expressément convenu et accepté que le prix défini par le Contrat puisse être renégocié dans les cas suivants, limitativement énumérés (les « Changement(s) imprévisible(s) »): changement de législation et/ou de réglementation et/ou technique et/ou augmentation des coûts du Prestataire de plus de 5% et/ou des sous-traitants du Prestataire notamment en terme d'énergie rendant l'exécution des Prestations plus onéreuse pour le Prestataire.

Le Prestataire s'engage à informer le Client de ce(s) Changement(s) imprévisible(s), dans un délai raisonnable, par courrier recommandé avec avis de réception ou tout autres moyens convenus par les Parties.

A compter de la réception dudit courrier, les Parties s'engagent alors à renégocier l'impact d'un tel changement sur le Contrat et notamment sur le planning convenu et sur le prix.

Si les Parties ne parviennent pas à un accord dans les trente (30) jours à compter de la réception du courrier recommandé par le Client, chaque Partie pourra mettre un terme au Contrat sans indemnités, ni dommages et intérêts par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, et moyennant un préavis de trois mois.

En cas de désaccord relatif au(x) Changement(s) imprévisible(s), les Parties renoncent à saisir le juge pour adapter et/ou modifier le prix du Contrat et plus généralement le Contrat.

ARTICLE 12. RÉSILIATION

Les Parties conviennent qu'aucune d'elles ne pourra, en quelques circonstances que ce soit, prononcer la résolution unilatérale du Contrat, seule les modalités de résiliation visées contractuellement étant autorisées. Ainsi la résiliation prononcée par une Partie ne peut avoir pour conséquence les effets d'une résolution et les dispositions des articles 1229 et suivants du code civil sont écartées par les Parties ; la résolution du Contrat ne pourra être prononcée que par une décision judiciaire.

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une quelconque de ses obligations non réparées dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement, l'autre Partie peut résilier le Contrat immédiatement et de plein droit, en tout ou partie, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Le Contrat peut aussi être résilié dans les conditions prévues aux articles 11 « Modification/Imprevision », 18 « Force majeure ».

En outre, le contrat pourra être résilié quinze (15) jours ouvrés après une lettre recommandée du Prestataire au Client demeurée sans effet dans les cas ci-après :

- détérioration de l'Application par le Client ;

- mauvaise utilisation par le Client ou par sa clientèle des équipements et logiciels mis à disposition ;
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

En cas de résiliation du Contrat sans faute du Prestataire, le Client reste tenu du paiement de toutes les Prestations réalisées et de toutes les sommes dues jusqu'au terme initial du Contrat nonobstant la prise d'effet de la résiliation.

La résiliation s'effectue sans préjudice de l'application des stipulations de l'Article Réversibilité, le cas échéant.

ARTICLE 13. REVERSIBILITE

Les services d'assistance à la réversibilité (la « **Réversibilité** ») ont pour objet d'aider le Client à la reprise de l'exploitation des Prestations en interne ou par un tiers désigné par lui, au terme du Contrat ou en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit. Les modalités et conditions de Réversibilité sont décrites dans les Conditions Particulières.

Sauf disposition contraire dans les Conditions Particulières, la Réversibilité n'est pas incluse dans les prestations et fera l'objet d'un devis précisant : le planning, les livrables, une provision de jour homme.

Le Client doit notifier au Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception son intention de reprendre l'exploitation des Services en interne ou de les faire reprendre par un tiers désigné par lui un (1) mois avant la date projetée de mise en œuvre de la Réversibilité.

Le transfert de l'exploitation des Services au Client ou au tiers désigné par lui donne lieu à la signature d'un procès-verbal par les Parties et met fin à la Réversibilité.

A l'issue de la Réversibilité, le Prestataire s'engage à ne conserver aucune copie des éléments restitués au Client.

Les stipulations du Contrat s'appliquent à la Réversibilité, à l'exclusion de celles relatives aux Niveaux de Services. Si le serveur appartient au Client, il sera restitué au Client moyennant une prestation spécifique de sortie de baie et de transport sécurisé, les frais de cette opération étant à la charge du Client et seront évalués au prix du marché lors de leur réalisation.

ARTICLE 14. RESPONSABILITE

Les dispositions du présent article répartissent le risque entre les Parties. Les Parties reconnaissent que le prix convenu reflète la répartition du risque et la limitation de responsabilité en résultant.

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée du Prestataire.

Le Client reconnaît et accepte l'aléa technique et les limites du réseau Internet. Le Client choisit seul l'opérateur, fournisseur d'accès au réseau. Le Prestataire n'est pas responsable des interruptions et défaillances du réseau. En particulier, eu égard à la complexité d'Internet, de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, des goulots d'étranglement sur lesquels le Prestataire n'a pas de maîtrise, la responsabilité du Prestataire est limitée au seul fonctionnement du Matériel dont les limites extérieures sont constituées par les Points de raccordement. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des vitesses d'accès depuis d'autres sites ou de ralentissements externes ou encore d'actes de piratage de tiers ou d'intrusion malveillante. Par

ailleurs, le Prestataire n'est pas responsable des interruptions liées aux plateformes de type Cloud Public.

En outre, le Prestataire n'est pas responsable en cas de manquements du Client ou d'utilisation non-conforme de la Plateforme par le Client.

Au titre du Contrat, le Prestataire n'assume aucune responsabilité quant à l'Application, au contenu et Données de toute nature qui lui sont fournis par le Client dans le cadre de l'exécution du Contrat ; le Client dispose seul de la capacité à maîtriser et à connaître le contenu transitant sur la Plateforme et garantissant notamment disposer des autorisations nécessaires à l'utilisation et la diffusion des informations et données hébergées et assumer toute conséquence de la mise à disposition du public sur Internet.

Le Client utilise sur l'Infrastructure hébergée sous sa seule responsabilité les produits tiers et notamment les licences logicielles ou applications qui ne sont pas vendues ou mises à disposition par le Prestataire.

En cas de perte et/ou endommagement de Données Client, le Prestataire est responsable de la restitution/restauration des Données Client dans leur état résultant de la dernière sauvegarde réalisée par le Prestataire avant que les Données Client ne subissent une avarie.

Les préjudices indirects subis par le Client, ainsi que les pertes de bénéfices ou d'économies, les pertes de commandes, de clientèle et d'exploitation ainsi que l'atteinte à l'image du Client sont exclus de toute demande d'indemnisation et ce, même si le Prestataire a été informé de la possibilité de tels dommages.

Le montant total des dommages et intérêts incluant toutes restitutions que le Prestataire pourrait être amené à verser au Client, toutes causes confondues et pour la durée du Contrat, est limité à un montant correspondant au montant payé par le Client au cours des six (6) mois précédant la survenance du fait générateur à l'origine de la mise en cause de la responsabilité du Prestataire.

En cas d'action de tiers au Contrat, le Client devra garantir le Prestataire contre les conséquences de telles actions.

Le Client est informé de l'absence de garantie intrinsèque des Logiciels Open Source. Hormis les Logiciels Open Source que le Prestataire choisit d'utiliser pour les besoins de son Infrastructure, il appartient au Client s'il le souhaite de solliciter directement l'éditeur dudit Logiciel Open Source pour mettre en place un contrat de support. Le Prestataire peut également proposer un tel contrat de support pour certains Logiciels Open Source.

En tout état de cause, le Client ne pourra engager une action ou effectuer une réclamation ayant pour objet notamment l'exécution du Contrat ou la mise en jeu de la responsabilité du Prestataire, plus de deux ans après qu'il ait connu ou aurait dû connaître le fait lui permettant d'engager cette action ou de formuler cette réclamation.

De convention expresse, les Parties conviennent que le présent article survivra en cas de résiliation totale ou partielle ou résolution du Contrat, quelle qu'en soit sa cause.

ARTICLE 15. CONFIDENTIALITE

Chaque Partie s'engage à garder le secret le plus absolu sur les informations et documents désignés par écrit comme confidentiels par l'autre Partie et auxquels elle a accès à l'occasion de l'exécution des Prestations.

Cette obligation de confidentialité se poursuivra pendant une période de trois (3) ans après l'expiration ou la résiliation du Contrat, à l'exception des cas où la divulgation serait rendue obligatoire par la loi ou une décision judiciaire, ou si cette divulgation était nécessaire pour permettre la mise en œuvre du Contrat ou pour prouver l'existence de droits en vertu du Contrat.

Les Parties ne sont pas tenues de traiter une information comme information confidentielle si ladite information :

- est dans le domaine public au moment de sa divulgation ;
- a été divulguée par l'une des Parties avec l'accord écrit préalable de l'autre Partie,
- a été communiquée à l'une des Parties ou à son personnel par des tiers l'ayant obtenue par des moyens légitimes.

Par exception à ce qui précède, le Client autorise le Prestataire :

- à faire mention du Contrat et d'une brève description des Prestations et utiliser la dénomination sociale et/ou logo et/ou marques commerciales du Client à titre de référence commerciale.
- à relater à des fins de communication (diffusion aux médias, déclarations, diffusion publique, articles de presse, séminaires, publi-reportages, ...) l'expérience commune née des présentes. Le contenu de la communication sera néanmoins préalablement soumis au Client pour approbation.

Dans le cas où les Prestations incluent l'hébergement d'un site web ouvert au public, une page de crédits mentionne le Prestataire et son rôle dans le projet ainsi qu'un lien vers le site smile.fr.

ARTICLE 16. TRAITEMENT DES DONNEES

Le Client est seul responsable et garantit la qualité, la licéité et pertinence des Données Client. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser et de faire utiliser par le Prestataire les Données Client. Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Sous réserve des dispositions de l'Article « Responsabilité » des présentes, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des Données Client. Les Parties pourront détailler si besoin les mesures et dispositifs de sécurité dans les Conditions Particulières ou la Convention de Service.

Si les Données Client comportent des Données à caractère personnel (« DCP »), le Client informe le Prestataire préalablement et leur Traitement sera précisé. Il est précisé entre les Parties que si des exigences spécifiques résultant du traitement de DCP accroissent la charge de travail du Prestataire, les Parties conviendront d'un avenant pour envisager les conditions, notamment financières, de cette extension.

En tout état de cause si les Données Client comportent des DCP, chaque Partie s'engage à se conformer à ses obligations en application de la législation en vigueur relative à la protection des DCP, y compris celles découlant de la loi française n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite loi informatique et libertés et du Règlement européen 2016/679 (la « Législation DCP »). Les Parties s'interdisent de commettre tout acte de nature à mettre l'autre Partie en position de violation de la Législation DCP.

Pour les besoins des présentes, les termes avec une majuscule non définis à l'article 2 des présentes, ont le sens qui leur ait donné par la Législation DCP.

Le Client, en tant que Responsable de traitement, est responsable en matière de mise en conformité effective des DCP traitées et des Traitements qu'il met en œuvre ou qu'il sous-traite notamment auprès du Prestataire et garantit :

- qu'il se fonde sur une base juridique valable dans le cadre de la Législation DCP pour chaque finalité, incluant le recueil du consentement approprié des Personnes concernées si nécessaire ou tel qu'exigé par ladite Législation DCP ;
- qu'il fournit une information claire et appropriée aux Personnes concernées sur les Traitements de DCP pour les finalités définies aux présentes, dans un délai opportun, et contenant au moins les éléments exigés par la Législation DCP ;
- qu'il prend des mesures raisonnables pour vérifier que les DCP sont exactes, complètes et mises à jour ; adéquates, pertinentes et limitées au strict nécessaire relativement aux finalités pour lesquelles elles sont traitées ; et qu'elles sont dans une forme permettant d'identifier les Personnes concernées pour une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées, sauf si une période de conservation plus longue est exigée ou permise dans le cadre de la loi applicable ;
- qu'il a mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir que les Traitements de DCP sont effectués de façon appropriée, en conformité avec la Législation DCP ;
- qu'il réponde aux demandes des Personnes concernées qui souhaiteraient exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité des données, de limitation du Traitement et d'opposition au Traitement conformément à la Législation DCP.

À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les DCP seraient reproduites et hébergées via le Service ou d'un utilisateur final de la Plateforme.

Dans le cadre de l'objet du Contrat, le Prestataire ne saurait être tenu de veiller à cette mise en conformité effective ou de conseiller le Client au regard de la Législation DCP concernant les traitements mis en œuvre par le Client.

Le Prestataire, en tant que sous-traitant au sens de la Législation DCP, garantit qu'il mettra en œuvre pour celles qui le concernent, les mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que les traitements, réalisés pour le compte du Client, répondent aux exigences de la Législation DCP.

Il est expressément convenu dans ce cadre que le Prestataire :

- ne pourra traiter les DCP que sur instruction documentée du Client, y compris en ce qui concerne les transferts vers les pays tiers ; en outre, si le Prestataire est tenu de procéder à un transfert de DCP vers un pays hors Union européenne ou à une organisation internationale en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat-Membre auquel le Prestataire est soumis, il informe le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si la législation concernée interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;

- tiendra un registre de toutes les catégories d'activités de traitement de DCP effectuées pour le compte du Client, étant précisé que le Client s'engage à apporter toute son assistance à la tenue dudit registre en donnant toutes informations utiles pour son établissement puis pour sa mise à jour en tant que de besoin ;
- devra veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les DCP s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée ;
- devra respecter les conditions de recrutement d'un autre sous-traitant. Dans ce cadre, le Client accorde au Prestataire une autorisation générale, au sens de la Législation DCP, de recruter toutes sociétés du Groupe du Prestataire, comme sous-traitant ultérieur. En cas de changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs sous-traitants ultérieurs, autres que ceux visés par l'autorisation générale ci-dessus, le Prestataire en informe le Client, lui donnant ainsi la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Le Client doit émettre ses objections dans un délai de 10 jours, en indiquant les motifs raisonnables et documentés tenant au non-respect par ce ou ces sous-traitant(s) de la Législation DCP. Le Prestataire impose les mêmes obligations en matière de protection des DCP que celles prévues aux présentes par contrat à son sous-traitant ;
- notifie au Client toute violation de DCP au sens de la Législation DCP, dans les meilleurs délais à compter du moment où il en a eu connaissance, étant précisé qu'il appartient au Client de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et aux Personnes concernées, le cas échéant. Néanmoins, une assistance raisonnable pourra être assurée par le Prestataire dans le cadre de ces notifications, sur demande du Client et selon des modalités discutées entre les Parties ;
- selon le choix du Client et sur demande de ce dernier, supprimer ou anonymiser toutes les DCP au terme de la prestation, et détruire les copies existantes sauf disposition légale contraire ;
- mettre à la disposition du Client les informations permettant de démontrer le respect de ses obligations au titre de la Législation DCP et pour permettre la réalisation d'audits, au frais du Client et sous réserve d'une notification adressée par le Client au Prestataire avec un préavis de deux semaines. Il est précisé qu'en cas d'audit par un organisme tiers, ce dernier ne peut en aucun cas être un concurrent du Prestataire, et les Parties conviendront mutuellement au préalable du périmètre, de la date et de la durée de l'audit qui ne pourra excéder un jour par an et une fois par an. Tout accès aux systèmes d'informations du Prestataire le sera uniquement en présence d'un collaborateur de la Direction des services Informatiques de ce dernier et ne devra pas perturber les activités du Prestataire, ni compromettre la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel d'autres clients. Suite à la remise du rapport d'audit, les Parties se réuniront pour échanger sur les conclusions de celui-ci et décider des recommandations qu'elles jugent opportunes de mettre en œuvre. Le rapport d'audit sera considéré comme une information à conserver de façon strictement confidentielle par l'auditeur, le Client et le Prestataire.

Dans le cadre de son obligation d'assistance vis-à-vis du Client, le Prestataire s'engage, le cas échéant dans des conditions financières à définir entre les Parties, à :

- aider le Client, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans la mesure du possible,

à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes des personnes concernées relatives à leurs droits. À ce titre, en cas de réception directement par le Prestataire d'une telle demande, il est convenu que celui-ci transmet la demande au Client, à qui revient la charge d'y apporter une réponse conforme à la Législation DCP ;

- aider le Client à garantir le respect des obligations de sécurité. Il est entendu entre les Parties que les engagements du Prestataire ne portent que sur les moyens qu'il est à même de mettre en œuvre pour assurer la confidentialité et la sécurité des DCP ;
- aider le Client dans le cadre des notifications des violations de DCP au sens de la Législation DCP et lorsque celui-ci décide de mener une analyse d'impact relative à la protection des DCP ainsi que, le cas échéant, pour la réalisation de la consultation préalable à l'autorité de contrôle, en fournissant toute documentation utile à sa disposition que le Client ne détient pas.

Les Parties s'accordent sur le principe que l'assistance fournie au Client au titre de la présente clause est effectuée compte tenu de la nature du traitement et du niveau d'information dont le Prestataire bénéficie de la part du Client et dans les limites des obligations qui lui incombent. Les demandes d'assistance supplémentaires non couvertes par le Contrat donneront lieu à un accord spécifique entre les Parties.

La sous-traitance vers une entité filiale du Prestataire ou du Groupe du Prestataire (au sens de l'article L233-3 du Code de commerce) ou vers un tiers hébergeur est acceptée par le Client et lorsque cette sous-traitance implique un transfert de DCP hors de l'Union Européenne, ce transfert devra être fondé soit (i) sur une décision de la Commission européenne constatant que le pays tiers, un territoire ou un ou plusieurs secteurs déterminés dans ce pays tiers, ou l'organisation internationale en question assure un niveau de protection adéquat, (ii) sur des Clauses Contractuelles Types de la Commission Européenne en vigueur, le Client mandatant le Prestataire pour signer avec ses filiales situées hors Union Européenne lesdites Clauses Contractuelles Types au nom et pour le compte du Client, (iii) sur les garanties appropriées décrites à l'article 46 du Règlement européen 2016/679 ou (iv) sur l'une des conditions posées par l'article 49 du Règlement européen 2016/679.

ARTICLE 17. NON SOLlicitATION DU PERSONNEL

Le Client s'engage, sauf accord préalable écrit, à ne pas solliciter ni faire travailler, directement ou indirectement, tout collaborateur du Prestataire (ou au sous-traitant de ce dernier) affecté à l'exécution du Contrat, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Cette interdiction s'étend pendant la durée du Contrat et deux (2) ans après la fin de celui-ci pour quelque cause que ce soit. Tout manquement à cette obligation oblige la Partie défaillante à payer sans délai à l'autre Partie, à titre de clause pénale, un montant égal à douze (12) fois la dernière rémunération mensuelle brute de la personne concernée.

ARTICLE 18. FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable vis à vis de l'autre si l'exécution du Contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure incluant conflits sociaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau électrique ou des réseaux de télécommunications, pandémie ou tout blocage indépendant de la volonté des Parties empêchant l'exécution normale du Contrat.

La Partie affectée par un cas de force majeure en informe immédiatement l'autre Partie par le moyen qu'elle juge approprié, confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception en justifiant des circonstances exceptionnelles qui rendent impossible l'exécution de ses obligations contractuelles, et en produisant toutes justifications utiles.

Les cas de force majeure ainsi justifiés suspendront les obligations des Parties, à l'exception de payer les factures émises en application du Contrat.

Les Parties s'engagent à se concerter dans les meilleurs délais et de bonne foi pour étudier les conséquences de la survenance d'un cas de force majeure et rechercher dans la mesure du possible des solutions de contournement et de poursuite appropriées.

En toute hypothèse, la Partie affectée par le cas de force majeure devra faire ses meilleurs efforts pour en limiter la durée et les conséquences.

Dans le cas où l'événement qui donne lieu au cas de force majeure se prolongerait pendant plus de trente (30) jours, l'une ou l'autre des Parties pourrait résilier immédiatement et de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf accord exprès contraire entre les Parties.

ARTICLE 19. ASSURANCES

Chacune des Parties s'engage à être assurée auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable pour toutes les conséquences dommageables des actes dont elle pourrait être tenue pour responsable au titre de l'exécution du Contrat. Les Parties s'engagent à payer les primes et maintenir en vigueur ladite police d'assurance et en justifier à l'autre Partie sur simple demande.

ARTICLE 20. SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire est autorisé à sous-traiter tout ou partie de ses obligations aux termes du Contrat à un ou plusieurs sous-traitants de son choix, sous réserve du respect des dispositions de la loi n°75-1334 du 31 décembre 1975. En tout état de cause, le Prestataire demeure responsable vis-à-vis du Client de l'exécution de l'ensemble de ses obligations contractuelles et du respect de ses dernières par ses sous-traitants.

Le Client reconnaît avoir agréé le ou les sous-traitants expressément désignés dans les Conditions Particulières, le cas échéant, conformément à la loi susvisée, ainsi que toute société contrôlée directement ou indirectement par le Prestataire au sens de l'article L.233-3 du Code de commerce, qu'elle soit située en France ou à l'étranger.

Le Prestataire informera, par tout moyen convenu par les Parties, le Client de tout changements relatifs aux sous-traitants. Le Client disposera alors d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. L'absence d'objection dans le délai susmentionné vaut acceptation par le Client.

ARTICLE 21. RECHERCHE DE SOLUTION AMIABLE

Les Parties se déclarent attachées au dialogue et à la recherche de solutions amiables aux éventuels différends qui pourraient les opposer en exécution du Contrat.

Ainsi, en cas de difficulté, chacune des Parties s'engage à désigner deux personnes de sa société chargées de les représenter pour tenter de trouver une issue amiable à leur différend (« procédure de conciliation »). Ces personnes devront

se réunir à l'initiative de la Partie la plus diligente dans les dix (10) jours à compter de la réception de la lettre recommandée avec accusé de réception demandant la tenue d'une réunion de conciliation. L'ordre du jour est fixé par la Partie qui prend l'initiative de la demande de conciliation.

La procédure de conciliation ne doit pas excéder soixante (60) jours à compter de la réception de la lettre recommandée mentionnée au paragraphe précédent, sauf accord exprès des Parties de prolonger ce délai.

En cas d'échec de cette procédure, chacune reprend sa liberté d'action.

Par ailleurs, les Parties sont convenues qu'elles ne sont pas tenues d'appliquer cette procédure avant la mise en œuvre d'une procédure d'urgence ou conservatoire, en référé ou par requête.

ARTICLE 22. LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est régi par le droit français.

Tout litige qui n'aurait pu faire l'objet d'un accord amiable dans le cadre de la procédure de conciliation ou de médiation relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris, nonobstant pluralité de défendeur ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence, conservatoires, en référé ou par requête.

ARTICLE 23. DISPOSITIONS GENERALES

Si l'une quelconque des stipulations du Contrat, ou une partie d'entre elles, est nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité du Contrat, ni celle de la clause seulement partiellement concernée.

Le fait par l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes, ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

Le Contrat est indépendant de tout autre contrat conclu ou à conclure entre le Client et le Prestataire.

Dans le cas où le contrat est signé électroniquement par l'intermédiaire du prestataire DocuSign, ce dernier assurera la sécurité et l'intégrité des copies numériques du Contrat. Les Parties reconnaissent que le Contrat signé électroniquement a la même force probante que l'écrit sur support papier en application des dispositions des articles 1174 et 1366 du Code Civil. Les Parties s'engagent, lors de l'utilisation de la solution de signature électronique DocuSign aux fins de signature du Contrat à accepter les Conditions Générales d'Utilisation (CGU) et les Conditions Spécifiques d'Utilisation (CSU) applicables aux services DocuSign auxquels ils accèdent. A ce titre, chacune des Parties s'interdit toute utilisation anormale, abusive ou frauduleuse de la solution de signature électronique fournie par le prestataire DocuSign et, de façon plus générale, toute activité au moyen de la solution de signature électronique qui serait en violation des lois, règlements, codes de déontologie et autres dispositions qui lui sont applicables. Le non-respect des CGU ou des CSU de la solution de signature électronique DocuSign engage la seule responsabilité de la Partie contrevenante.

ARTICLE 24. SURVIE DES OBLIGATIONS

Il est expressément convenu que les dispositions des ARTICLE 7 PROPRIETE INTELLECTUELLE, ARTICLE 14 RESPONSABILITE,

ARTICLE 15 CONFIDENTIALITE, ARTICLE 17 NON SOLLICITATION DE PERSONNEL, ARTICLE 21 RECHERCHE DE SOLUTION AMIABLE, ARTICLE 22 LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE survivront à la fin du Contrat pour quelque cause que celle-ci intervienne.

Il est toutefois précisé que les cessions au sein du Groupe d'une des deux parties sont possibles et autres réorganisations de type Transmission Universelle de Patrimoine (TUP), Apport Partiel d'Actifs (APA) moyennant l'information de l'autre Partie.

ARTICLE 25. CESSION

Le Contrat ne peut faire l'objet d'une cession totale ou partielle de la part de l'une des Parties à tiers sans l'information écrite de l'autre Partie.

Le Client :

Représenté par :

En qualité de :

Signature et cachet de la société