



République Française

Ville de SAUSSET-LES-PINS

Hôtel de Ville – Place des droits de l'homme – 13960 SAUSSET-LES-PINS - 04 42 44 51 51

www.ville-sausset-les-pins.fr

Envoyé en préfecture le 05/11/2025

Reçu en préfecture le 06/11/2025

Publié le

ID : 013-211301049-20251103-DEC2025_217-CC



Publié le 18/11/2025

DECISION DU MAIRE N°DEC2025-217

CONTRAT SERVICE AVEC LA SOCIETE BERGER LEVRAULT

Nomenclature ACTES : 1.4

Le maire de la Commune de Sausset-les-Pins,

-Vu le Code General des Collectivités Territoriales, articles L 2122-21 et L 2122-22 résultant des dispositions de la loi N°96.142 du 21 février 1996, relative à la partie législative du Code General des Collectivités Territoriales,

-Vu la délibération n° 20-07-08 du 23 juillet 2020 par laquelle le Conseil Municipal de Sausset-les-Pins, a délégué à son Maire et pour la durée du mandat, une partie de ses attributions en le chargeant de prendre des décisions qui s'imposent à l'égard de toutes les matières énumérées à l'article L.2122-22 du Code General des Collectivités Territoriales,

Considérant la nécessité d'assurer l'hébergement du logiciel E-magnusRH de la commune de Sausset-Les-Pins.

DECIDE

ARTICLE 1 : De signer un contrat de services concernant l'hébergement du logiciel E-magnusRH avec la société BERGER LEVRAULT domicilié à l'adresse suivante 892 rue Yves Kermen, 92100 Boulogne-Billancourt.

ARTICLE 2 : Le contrat prend effet à compter de la date du 11 novembre 2025 pour une durée de 36 mois.

ARTICLE 3 : la redevance annuelle est fixée à 1926.88 € HT. Le Prix du contrat sera automatiquement révisé à la date anniversaire du Contrat, avec un minimum au moins égal à la variation de l'indice Syntec révisé par application de la formule : $P = (P1 \times S) / S1$

Article 4 : La dépense correspondante est inscrite au budget primitif de la commune et sera réglée par mandat administratif.

Article 5 : Monsieur le Directeur Général des Services et Monsieur le responsable du Service de Gestion Comptable (SGC) sont chargés, chacun en ce qui les concerne, de l'exécution de la présente décision.

Fait à Sausset-les-Pins, le 03 Novembre 2025

Le Maire,
Maxime MARCHAND



CONTRAT DE SERVICES

Le présent contrat est conclu entre :

LE PRESTATAIRE

BERGER-LEVRAULT, société par actions simplifiée,
locataire-gérant Expertiz Santé et Medialis, 892,
rue Yves Kermen, 92100 Boulogne-Billancourt.
RCS Nanterre 755 800 646.

**Adresse pour toute correspondance et
règlement : 64, rue Jean Rostand, 31670 Labège.**

LE CLIENT

MAIRIE DE SAUSSET LES PINS
PLACE DES DROITS DE L'HOMME
13960 SAUSSET LES PINS
FRANCE

18781_119586

Le Client et le Prestataire, collectivement « les Parties », ont conclu un ensemble de contrat(s) portant sur les Solutions, Progiciels et/ou Services commercialisés par le Prestataire, ci-dessous énuméré(s) :

N° contrat	désignation
NCL038465	Contrat de services d'hébergement progiciels BL

Ci-après dénommé(s) le(s) « Contrat(s) ».

Le(s) Contrat(s) arrivant à expiration, le Client et le Prestataire décident de reconduire le(s) Contrat(s) précité(s) par le présent contrat de services (ci-après « le Contrat ») dans les conditions ci-dessous.

Chaque Contrat énuméré ci-avant est reconduit dans les conditions définies aux Conditions Générales applicables ci-après annexées et au Tarif de Base Annexe qui précise :

- La date de reconduction et la durée du Contrat.
- Les services dont bénéficie le Client.
- Le prix du Contrat intégrant la révision contractuelle.

Les Parties, après avoir pris connaissance du présent Contrat de Services et de ses Annexes, déclarent en accepter l'ensemble des dispositions sans réserve ni dérogation. Le Prestataire rappelle qu'il a mis en place un dispositif de signature dématérialisée avec certification pour la gestion des contrats. Le Client déclare avoir, préalablement à la signature du présent Contrat de Services, pris connaissance de la Convention de Preuve correspondante sur <https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/> et l'avoir acceptée ; elle est jointe pour information en Annexe.

Le présent Contrat est soumis à la loi française tant pour les règles de forme que pour les règles de fond. En cas de litige, les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent Contrat ou à l'exécution des services, objet de ce dernier. A défaut de résolution amiable, compétence expresse est attribuée au tribunal compétent nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Fait à Labège, le 30 septembre 2025

Pour BERGER-LEVRAULT

Stéphane MANOU

Directeur Général Collectivités et Administrations



BERGER-LEVRAULT

RCS Nanterre 755 800 646

SIRET 755 800 646 00381

64 rue Jean Rostand

31670 Labège

Tél. 0 820 875 875

Fax : 05 61 39 86 64

Pour le Client

Fait à Sausset les pins, le 03 Novembre 2025

Pour la Mairie de Sausset les pins

Maxime Marchand

Maire



CONVENTION DE PREUVE

Le Prestataire a mis en place un dispositif de signature dématérialisée qui propose au Client, à partir de son espace clients accessible à l'adresse <https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/>, **une Signature Avancée**. Il s'agit d'une signature électronique réalisée dans des conditions conformes aux exigences du Règlement « eIDAS » n°910/2014 du 23 juillet 2014. L'identité du signataire est vérifiée préalablement en respectant les procédures imposées par l'opérateur de signature. Cette signature requiert de disposer d'une adresse e-mail.

En application de l'article 1366 du code civil l'écrit électronique a la même force probante que l'écrit sur support papier, sous réserve que puisse être dûment identifiée la personne dont il émane et qu'il soit établi et conservé dans des conditions de nature à en garantir l'intégrité.

La présente convention (ci-après « la Convention de Preuve ») a pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Parties reconnaissent aux documents signés de manière dématérialisée selon le dispositif mis en place par le Prestataire la qualité de documents originaux et admettent leur force probante au même titre qu'un écrit signé sur support papier.

La Convention de Preuve prend effet à la date de signature pour la durée définie au Tarif de Base Annexe. La Convention de Preuve est valable pour tous les Contrats du Client énumérés dans le Contrat de Services et tout nouveau contrat que les Parties signeraient pendant la période de validité de la Convention de Preuve. Dans tous les cas, le terme ou la résiliation de la Convention ne remettra pas en cause la force probante des documents signés de manière dématérialisée avant la date de sa résiliation et à l'expiration.

L'identification du Client est assurée à partir des informations saisies par le Client pour le jour de l'opération. Ces informations sont notamment ses nom, prénoms, et son email. Le Client reconnaît que les informations le concernant sont conformes à la réalité et non contestables. En l'état du dispositif, les données d'identification sont transférées au prestataire de services de certification électronique du Prestataire, dans le but de générer un code confidentiel qui sera envoyé au Client par courriel et ce, afin de procéder à la signature dématérialisée de l'opération demandée par le Client.

Ce dernier reconnaît que l'utilisation d'un certificat électronique délivré par un tiers certificateur permet d'exprimer son consentement à la conclusion du document signé de manière dématérialisée et/ou de confirmer la validité de ce document.

Chaque document signé de manière dématérialisée sera adressé par mail au Client et conservé sur son Espace Client. Pendant cette période, le Client pourra à tout moment obtenir une copie papier.

La Convention de Preuve est soumise et interprétée conformément au droit français et tout litige relatif à la Convention de Preuve relève de la compétence des tribunaux civils français.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données personnelles du Client, conformément à la réglementation française et européenne en vigueur relative au traitement et à la protection des données à caractère personnel et notamment le règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016. En application de cette réglementation, le Client dispose d'un droit d'accès, d'opposition pour des motifs légitimes et de rectification auprès du Service Juridique, Berger-Levrault, 64, rue Jean Rostand, 31670 Labège.

CONDITIONS GENERALES DU CONTRAT D'HEBERGEMENT D'INFORMATIONS APPLICATIONS ET DONNEES DE SANTE

Le Client déclare avoir reçu au préalable les informations nécessaires de la part du Prestataire concernant les prestations, objet du présent Contrat, avoir constaté leur adéquation à ses besoins et pris toutes précautions utiles pour leur mise en œuvre. Le Client souhaite bénéficier de prestations d'hébergement (ci-après « les Prestations ») concernant le ou les Application(s) associée(s) décrite(s) aux Conditions Particulières.

ARTICLE 1 - DEFINITIONS

Dans la suite du présent document et des autres documents contractuels qui s'y rattachent, les termes dont la première lettre figure en majuscule auront la signification suivante :

Application : le ou les progiciels édités par la société BERGER-LEVRULT, entendu comme un ensemble complet et documenté de programmes conçus pour être fourni à plusieurs Utilisateurs, figurant sur le Tarif de Base Annexe (TBA), ou à défaut en Annexe. Le Client bénéficie pour ces progiciels d'une licence d'utilisation souscrite auprès du Prestataire et d'un Contrat de services qui lui permet de bénéficier de services associés aux progiciels tels que la maintenance et l'assistance à leur utilisation.

Client : le Client professionnel, cocontractant du Prestataire dans le cadre du Contrat.

Conditions Générales : les présentes Conditions Générales.

Conditions Particulières : document complétant ou modifiant les Conditions Générales pour un Service déterminé. À la souscription du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par la Confirmation de Commande et le présent Contrat. La Confirmation de Commande, établie sur la base de la commande du Client, comporte les noms, adresse et qualité du Client, ses références SIRET/FINESS, les sites concernés, la liste des Applications hébergées, si nécessaire le volume de Données hébergées, le nombre d'Utilisateurs de référence, la nature et le prix des Prestations souscrites ainsi que le cas échéant les modalités de facturation. Lors de la reconduction du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par le Contrat et le Tarif de Base Annexe (T.B.A.).

Contrat : l'ensemble contractuel constitué des documents suivants classés par ordre de priorité décroissant : les Annexes, les Conditions Générales et Particulières, les éventuels Devis émis par le Prestataire et acceptés par le Client. En cas de contradiction entre les dispositions contenues dans des documents de rang différent, les dispositions du document de rang supérieur prévaudront. Lorsque le Prestataire et le Client sont liés par un Contrat antérieur, celui-ci est annulé et remplacé par le présent Contrat.

Data Center : centres de traitement des Données exploités par le Prestataire tels qu'identifiés en Annexe.

Devis : document contractuel sur lequel figure une estimation des montants correspondants aux Services d'Hébergement exprimés dans les besoins du Client.

Données à Caractère Personnel (DCP) : Données permettant d'identifier, directement ou indirectement, des personnes, collectées par le Client et déposées, par lui, dans le Data Center, soit directement soit à travers d'Applications hébergées.

Données de Santé : Données à Caractère Personnel recueillies ou produites, par le Client, à l'occasion de ses activités de prévention, de diagnostic ou de soins.

Données : Désignent les informations (dont les données à caractère personnel (DCP)) dont le Client est propriétaire et/ou responsable et qu'il saisit, renseigne, transmet et traite dans le cadre de son utilisation des Applications, en cela compris les pièces jointes numérisées.

Environnement Client : l'environnement physique, matériel, réseau et logiciel du Site Client à partir duquel l'Application est accessible via un navigateur Web.

Parties : désigne(nt) le Client et le Prestataire, ci-après désignés collectivement « Parties » et individuellement « Partie ».

Services d'Hébergement ou Services : prestations d'hébergement, au sein de l'infrastructure du Data Center, d'Applications fournies par le Client, ainsi que des Données générées au travers de ces Applications. Les Services d'hébergement sont fournis sous réserve que le Client soit titulaire d'un Contrat de suivi ou d'acquisition et de services* pour l'Application et qu'il le maintienne en vigueur pendant toute la

durée du présent Contrat, ledit Contrat incluant des prestations telle que l'assistance à l'utilisation et la maintenance évolutive et corrective nécessaires à l'utilisation et au bon fonctionnement de l'Application. La résiliation du Contrat de suivi ou d'acquisition et de services pour l'Application auprès du Prestataire entraîne automatiquement la résiliation du présent Contrat à la même date, sauf accord contraire écrit du Prestataire.

*Gamme Milord@Segilog.

Site Client : adresse du Client, indiquée sur l'Espace Clients.

Utilisateur : le Client ou tout personnel ou préposé du Client disposant d'un accès à l'Application et aux Données dans le cadre des Services d'hébergement.

Date d'ouverture du Compte : ce terme désigne la date de notification faite par le Prestataire par courriel au Client, de la réalisation de la prestation d'Ouverture des Services d'hébergement pour le Client.

Serveur : Désigne le système informatique, les serveurs virtuels administrés et gérés par le Prestataire dédiés aux services souscrits par le Client et utilisant comme vecteur de communication le réseau internet.

Espace clients : Désigne le portail de services que le Prestataire met à disposition du Client et des Utilisateurs des Applications. Le Portail est accessible à l'adresse : <https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/> ou à toute autre adresse communiquée par le Prestataire.

Prérequis techniques : Désignent la dernière version des caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques préconisés par le Prestataire devant être mise en œuvre et respectée par le Client pour accéder aux Applications, objet du présent Contrat. Ces Prérequis sont susceptibles d'évoluer, et la version la plus récente est accessible à tout moment sur l'Espace Clients. Il incombe au Client de veiller à l'évolution des postes de travail de ses Utilisateurs afin qu'ils restent conformes à ces Prérequis techniques. Le Client reconnaît avoir pris connaissance des Prérequis techniques indispensables à l'utilisation conforme des Prestations et accepte ces exigences comme un préalable obligatoire à la fourniture des Prestations. Il est également informé que, pour bénéficier des Prestations, il doit disposer d'un accès au réseau internet et de moyens techniques adéquats, tels que définis par le Prestataire.

ARTICLE 2 - OBJET

Le présent Contrat de Services d'Hébergement définit les conditions selon lesquelles le Prestataire héberge des Applications et les Données qui en sont issues, pour le compte du Client en contrepartie du paiement du prix défini dans les Conditions Financières. Ces Applications et ces Données sont hébergées dans le Data Center et sont mises à disposition du Client via un accès en ligne.

ARTICLE 3 - DESCRIPTION DES SERVICES D'HEBERGEMENT

3.1. Périmètre des Services d'Hébergement

Au titre des Services d'Hébergement, le Prestataire met à disposition du Client, au sein du Data Center, une infrastructure informatique et réseaux, dimensionnée en fonction des Données fournies par le Client et hébergeant :

- Des Applications choisies, par le Client ;
- Les Données qui sont, soit générées par les Applications précédemment décrites, soit directement déposées par le Client dans le Data Center.

Dans le cadre de l'organisation de ses Services, le Prestataire a mis en place un système de management de la sécurité de l'information et a obtenu la certification ISO 27001. Le Prestataire s'engage à maintenir ces certifications pendant la durée de sa relation avec le Client.

3.2. Volume de stockage

Selon l'Application concernée, le Service d'hébergement proposé par le Prestataire comprend, sous forme de forfait mensuel, un espace de stockage de données limité au maximum à 50 Giga Octets (Go). Tous les éléments fournis par le Prestataire et mis à la disposition du Client sont pris en compte dans ce volume de stockage, y compris les espaces de stockage et bases de données. Le Client est responsable du respect de l'espace de stockage autorisé par la formule d'hébergement souscrite. Dans ce cadre, les

Parties conviennent que les mesures présentes dans la base technique feront seules foi en matière de dépassement de l'espace de stockage mis à la disposition du Client sur la plate-forme d'hébergement maximal autorisé dans le cadre du présent Contrat. Le Prestataire n'assume aucune responsabilité quant aux dysfonctionnements rencontrés par le Client du fait d'une utilisation de l'espace de stockage au-delà de la capacité maximale autorisée.

3.3. Réseau Internet : le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des indisponibilités ou ralentissements des Services d'Hébergement. Compte tenu des spécificités du réseau Internet, le Prestataire ne peut, par ailleurs, offrir aucune garantie de continuité des Services, n'étant tenu à cet égard que d'une obligation de moyens. La responsabilité du Prestataire ne peut donc être engagée en cas de dommages liés à l'impossibilité temporaire d'accéder aux Applications du fait notamment d'un dysfonctionnement ou d'une saturation des réseaux.

3.4. Niveau de S.L.A : les niveaux de qualité de Services notamment en termes de sécurité et de confidentialité des Données, sur lesquels s'engage le Prestataire pour la réalisation des Services d'Hébergement, sont décrits au présent Contrat et en Annexe 2 des présentes. Le Client a pris acte qu'un S.L.A. (Service Level Agreement) étendu est compris dans le présent Contrat garantissant contractuellement la disponibilité d'accès aux Services à hauteur d'un pourcentage sur une base périodique. Les Services d'Hébergement peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires à la délivrance des Services d'Hébergement et notamment au bon fonctionnement des équipements matériels et des programmes mis en œuvre par le Prestataire. Sauf cas d'urgence ou circonstances imprévues, le Prestataire informe le Client, dans le délai prévu en Annexe 2, des interruptions des Services d'Hébergement. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client dès lors que le Prestataire a dûment prévenu le Client ou que l'indisponibilité résulte d'un cas d'urgence ou d'une circonstance imprévue.

ARTICLE 4 - OUVERTURE DES ACCES - COLLABORATION

4.1. Ouverture du Compte

L'accès aux Services d'hébergement nécessite la réalisation par le Prestataire des paramétrages nécessaires pour l'ouverture du compte du Client. Pour personnaliser ces paramétrages, le Client doit fournir un certain nombre d'éléments dont la liste lui a été fournie par le Prestataire à l'enregistrement de sa commande. L'ouverture du compte est réalisée par le Prestataire, selon les modalités précisées au Client lors de sa commande, soit, sauf cas particulier lié à l'Application concernée, sur la base des éléments de paramétrage reçus du Client, ou à défaut à l'expiration d'un délai de 60 jours suivant la date d'effet du présent Contrat définie aux Conditions Particulières. Dans ce dernier cas, l'ouverture du Service d'hébergement sera réalisée sur la base des informations et paramètres connus par le Prestataire. La Date d'ouverture du Compte est la date prise en compte pour la durée du présent Contrat et sa facturation. Le Client se verra attribuer, par le Prestataire, une adresse personnelle et incessible ainsi qu'un identifiant/mot de passe par Utilisateur désigné permettant d'accéder aux Données et aux Applications, sous réserve que le Client acquiert et maintienne un droit d'utilisation de l'Application et le Contrat de suivi ou d'acquisition et de services associé. L'accès à l'Application et aux Données s'effectue par les Utilisateurs depuis leur poste de travail au moyen d'un navigateur web, ainsi que des codes d'accès attribués par le Prestataire à chaque Utilisateur et du mot de passe associé. Les codes d'accès sont destinés à réserver, aux Utilisateurs du Client, l'accès à l'Application et aux Données et à protéger l'intégrité et la disponibilité des Services d'hébergement ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données telles que transmises par les Utilisateurs. Toutes modifications dans ce cadre sont réalisées sur demande du Client via son Espace Clients. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les codes d'accès le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Le Client est réputé détenir la garde des codes d'accès des Utilisateurs et assume la responsabilité exclusive de l'utilisation desdits codes d'accès. Il s'assurera qu'aucune autre personne non

autorisée par le Prestataire ne pourra accéder aux Services d'hébergement. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Services d'hébergement. En cas de perte ou de vol d'un des codes d'accès et/ou des mots de passe associés, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire afin de récupérer ces éléments ou d'en générer de nouveaux. Les codes d'accès sont protégés par des mots de passe connus des seuls Utilisateurs. Un mot de passe doit répondre aux exigences de sécurité telles que définies par la CNIL (commission nationale de l'informatique et des libertés).

4.2. Collaboration entre les Parties

Les Parties conviennent que les prestations de service en informatique nécessitent une coopération active et régulière entre le Client et le Prestataire. Cette collaboration se concrétise particulièrement par :

- l'obligation de conseil au bénéfice du Client,
- la mise à disposition par le Client au personnel du Prestataire chargé de la réalisation des prestations, de tous les documents, et éléments existants, nécessaires à l'exécution du présent Contrat,
- un engagement à s'alerter mutuellement de l'apparition d'une difficulté au cours de l'exécution du présent Contrat afin de se concerter dans les meilleurs délais pour mettre en place la solution la mieux adaptée.

Le Prestataire met en œuvre les conseils et moyens appropriés pour que les Services d'Hébergement répondent aux besoins du Client. Le Client exprime ses besoins de façon juste, précise et complète de manière à permettre au Prestataire de lui proposer et lui délivrer des Services d'Hébergement répondant auxdits besoins. Le Prestataire s'engage, dans le cadre de son obligation de conseil et d'information à accompagner le Client dans la détermination du niveau des Services d'Hébergement qui lui est nécessaire en regard des missions qu'il accomplit en lien avec les Données hébergées.

Les Services d'Hébergement sont fournis en fonction de l'Environnement Client tel que celui-ci l'a présenté, décrit, et le cas échéant, fait visiter au Prestataire.

Le Client collabore activement avec le Prestataire. Il effectue les tâches et actions que lui prescrit le Prestataire, conformément aux règles de l'art et lui fournit, en temps utile, toutes les informations sollicitées par le Prestataire. En outre, le Client désigne, dès la conclusion du Contrat, un interlocuteur privilégié ainsi qu'un interlocuteur suppléant, par écrit. Ces interlocuteurs, ainsi que les Utilisateurs et le personnel du Client, en relation avec le Prestataire, sont compétents et disposent de formations suffisantes.

Le Client permet et facilite l'accès à ses locaux par le Prestataire, ou tout prestataire désigné à cet effet, dans le cadre de la prestation des Services d'Hébergement.

Le Client mettra à disposition du Prestataire les emplacements et les moyens nécessaires à la réalisation des Services d'Hébergement, en ce compris les installations techniques, téléphoniques et électriques conformes aux règles de l'art et aux spécifications et prérequis fournis par le Prestataire.

A ce titre, le Client met en œuvre et maintient, pendant la durée du Contrat, un réseau informatique interne à chaque Site Client, afin de pouvoir utiliser les Services d'Hébergement. Le réseau interne de chaque Site Client pourra faire l'objet d'un agrément de la part du Prestataire.

Le Client vérifie, avant toute modification de son système informatique, que celle-ci ne porte pas atteinte au fonctionnement des Services d'Hébergement. Au demeurant, toute modification de cet environnement doit être notifiée au Prestataire. Préalablement à la mise en œuvre des Services d'Hébergement, le Client veillera à obtenir toutes les autorisations, notamment légales ou administratives, qui lui seraient nécessaires.

ARTICLE 5 - SECURITE / AUDIT

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires, conformes à l'état de l'art et de la technique, pour assurer la sécurité des fichiers et des Données du Client qui sont sauvegardés transférés ou partagés par le biais des Services afin de garantir leur disponibilité, leur intégrité, leur confidentialité ainsi que leur audibilité. Le Prestataire a remis au Client le Plan d'assurance sécurité en vigueur à la date de souscription du Contrat au format PDF. Le Client reconnaît avoir lu et accepté toutes les dispositions de ce Plan, qu'il s'engage à respecter pendant la durée du Contrat. Le Plan d'assurance sécurité détermine, en sus des obligations prévues

au présent Contrat, le rôle et les engagements des Parties. Comme le prévoit son Système de Management de Sécurité de l'Information (SMSI), le Prestataire mandate chaque année un auditeur externe reconnu dans ce domaine, afin d'auditer les Services d'Hébergement du Prestataire conformément aux dispositions du référentiel ISO 27001. Par ailleurs, conformément aux principes de la norme ISO 27001, le Prestataire réalise chaque année un plan d'audits internes couvrant le périmètre de son système physique des Données dans ses Data Centers. Sur demande motivée du Client, le Prestataire tient à la disposition du Client les conclusions des rapports d'audits susvisés. Enfin, le Client pourra à fréquence raisonnable (au maximum une fois par an), réaliser ou faire réaliser à ses frais exclusifs, par un tiers prestataire reconnu, un audit des Services proposés par le Prestataire sous réserve de signer un engagement de confidentialité et de s'engager à l'issue de l'audit à réaliser un rapport d'audit écrit et à le communiquer au Prestataire. Le périmètre des audits réalisés par le Client exclut des infrastructures mutualisées avec d'autres Clients.

ARTICLE 6 - NOUVELLES PRESTATIONS

Le Client pourra, s'il le souhaite, confier au Prestataire de nouvelles prestations, soit ponctuelles, soit de manière permanente jusqu'à la fin du présent Contrat. Ces nouvelles prestations feront l'objet d'un Devis ou d'un avenant au présent Contrat. Ces nouvelles prestations seront payables dans les conditions prévues à l'article « Conditions financières ».

ARTICLE 7 - ASSURANCES

Le Prestataire déclare avoir souscrit un contrat d'assurance couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile professionnelle encourues à l'occasion de son activité de fourniture d'un "service de sauvegarde et stockage de fichiers informatiques à distance par Internet". Le Client doit être assuré pour les conséquences de sa responsabilité civile au cas où elle serait engagée envers le Prestataire, ses collaborateurs et sous-traitants éventuels. Le Client s'engage à ce que son assureur renonce au recours que, comme subrogé dans les droits du Client, il pourrait exercer contre le Prestataire dont la responsabilité se trouverait engagée dans la réalisation de dommages matériels, de frais ou de pertes garantis et contre ses assureurs.

ARTICLE 8 - FORCE MAJEURE

Aucune des Parties ne pourra être tenue responsable de l'inexécution de ses obligations contractuelles si elle est empêchée de les exécuter en raison d'un événement de force majeure, tel que défini à l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence, ainsi que des conséquences dommageables d'un tel événement.

Un événement de force majeure est un événement échappant au contrôle de la partie débitrice, imprévisible lors de la conclusion du contrat, et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêchant ainsi l'exécution de ses obligations.

Il est expressément convenu entre les Parties que les événements suivants constituent des cas de force majeure : Conflits sociaux internes ou externes, Interventions des autorités civiles ou militaires, Guerres ou hostilités déclarées ou non, Actes terroristes, émeutes, Catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, Épidémies, pandémies, conditions sanitaires, Dysfonctionnements et interruptions des opérateurs télécom et des réseaux de télécommunications ou des réseaux informatiques, y compris cyberattaques, Défaillance d'un fournisseur ou sous-traitant empêchant ou limitant la mise en œuvre ou la fourniture des Prestations, dès lors que ces événements ne peuvent être attribués aux moyens techniques mis en œuvre par le Prestataire.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, la Partie concernée par cet événement notifiera par écrit l'autre Partie dans les meilleurs délais, en indiquant la nature de l'événement et l'impact attendu sur l'exécution de ses obligations. Cette Partie pourra suspendre partiellement ou totalement l'exécution de ses obligations sans qu'aucune indemnisation ne soit due.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution des obligations sera suspendue jusqu'à ce que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée. La Partie concernée devra informer l'autre Partie de l'évolution de la situation et fera de son mieux pour limiter la durée de

la suspension.

Si la suspension des obligations se prolonge au-delà de trois (3) mois, chaque Partie aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité, en notifiant sa décision à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIERES

9.1. Les prix des Prestations sont précisés dans la Proposition commerciale dûment acceptée par le Client et/ou aux Conditions Particulières des présentes.

Le prix ainsi indiqué tient compte des Applications hébergées à la date de la signature du Contrat, ainsi que du nombre d'Utilisateurs précisés aux Conditions Particulières.

Toute augmentation du nombre d'Applications hébergées ou du nombre d'Utilisateurs ou tout dépassement de la capacité de stockage précisée à l'article 3.2 donnera lieu à une adaptation du prix de l'abonnement aux Services d'Hébergement.

Toute modification apportée à la structure du Client, création, modification de Services, sera prise en compte pour réactualiser les abonnements en cours.

Les services non inclus dans le présent Contrat qui seraient commandés par le Client seront facturés dès leur réalisation. Les frais d'accès et de mise en service des Services d'hébergement sont facturés une seule fois à la date d'effet du Contrat. Ils incluent les frais de remise en service au terme du présent Contrat sur la base de la configuration minimale définie à l'article « Réversibilité ».

En outre, pendant la durée du Contrat, le prix annuel sera automatiquement révisé à la date anniversaire du Contrat, avec un minimum égal à la variation de l'indice Syntec révisé, selon la formule suivante : $P = (P1 \times S) / S1$ Où P1 est le prix initial, S est l'indice Syntec révisé, et S1 l'indice de référence du mois de juillet de l'année précédente.

Syntec : Chambre Syndicale des Sociétés d'Études et de Conseils.

Le Prestataire n'est pas tenu de notifier le Client pour cette révision si elle correspond à la variation de l'indice Syntec révisé (révision minimale).

Toute modification du prix au-delà de la révision minimale sera notifiée au Client via l'Espace Clients, au moins 60 jours avant sa date d'application. Dans ce cas, le Client dispose de 30 jours à compter de la notification pour résilier le Contrat sans pénalité, par courrier recommandé avec accusé de réception, avec effet au dernier jour de la période annuelle en cours. En l'absence de contestation dans ce délai, le nouveau tarif est réputé accepté définitivement et irrévocablement par le Client.

Si le Contrat est signé en cours d'année, et sauf dérogation expresse, le prix sera révisé dès le 1er jour de la période annuelle suivante.

Les services non inclus dans le présent Contrat, commandés par le Client, seront facturés dès leur réalisation, sur la base du tarif en vigueur au jour de la commande du Client.

Sauf dispositions dérogatoires mentionnées aux Conditions Particulières (Tarif de Base Annexe), les factures sont émises annuellement, terme à échoir, la première étant due à la date d'effet du Contrat et les suivantes au début de chaque période annuelle pendant toute la durée du Contrat. Ces factures tiennent compte le cas échéant, des conditions spécifiques de prise en charge de l'assistance à l'utilisation par un organisme désigné par le Prestataire. Les factures sont payables pour leur montant net et sans escompte à réception, dans un délai de 30 jours. Ce délai est porté à 50 jours pour les établissements publics de santé. Le Client ne peut procéder à aucune compensation ou rétention sur les créances du Prestataire.

Toute somme non payée à l'expiration du délai par un Client public ouvre droit pour le Prestataire au versement d'intérêts moratoires et d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement, conformément aux articles R2192-31 à R2192-36 du Code de la commande publique. Pour un Client privé, conformément aux articles L.441-10 et D.441-5 du Code de commerce, toute somme non payée à son échéance donne lieu au paiement de pénalités égales à trois fois le taux d'intérêt légal, calculé par mensualité, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée sur présentation de justificatifs si les frais de recouvrement dépassent ce montant forfaitaire.

Dans le cas où une facture ne serait pas réglée à son échéance, le Client ne pourra appliquer aucune pénalité de retard ni réclamer

de dommages et intérêts au Prestataire au titre du présent Contrat. Par ailleurs, dans cette situation, le Prestataire pourra, après mise en demeure restée infructueuse à l'issue du délai imparti, suspendre sans autre formalité, l'accès aux Prestations jusqu'au règlement complet des sommes dues.

9.2. Sauf dispositions dérogatoires mentionnées aux Conditions Particulières (Tarif de Base Annexe), les factures sont émises chaque année, terme à échoir, la première à la date d'effet du Contrat et les suivantes chaque début de période annuelle pendant toute la durée du Contrat et en tenant compte, le cas échéant, des Conditions Particulières définies en regard de la prise en charge de l'assistance à l'utilisation par un organisme désigné par le Prestataire.

Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures qui sont adressées au Client ou, le cas échéant, au tiers payeur désigné par celui-ci. Le Client demeure redevable vis-à-vis du Prestataire en cas de non-paiement par le tiers payeur. Toute facture est payable sans escompte par chèque, virement ou par prélèvement automatique, à réception, dans un délai de 30 jours. Ce délai est fixé à 50 jours pour les établissements publics de santé. En cas de paiement par prélèvement automatique, le Client accepte de fournir au Prestataire un relevé d'identité bancaire et une autorisation de prélèvement pour les redevances dues.

9.3. Toute contestation de facture ne sera prise en compte que lorsque la partie non contestée de la facture aura été entièrement réglée. En cas de retard dans le règlement d'une facture, le Prestataire applique un intérêt de retard égal à trois fois le taux de l'intérêt légal, calculé sur le montant hors taxe des sommes dues, par périodes indivisibles de quinze jours à compter du premier jour de retard, avec un minimum de perception pour participation aux frais de dossier dont le montant est fixé à cinquante (50) euros. En cas de non-paiement de la facture à échéance par le Client, le Prestataire se réserve le droit de résilier le Contrat, de manière dérogatoire aux conditions prévues à l'article « Reconduction – Résiliation », moyennant le respect d'un délai de six (6) mois à compter de la première mise en demeure restée infructueuse pendant un délai de trente (30) jours.

ARTICLE 10 - DUREE

Le Contrat prend effet à la date et pour la durée précisées aux Conditions Particulières. Au terme de la durée prévue, le Contrat se renouvellera par tacite reconduction d'année en année, sauf dénonciation dans les conditions prévues à l'article « Reconduction – Résiliation ».

ARTICLE 11 - RECONDUCTION - RESILIATION

Chacune des Parties peut dénoncer le présent Contrat en respectant un préavis de deux (2) mois, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception, avant la date anniversaire.

Chacune des Parties peut résilier le présent Contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, si l'autre Partie ne respecte pas l'une de ses obligations, après envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant 1 mois. En outre, le Prestataire se réserve le droit de résilier le présent Contrat sans préavis ni indemnité en cas de non-respect par le Client d'une quelconque des obligations mises à sa charge au titre du présent Contrat. En particulier, le Prestataire pourra résilier le Contrat, sans indemnité, dans les conditions indiquées au précédent alinéa pour les raisons suivantes : (i) implantation sur le système informatique du Client de tous progiciels ou systèmes d'exploitation non compatibles avec le ou les Applications objet du présent Contrat, (ii) incident de paiement du fait du Client, (iii) violation des droits de propriété intellectuelle du Prestataire.

Enfin, les Services d'Hébergement prendront automatiquement fin au terme du contrat de suivi et/ou d'acquisition et de services d'une ou plusieurs Applications concernées par le présent Contrat. Aucune demande de remboursement des sommes facturées et réglées dans le cadre du présent Contrat ne pourra être réclamée par le Client.

ARTICLE 12 - MODIFICATIONS ET EVOLUTIONS TECHNIQUES

Le Prestataire peut être amené à modifier les conditions et

préconisations techniques ID : 013-211301049-20251103-DEC2025_217-CCas

Services d'Hébergement. Ces modifications seront notifiées au Client, par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant le respect d'un préavis de six (6) mois. Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation significative de certains équipements terminaux, le Prestataire en informe le Client moyennant le respect d'un préavis d'un an, par lettre recommandée avec avis de réception. Le remplacement ou l'adaptation des équipements terminaux, ou les modifications de l'Interconnexion sécurisée, sont à la charge du Client. Dans un délai d'un mois à compter de la notification par le Prestataire desdites modifications, le Client notifiera au Prestataire, soit son acceptation de ces modifications, soit la résiliation du Contrat qui interviendra, de manière dérogatoire à l'article « Reconduction – Résiliation », au terme du préavis prévu aux deux premiers alinéas du présent article.

Les deux Parties conviennent qu'un défaut de réponse du Client dans le délai d'un mois prévu au précédent alinéa vaut acceptation des modifications.

Si, au terme du préavis prévu aux deux premiers alinéas du présent article, le Prestataire découvre que le Client ne met pas en œuvre les modifications prescrites, le Prestataire se réserve la possibilité, de manière dérogatoire à l'article « Reconduction – Résiliation », de résilier le présent Contrat moyennant le respect d'un préavis d'un mois.

Aucune modification intervenant à l'initiative du Prestataire ne pourra donner lieu à dommage et intérêts, ni à quelque réparation que ce soit.

ARTICLE 13 - OBLIGATIONS DU CLIENT

Les obligations mises à la charge du Client constituent des obligations impératives, dont le respect conditionne directement et totalement la bonne exécution par le Prestataire de ses obligations. En cas de manquement à une quelconque de ses obligations par le Client, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée à quelque titre que ce soit.

Informations relatives au Client : le Client s'engage à fournir des informations justes et sincères lors de la souscription de son Contrat. Le Client s'engage à prévenir le Prestataire de tout changement concernant ses informations et sera seul responsable des éventuels dysfonctionnements qui pourraient résulter d'informations erronées. A cet égard, le Client doit disposer d'une adresse de courrier électronique et postale valide et en parfait état de fonctionnement. En cas de changement de ses informations, le Client devra en informer le Prestataire par courrier électronique, télécopie ou lettre simple, ou en les modifiant directement dans son Espace Clients.

Prérequis techniques : le Client fait son affaire personnelle de la mise en place des moyens informatiques et de télécommunication nécessaires à l'accès au Service. Le Client est informé que les Services d'Hébergement ne peuvent être délivrés au Client qu'à la condition qu'il ait souscrit un abonnement internet haut débit ou fibre (hors connexion satellite, WIMAX) conforme aux prérequis techniques du Prestataire et que le Client utilise sous sa propre responsabilité. Pendant toute la durée du présent Contrat, le Client s'engage à mettre en œuvre et à maintenir un réseau informatique pour le Site Client aux fins d'exécution des Services d'Hébergement fournis par le Prestataire. Le Client s'engage notamment à mettre en œuvre un système de protection de son réseau informatique, de type antivirus, de le maintenir à jour avec les abonnements nécessaires qu'il souscrita à ses frais, de telle façon que le système ne permette pas la propagation de virus sur l'ensemble du réseau. De plus, il assurera les protections nécessaires afin d'éviter toute intrusion sur son système qui pourrait, par répercussion, entraîner des intrusions sur le réseau du Prestataire. Le Client reconnaît, à cet effet, avoir été suffisamment informé de la configuration minimale préconisée et des modalités liées à l'utilisation des Services et en particulier qu'il conserve à sa charge le coût d'acquisition, de mise en place et de maintenance des moyens informatiques de télécommunication nécessaires à l'accès au Service (connexion Internet).

Utilisation des Services : le Client est seul détenteur de tous les identifiants et codes d'accès permettant l'installation, l'utilisation et la configuration des Applications hébergées au titre des présentes, et assume la responsabilité exclusive de l'utilisation desdits identifiants et codes d'accès. Il s'assurera qu'aucune personne non autorisée par ses soins n'ait accès aux Services d'Hébergement au travers de

L'Environnement Client. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des accès aux Données et aux Applications hébergées au titre des présentes. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance d'un accès non autorisé, le Client en informera le Prestataire sans délai. Le Prestataire rappelle que les codes d'accès gérés par le Client ne doivent être connus que des seuls Utilisateurs, étant entendu qu'un code d'accès doit répondre aux exigences de sécurité telles que définies par la CNIL.

Il appartient au Client en cas de perte, de vol ou de tout acte frauduleux à l'égard de son identifiant/mot de passe, d'en informer dans les meilleurs délais le Prestataire et de justifier à cette occasion de son identité par tous moyens. A réception de cette notification écrite dûment justifiée, le Prestataire procédera à la modification de l'identifiant et du mot de passe du Client. Durant ce laps de temps, le Client demeure responsable de l'utilisation des Services qui pourrait être faite avec son identifiant et son mot de passe. A cet égard, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'une perte des Données du Client et des conséquences d'une utilisation des Services non conforme à la documentation technique remise au Client.

Données stockées dans le Data Center du Prestataire : les Services d'Hébergement assurent une simple prestation de transfert, de stockage, de restitution ou de partage de Données informatiques. A ce titre, le Prestataire n'ayant pas connaissance du contenu même des fichiers, le Client déclare être le seul et unique responsable des Données qu'il stocke. La responsabilité du Prestataire ne pourra donc en aucun cas être recherchée au titre des Données stockées, le Client s'engageant à le garantir et le relever indemne contre toute réclamation de quelque nature que pourrait lui être adressée relativement auxdites Données. Le Client fait son affaire de la souscription et de la prise en charge de contrats de maintenance et/ou de garanties nécessaires au bon fonctionnement des Applications précédemment décrites, auprès des éventuels prestataires concernés.

Stockage de contenu illicite : le Client s'engage à ne pas utiliser les Services d'Hébergement pour stocker dans le Data Center du Prestataire des fichiers au contenu illicite et/ou portant atteinte à la dignité humaine (incitation à la haine raciale, images, vidéos ou contenu à caractère pédopornographique, etc.), aux droits de propriété intellectuelle de tiers (fichiers musicaux, films, photographies piratés). Dans une telle hypothèse, son compte serait fermé sans préavis et sans mise en demeure et son abonnement résilié sans qu'il ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation pécuniaire. En cas de poursuite judiciaire mise en œuvre en raison du contenu stocké par le Client dans le Data Center du Prestataire, par l'intermédiaire des Services d'Hébergement, le Client reconnaît et accepte qu'il assume pleinement et entièrement la responsabilité dudit contenu dégageant de ce fait toute responsabilité à la charge du Prestataire.

Obligations générales : Le Client s'engage, sauf à perdre le bénéfice du présent Contrat, à permettre au Prestataire de relever la configuration matérielle et logicielle de l'installation informatique du Client, par tout moyen à sa convenance, en vue d'assurer de manière optimale les Prestations et de déceler d'éventuelles défectuosités ou détériorations. Pour permettre au Prestataire de s'assurer de la compatibilité des modifications décidées par le Client aux Applications, le Client s'oblige à informer le Prestataire, par écrit et préalablement à leur mise en œuvre, de toutes décisions qu'il prendrait relative à un changement de matériel, de systèmes d'exploitation et de manière générale à son installation informatique, en lien avec les Applications couvertes par le présent Contrat. Les connexions à internet dans le cadre du présent Contrat sont à la charge du Client.

ARTICLE 14 - RESPONSABILITE

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour exécuter ses obligations, en accord avec les règles de l'art et les standards professionnels. Toutefois, il est rappelé que le Prestataire est soumis à une obligation de moyens et non de résultat. Par conséquent, sa responsabilité ne pourra être engagée que pour des manquements directement liés à sa négligence. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable des défaillances résultant de causes échappant à son contrôle, telles que des interruptions de réseau téléphonique, des actions de tiers, ou une mauvaise application par le Client des conseils prodigués par le Prestataire.

Le Prestataire s'engage à maintenir des mesures de sécurité

conformes aux normes données du Client stockées sur ses serveurs. Ces mesures incluent, mais ne sont pas limitées à, le chiffrement des données, la réalisation d'audits de sécurité réguliers, et la mise en œuvre de dispositifs de sécurité physique et électronique pour protéger les informations sensibles. En cas de dommages directs subis par le Client résultant d'une violation des obligations de sécurité des données, le Prestataire en assumera la responsabilité à condition que cette violation soit imputable à une négligence ou à un manquement aux mesures de sécurité établies par le Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité aux Prestations et/ou à l'Espace Clients pour des raisons de maintenance ou d'amélioration, sans que cela n'ouvre droit à une indemnisation. En particulier, le Prestataire décline toute responsabilité en cas de lenteur ou d'interruption des connexions liées au réseau internet, sur lequel il n'exerce aucun contrôle. Le Client s'interdit de rechercher la responsabilité du Prestataire, et celui-ci renoncera à toute indemnisation au titre des périodes d'interruption.

En toute hypothèse, la responsabilité du Prestataire est limitée aux dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles. Les préjudices indirects, spéciaux ou consécutifs, tels que perte de revenus, de profits, de données, ou toute autre perte économique, ne peuvent donner lieu à une indemnisation. Si la responsabilité du Prestataire venait à être engagée, quelle qu'en soit la nature (contractuelle, délictuelle, ou autre), et sous réserve que le Client ait fait une utilisation conforme de des Prestations, sa responsabilité financière totale au titre du présent Contrat est limitée au montant total des sommes effectivement payées par le Client pour les Prestations de la période annuelle concernée par la survenance du fait générateur de responsabilité. Sauf dérogation expressément acceptée par le Prestataire, le montant total des pénalités applicables par le Client ne pourra excéder 10 % du montant hors taxes de la redevance annuelle définie dans l'article « Conditions Financières ». Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition des risques et l'équilibre économique souhaité, et que ces limitations de responsabilité constituent une condition essentielle à la conclusion du présent Contrat, sans laquelle le Prestataire n'aurait pas contracté. Les Parties conviennent que ces limitations s'appliquent même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

Le Client est seul responsable de la gestion de ses systèmes, de ses données et de l'utilisation des Prestations. À ce titre, il assume (i) la responsabilité du choix et du paiement de son fournisseur d'accès à internet ou de télécommunications, ainsi que des dispositifs techniques nécessaires à l'utilisation des Prestations ; (ii) la responsabilité de la formation et de l'expérience suffisante de son personnel pour utiliser les Prestations dans des conditions optimales. Le Client est tenu de gérer et de contrôler l'utilisation des identifiants et codes d'accès fournis par le Prestataire, et doit garantir leur confidentialité et leur sécurité. Toute utilisation non autorisée résultant d'une divulgation de ces identifiants engage la responsabilité du Client. Le Client s'engage à assurer une utilisation sécurisée et confidentielle des identifiants et codes d'accès fournis par le Prestataire, et est responsable de toute utilisation non autorisée résultant de leur divulgation, volontaire ou non.

Le Client déclare être informé des caractéristiques et limites inhérentes à l'internet, en particulier concernant les performances techniques et les temps de réponse lors de la consultation, de l'interrogation ou du transfert d'informations. Le Client est seul responsable de la protection de ses postes de travail, données et identifiants contre les menaces telles que les virus ou autres logiciels malveillants pouvant circuler sur internet. En outre, le Prestataire ne peut être tenu responsable de tout dysfonctionnement ou retard imputable à des limitations de l'internet lui-même.

Il est rappelé que le Client est responsable des risques liés à son activité et il lui appartient en particulier de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de ses préposés et prévenir les risques. Le Client reconnaît que la Prestation du Prestataire, si elle peut contribuer, comme élément technique, au dispositif global de prévention qu'il met en œuvre, peut par nature, en tant qu'outil informatique, être sujette à dysfonctionnements. Le Prestataire s'engage à les prendre en charge dans les conditions contractuelles mais ne peut en aucun cas garantir l'absence d'erreur ou d'interruption de service, ce que le Client doit intégrer dans la gestion

de son activité et de ses risques que lui seul maîtrise et contrôle. Le Client garantit à ce titre le Prestataire contre tout recours ou action de tiers et/ou de préposés qui seraient liés à l'utilisation ou à l'incapacité d'utiliser la Prestation, y compris en cas de dommage corporel.

ARTICLE 15 - DISPOSITIONS RELATIVES AUX DONNÉES

1. Responsabilité du Client en tant que Responsable de Traitement

Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, le Client, en tant que Responsable de Traitement, garantit au Prestataire qu'il a respecté toutes les obligations qui lui incombent conformément à la réglementation en vigueur, et notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). Le Client s'engage à : (i) Avoir mis en place et tenir à jour un registre des traitements liés aux données à caractère personnel (DCP), tel que requis par le RGPD. (ii) ; Avoir réalisé toutes les formalités préalables nécessaires (notifications, autorisations) auprès de la CNIL ou toute autre autorité compétente, lorsque cela est requis ; (iii) Avoir recueilli le consentement ou informé les personnes concernées sur la finalité et les modalités du traitement de leurs données personnelles, et leur avoir permis d'exercer leurs droits conformément à la réglementation applicable ; (iv) S'assurer que les DCP collectées sont pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées. Le Client garantit le Prestataire contre tout recours, réclamation ou plainte de tiers, y compris des personnes concernées, résultant d'un manquement à ces obligations.

2. Rôle du Prestataire en tant que Sous-Traitant

Lorsque le Prestataire agit en tant que Sous-Traitant, il s'engage à respecter les obligations imposées par le RGPD et à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de protéger les DCP contre tout accès non autorisé, perte, altération ou destruction accidentelle. Dans ce cadre, le Prestataire s'engage à : (i) Ne traiter les DCP que pour les besoins de l'exécution du présent Contrat et conformément aux instructions documentées du Client. Toute utilisation des DCP à d'autres fins est interdite sans l'accord préalable et écrit du Client ; (ii) Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les DCP soient soumises à une obligation légale de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des DCP ; (iii) Mettre en place les mesures de sécurité appropriées pour protéger les DCP, conformément à l'article 32 du RGPD ; (iv) Mettre en œuvre un registre des traitements effectués pour le compte du responsable de traitement ; (v) Notifier le Client dans les meilleurs délais en cas de violation des DCP, en fournissant les informations requises sur l'incident, en cela compris : (i) la nature de la violation ; (ii) le nombre approximatif de personnes concernées et d'enregistrements touchés ; (iii) les conséquences probables de la violation ; (iv) les mesures prises pour remédier à la violation et en atténuer les conséquences.

Le Prestataire se réserve le droit de ne pas mettre en œuvre une instruction du Client, si elle lui paraît non conforme à la Réglementation et informe immédiatement le Responsable de traitement. Le Prestataire met à la disposition du Client sur l'Espace Clients tout document nécessaire permettant de démontrer le respect des obligations du Prestataire en qualité de sous-traitant au titre du Contrat (article 28 du règlement européen 2016/679). Le Prestataire fournit au Client, aux frais de ce dernier si cette demande excède les obligations contractuelles du Prestataire en qualité de sous-traitant ou celles imposées par la Réglementation, toute information utile en sa possession afin de l'aider à réaliser les analyses d'impact relatives à la protection des DCP menées par et sous la seule responsabilité du Client.

3. Sous-traitance Ulérieure et Sociétés Affiliées

Le Prestataire est autorisé à sous-traiter une partie des traitements des DCP à des sous-traitants ultérieurs, y compris ses sociétés affiliées, au sens des articles L233-1 et L233-2 du Code de commerce, sous réserve des conditions suivantes :

Le Prestataire doit informer le Client de tout changement concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant. Le Client dispose d'un délai de 15 jours pour émettre des objections écrites. En l'absence d'objection dans ce délai, le sous-traitant est réputé accepté par le Client.

La liste des sous-traitants ultérieurs est fournie sur l'Espace Clients. Le Prestataire s'engage à imposer aux sous-traitants et sociétés affiliées

des obligations contractuelles ID : 013-211301049-20251103-DEC2025_217-CC présent Contrat, notamment en matière de sécurité et de confidentialité des DCP.

Le Prestataire demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution des obligations par les sous-traitants et sociétés affiliées. Le Client accepte que les DCP soient traitées par le personnel habilité du Prestataire ainsi que par ses sociétés affiliées, dans la mesure où ces dernières respectent strictement les mêmes obligations de protection des données.

4. Droits des Personnes Concernées

Le Client, en tant que Responsable de Traitement, reste responsable de la gestion des demandes des personnes concernées par le traitement des DCP (ex. demandes d'accès, de rectification, d'effacement). Le Prestataire s'engage à :

- Informer le Client de toute demande reçue des personnes concernées.
- Assister le Client, dans la mesure du possible, pour lui permettre de répondre aux demandes des personnes concernées conformément aux articles 12 à 22 du RGPD.

5. Fin du Traitement et Suppression des Données

À l'issue du présent Contrat, le Prestataire s'engage à détruire toutes les copies existantes des DCP présentes sur ses serveurs dans le cadre de la maintenance, sauf si un accord exprès a été établi avec le Client pour une autre méthode de conservation (ex. archivage).

6. Transferts Internationaux de Données

Le Client reconnaît que, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, les DCP peuvent être transférées hors de l'Espace Économique Européen (EEE), notamment vers les sociétés affiliées du Prestataire ou des sous-traitants ultérieurs. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à ce que ces transferts respectent les exigences légales, en s'appuyant sur :

- Une décision d'adéquation de la Commission Européenne reconnaissant un niveau de protection adéquat.
- Ou des clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne.

Le Prestataire veille à ce que tous les sous-traitants ultérieurs ou sociétés affiliées respectent des mesures de protection adéquates, conformément aux dispositions du RGPD.

7. Droit de Vérification et Résiliation

Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qu'il jugerait nécessaire pour s'assurer du respect des obligations précitées par le Prestataire en matière de protection des DCP. Le Client peut réaliser ces vérifications soit directement, soit par l'intermédiaire d'un tiers de confiance.

En cas de non-respect des dispositions du présent article par le Prestataire, le Client pourra solliciter la résiliation du Contrat selon les modalités prévues à l'article « Résiliation ».

8. Délégué à la Protection des Données (DPO)

Le Prestataire a désigné un Délégué à la Protection des Données (DPO), qui est l'interlocuteur privilégié pour toute question relative à la protection des DCP dans le cadre du présent Contrat. Le DPO peut être contacté à l'adresse suivante : dpo@berger-levrault.com.

ARTICLE 16 - FIN DU CONTRAT/REVERSIBILITE

Dans tous les cas de résiliation prévus au présent Contrat, le Prestataire cessera les Services d'Hébergement à la date d'effet de la résiliation. Tous les matériels et équipements terminaux que le Client aurait eu à mettre en œuvre au sein de son Site Client pour l'utilisation des Services d'Hébergement fournis par le Prestataire au titre des présentes, resteront à la charge du Client et ne pourront, en aucun cas faire l'objet d'un quelconque remboursement de la part du Prestataire. Le Client est responsable de l'éventuelle résiliation desdits abonnements et ne pourra, en aucun cas, se prévaloir d'un quelconque remboursement de la part du Prestataire au titre des sommes dues pour ces liaisons et interconnexions.

A la fin du Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client obtiendra une copie de l'ensemble de ses Données présentes dans le Data Center, sur des supports numériques compatibles avec le volume desdites Données, et compatibles avec les équipements du Prestataire. Ces supports numériques pourront être fournis par le Client après validation du Prestataire, ou par le Prestataire, étant entendu qu'ils feront, dans ce cas, l'objet d'une facturation complémentaire. Les éventuels frais d'expédition des supports numériques utilisés pour réaliser ces opérations seront supportés par le Client.

La restitution des Données est effectuée par le Prestataire sur demande du Client, à titre gratuit dans le format standard déterminé par le Prestataire et lisible sans difficulté dans un environnement équivalent (type format de sauvegarde) sous réserve que le Client ait formulé sa demande par écrit en lettre recommandée avec accusé de réception dans les 30 jours précédant le terme du Contrat et au plus tard dans les 30 jours suivants ce terme. La restitution des Données est effective à la livraison de ces Données. Le Client dispose de huit (8) jours ouvrés à compter du jour de leur réception pour valider la réversibilité et la réutilisation des Données. A défaut, le Client est réputé avoir validé la réversibilité et la réutilisation de ces Données, et notamment disposer de tous les moyens nécessaires à cette fin. Le Prestataire, en sa qualité d'hébergeur, reste propriétaire des moyens informatiques utilisés dans le cadre des Applications. Le Client s'oblige en son nom et au nom du prestataire qu'il a désigné pour le représenter dans ce cadre, à collaborer activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données. Le Client s'engage à respecter les instructions du Prestataire nécessaires à la réversibilité des Données et à leur réutilisation.

Il est expressément convenu entre les Parties que la réversibilité et la réutilisation des Données restituées peuvent entraîner des contraintes techniques, financières ou juridiques imprévisibles, notamment liées à l'évolution des technologies, aux moyens et compétences du nouveau site d'accueil des Données, et peut nécessiter l'acquisition de matériel ou logiciel informatique à la charge exclusive du Client. Le Prestataire ne peut garantir que cette restitution de Données répondra aux objectifs du Client et/ou lui permettra d'intégrer ces Données dans le système d'un tiers. Toute récupération spécifique des Données, qui serait demandée par le Client, et nécessitant des interventions particulières de la part du Prestataire, fera l'objet d'un Devis et d'une facturation dans les conditions de l'article 6 des présentes. Le Prestataire informe le Client que ses Données seront détruites et qu'aucune copie ne sera conservée dès lors que le Client aura récupéré les supports numériques, et en tout état de cause seront définitivement supprimées à l'expiration d'un délai de 30 jours suivant le terme du Contrat.

ARTICLE 17 - PROPRIETE

17.1 Le Client demeure propriétaire de l'ensemble des informations et des Données qui auront été déposées dans le Data Center, soit au travers des Applications hébergées, soit directement. A l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage selon des modalités décrites à l'article 16, d'une part à restituer immédiatement au Client toutes les Données hébergées au titre du présent Contrat et, d'autre part, à détruire toute copie et sauvegarde desdites Données. Le Prestataire s'engage à ne faire aucun usage des Données déposées par le Client, autre que celui strictement nécessaire à l'exécution des obligations souscrites aux présentes. A cet effet, le Prestataire s'interdit formellement de céder, transférer, communiquer, divulguer tout ou partie des Données ainsi hébergées, à des tiers, sauf autorisation préalable et écrite de la part du Client. Le Prestataire s'engage à ne transmettre aucune Donnée déposée par le Client à un tiers, hormis si une décision de justice lui ordonnait de le faire.

17.2 La documentation, et plus spécifiquement les méthodes, documents ou programmes, propriété du Prestataire ou dont le Prestataire a obtenu un droit de diffusion, qui sont mis à la disposition du Client, à titre onéreux ou non, ou qui sont utilisés dans le cadre du Contrat, restent la propriété exclusive du Prestataire ou de leur titulaire légitime. Le Client déclare être le légitime détenteur de tous les droits d'utilisation et/ou de propriété intellectuelle relatifs aux Applications qu'il héberge dans le Data Center au titre des présentes. A défaut, et en cas de revendication des tiers, il fera son affaire personnelle et supportera seul toutes les conséquences de telles revendications, garantissant ainsi le Prestataire contre tout recours.

ARTICLE 18 - CONFIDENTIALITE

Le Prestataire s'oblige à conserver toute confidentialité sur les informations auxquelles il aurait accédé dans le cadre de la réalisation des Prestations objet du présent Contrat pour le compte du Client. Le Client s'engage à conserver confidentiels les informations, outils et documents émanant du Prestataire, quelle que soit leur nature, économique, technique, juridique, auxquels il aurait pu avoir accès ou usage au cours de l'exécution du Contrat. Le Client s'oblige à faire

respecter ces dispositions. La confidentialité continuera de lier les Parties pendant une période de 24 mois à compter du terme définitif du Contrat. Le Prestataire s'engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, dès lors que la réalisation du présent Contrat impliquera la réception, la récupération, l'intégration, le transfert ou tout autre traitement sur les Données du Client par le Prestataire : (i) ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution des Prestations, (ii) ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, (iii) ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales, à moins que ces dernières aient été préalablement autorisées par le Client (iv) prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du Contrat, (v) prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent Contrat, (vi) supprimer à la fin du présent Contrat toutes les Données transmises par le Client selon les modalités prévues à l'article « Réversibilité » le cas échéant ainsi que tous fichiers manuels ou informatisés stockant les Données du Client.

ARTICLE 19 - NON SOLICITATION DE PERSONNEL

Sauf accord préalable et écrit du Prestataire, le Client s'interdit d'engager directement ou indirectement un collaborateur du Prestataire, affecté à l'exécution des Prestations objet du présent Contrat, même dans l'hypothèse où la sollicitation serait sur l'initiative du collaborateur, ou de le prendre à son service sous quelque statut que ce soit. Le présent article produira ses effets pendant toute la durée d'exécution du présent Contrat et pendant une durée de 12 mois suivant son terme.

ARTICLE 20 - INDEPENDANCE DES PARTIES

Aucune des Parties ne peut prendre un engagement au nom et/ou pour le compte de l'autre. En outre, chacune des Parties demeure seule responsable de ses actes, allégations, engagements, prestations, produits et personnels.

ARTICLE 21 - NON-VALIDITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs des stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou considérées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou d'une décision définitive d'une juridiction compétente, elles seront réputées non écrites et les autres stipulations demeureront en vigueur.

ARTICLE 22 - NON RENONCIATION

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement de l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause. Un défaut ou un retard dans l'exercice d'un droit par l'une des Parties ne peut être interprété comme une renonciation à ce droit.

ARTICLE 23 - SOUS-TRAITANCE

Le Prestataire peut recourir à la sous-traitance et faire appel à des Prestataires techniques externes dans le cadre de l'exécution de ses engagements contractuels au titre des Services d'Hébergement. Dans cette hypothèse, le Prestataire reste tenu envers le Client de l'exécution par le sous-traitant de la totalité de ses obligations et engagements tels que décrits au présent Contrat. Ainsi, en vertu du contrat de sous-traitance qu'il aura conclu avec le Prestataire, le sous-traitant et/ou prestataire technique externe est donc tenu d'apporter des garanties, en termes de sécurité et de confidentialité, à minima identiques à celles au respect desquelles le Prestataire s'est engagé dans le cadre des présentes.

Le Prestataire s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de ses sous-traitants dans le cadre de la réalisation des seuls Services d'Hébergement, par écrit, au minimum 30 jours à l'avance. Le silence du Client dans le délai précité vaut acceptation du changement intervenu. Le Prestataire met à la charge de ses

sous-traitants toutes obligations nécessaires pour que soient respectées la confidentialité, la sécurité et l'intégrité des Données de Santé à Caractère Personnel, et pour que lesdites Données ne puissent être ni cédées ou louées à un tiers à titre gratuit ou non, ni utilisées à d'autres fins que celles définies au Contrat.

ARTICLE 24 - REGLEMENT DES LITIGES

Le présent Contrat est soumis à la loi française. En cas de contestation s'élevant entre les Parties relativement à la formation, l'interprétation et/ou à l'exécution du présent Contrat, celles-ci s'engagent à s'écire mutuellement la teneur de leur différend, en la forme d'une lettre recommandée avec accusé de réception. A cet égard, les Parties s'engagent à tenir au moins une réunion aux fins de trouver une solution concertée. En cas d'échec de la conciliation, matérialisée par un procès-verbal, le tribunal du lieu du siège du Prestataire sera seul compétent, quels que soient le lieu d'exécution du Contrat, le domicile du défendeur, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence, les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

ARTICLE 25 - CESSIION

Le présent Contrat ne peut faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit du Prestataire ou, dans le cadre des dispositions d'ordre public autorisant le transfert du Contrat, sans le consentement préalable du Prestataire. Dans ce cas, le transfert ne peut être envisagé sans surcoût et dans les mêmes conditions jusqu'à l'échéance que dans la mesure où ce transfert n'entraîne aucune modification de l'étendue des Prestations. Dans le cas où le transfert automatique du Contrat entraînerait une modification et des prestations liées au transfert (migration, formation, etc.), le Prestataire signera avec chaque cessionnaire du Contrat un avenant ou, si cela paraît plus adéquat aux Parties, un nouveau Contrat après que celui-ci aura été résilié. Le Prestataire se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat.

ARTICLE 26 - RESPECT DE LA LÉGISLATION

Le Client s'engage aussi à respecter la législation et, de manière générale, toutes mentions rendues obligatoires par les lois et règlements. Le Client reconnaît que le Prestataire n'intervient pas dans les relations entre le Client et les utilisateurs ou bénéficiaires finaux des Prestations, et ne saurait être tenu responsable des litiges qui en découlent, et s'engage à indemniser le Prestataire de toute condamnation de ce chef, sauf si ceux-ci sont directement liés à la fourniture ou au fonctionnement des Prestations tels que définis dans le contrat.

ARTICLE 27 - RENONCIATION

Le Client renonce irrévocablement à toute demande, réclamation, droit ou action à l'encontre du Prestataire ayant trait à l'exécution du présent Contrat et qui serait formulée plus de 12 (douze) mois à compter de la date du fait générateur et de ce fait, renonce irrévocablement à introduire toute action devant toute juridiction sur cette base à l'encontre du Prestataire.

ARTICLE 28 - DISPOSITIONS DIVERSES

Le présent Contrat annule et remplace à sa date d'effet tous les contrats de services antérieurs qui auraient pu être conclus entre le Client et le Prestataire pour les Prestations. Toute modification des présentes Conditions Générales devra faire l'objet de Conditions

Particulières dûment acceptées. Le présent Contrat ne peut faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit du Prestataire ou, dans le cadre des dispositions d'ordre public autorisant le transfert du contrat, sans le consentement préalable du Prestataire. Dans ce cas, le transfert ne peut être envisagé sans surcoût et dans les mêmes conditions jusqu'à l'échéance que dans la mesure où ce transfert n'entraîne aucune modification de l'étendue des Prestations objet du présent Contrat. Dans le cas où le transfert automatique du Contrat entraînerait une modification et des Prestations liées au transfert (migration, formation, volume d'appels, etc.), le Prestataire signera avec chaque cessionnaire du Contrat un avenant ou, si cela paraît plus adéquat aux Parties, un nouveau contrat après que celui-ci aura été résilié. Dans tous les cas de transfert, le Client s'oblige à informer le Prestataire du changement projeté 60 jours avant sa date d'effet par tout moyen écrit et un avenant au présent Contrat sera établi afin de prendre en compte le changement de Client. De même, le Client s'interdit sans l'accord préalable et expresse du Prestataire d'utiliser les Prestations pour le compte d'un tiers. Le Prestataire se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Le Client autorise le Prestataire à adresser des communications aux Utilisateurs de la Prestation, son utilisation et la réglementation qui lui est applicable, ainsi que des communications promotionnelles ou invitations à des événements envoyées par le Prestataire et ses filiales. Dans ce cadre, le Prestataire s'engage à ne pas utiliser ces informations à d'autres fins, ni à les transmettre à d'autres tiers et à prendre en compte la désinscription à ses communications lorsque l'Utilisateur en fait la demande. Les informations communiquées dans ce cadre sont strictement personnelles au Client et ce dernier s'interdit de les transmettre à un tiers. Le Client s'engage à ne pas dénigrer publiquement, notamment au travers de ses réseaux sociaux ou dans la presse, le Prestataire ni à porter atteinte à son image de marque ou à celle du Groupe Berger-Levrault, y compris en cas de litige opposant les Parties. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des stipulations du présent Contrat, ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation. Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations. Toute réclamation doit être formulée par écrit et transmise au Prestataire : 64, rue Jean Rostand, 31670 Labège. Tout Utilisateur peut demander au Prestataire la communication d'informations nominatives le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la Réglementation. Il peut aussi s'opposer à ce que lesdites informations soient communiquées à des tiers en adressant un courrier au Prestataire à l'adresse susvisée. Le Client reconnaît et accepte que le bénéfice des Prestations constitue une acceptation des termes du Contrat, sans réserve ni dérogation. En conséquence, dans l'hypothèse où le Client ne procéderait pas à la signature du Contrat qui lui a été adressé, il sera néanmoins tenu à l'ensemble des obligations mises à sa charge par le présent Contrat, et notamment celle de procéder aux règlements dans les délais, sans pouvoir opposer au Prestataire le fait qu'il n'ait pas signé le Contrat. Le Client reconnaît et accepte que toute personne agissant en son nom et pour son compte dans le cadre de la signature du présent Contrat ou de l'exécution de ses obligations est réputée avoir reçu le mandat nécessaire pour l'engager contractuellement envers le Prestataire.

ANNEXE

ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE

Type d'offre	SAAS	SAAS Dédié
Infrastructure	Infrastructure et applications mutualisées.	Infrastructure mutualisée et applications dédiées.
Lieu d'hébergement	Europe	Europe
Disponibilité* hébergement	99.9%	99.9%
RPO** (Recovery Point Objective)	A la charge du Prestataire : 1 sauvegarde quotidienne avec rétention de 21 jours, Mise à disposition sur demande.	
RTO (Recovery Time Objective)	Au plus 24 heures en fonction du type d'incident et de son niveau.	Au plus 24 heures en fonction du type d'incident et de son niveau.
Maintenance planifiée	Prévenance de 7 jours	Prévenance de 7 jours
Garantie de Temps d'intervention (GTI)	En fonction du type d'incident et de son niveau (bloquant, majeur, mineur) ***	En fonction du type d'incident et de son niveau (bloquant, majeur, mineur) ***

* Le taux de disponibilité exclut les plages de maintenances planifiées, ainsi que les événements de force majeure (événement/facteurs échappant au contrôle de Berger-Levrault), d'un manquement aux obligations du client, d'une mauvaise utilisation du service, ou d'une cyber attaque.

** Hors cyber attaque

*** Les horaires HO ou horaires d'ouverture normale des services aux Clients : de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 le vendredi, les jours fériés exclus.

Les niveaux d'urgence sur les incidents sont définis comme suit :

- **Incident Bloquant** : incident générant une interruption de service, en tout ou partie de l'exploitation, sans qu'il puisse être recouru à une solution de contournement.
- **Incident Majeur** : incident générant une dégradation de service avec des contraintes d'exploitation et/ou un risque au niveau de la sécurité.
- **Incident Mineur** : incident ni majeur, ni bloquant.

Type d'incident	GTI
Incident Bloquant	30 min (HO)
Incident Majeur	02h00 (HO)
Incident Mineur	Prise en compte dans les plages d'ouverture du service.

Assistance téléphonique : le Prestataire assurera une assistance téléphonique ou par prise en main à distance sur simple demande par téléphone au 0800 39 23 24 ou via son Espace Clients dédié (<http://www.espaceclients.berger-levrault.fr>). Le délai moyen de prise en charge téléphonique ou par prise en main à distance garanti est de 4 heures ouvrées. On entend par heures ouvrées (HO) les heures de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 le vendredi, les jours fériés exclus. Sauf cas de force majeure ou impossibilité technique qui sera précisée au Client, l'équipe technique du Prestataire assure dans des conditions optimales et avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique, par téléphone ou prise en main à distance, la résolution des incidents signalés par le Client.

Suivi du niveau de service : les Services d'Hébergement peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenances nécessaires et planifiées. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client dès lors que le Prestataire a dûment prévenu le Client ou que l'indisponibilité résulte d'un cas d'urgence ou d'une circonstance imprévue.

Disponibilité des Applications hébergées : le niveau de disponibilité est fonction de l'infrastructure serveur. Ce niveau de disponibilité sera évalué par trimestre. Le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable d'indisponibilités résultant de problèmes liés notamment au système informatique du Client ou au réseau Internet en général. Le Prestataire ne sera tenu pour responsable des indisponibilités liées à l'infrastructure d'hébergement que dans l'hypothèse où les Prestations sont assurées par lui. Les indisponibilités consécutives à un événement de force majeure, ou à la réalisation d'une intervention programmée (voir paragraphe suivant) ne seront pas considérées comme des indisponibilités. En cas d'indisponibilité effective validée par le Prestataire, l'heure de début de cette indisponibilité sera établie par l'heure de création de la demande d'assistance par le Client sur le site support du Prestataire faisant état de celle-ci. De même, la fin de l'indisponibilité devra être validée par le Client : dès lors, l'heure de fin de cette indisponibilité sera établie par l'heure à laquelle le Client en aura été informé sur le site support du Prestataire.

Interruption pour interventions programmées : la mise à disposition pourra être interrompue par le Prestataire afin de réaliser des évolutions correctives ou préventives, et plus généralement pour tout besoin de maintenance à condition d'en informer le Client dans le délai exposé. Si la date proposée ne convient pas au Client, celui-ci pourra demander qu'une autre date soit programmée. Le Prestataire s'efforcera de minimiser la durée de ces interventions programmées, et, en tout état de cause, celles-ci ne devront pas excéder une durée de 8 heures. Ces interventions devront être réalisées au maximum en dehors des heures ouvrées, le Client en étant informé au préalable.

Indisponibilité pour maintenance : les travaux réguliers de maintenance sont réalisés au maximum en dehors des heures ouvrées ou dans le cas contraire font l'objet d'un préavis aux Utilisateurs d'au moins 24 heures.

Le Prestataire peut proposer un SLA adapté aux besoins spécifiques du Client. Dans ce cas, les prestations associées sont chiffrées spécifiquement.

ANNEXE AU CONTRAT DE SERVICES D'HEBERGEMENT EXIGENCES DE SECURITE HDS

Le Client ayant souhaité accéder à une Solution fournie et infogérée par le Prestataire, les Conditions Générales sont complétées par les dispositions ci-après :

Autorisations légales : le Prestataire est un hébergeur certifié, au sens des dispositions de l'article L.1111-8 du Code de la santé publique, et à ce titre, autorisé à réaliser des prestations d'hébergement de Données de Santé à Caractère Personnel.

Le Prestataire s'engage à se conformer aux dispositions relatives à l'hébergement de Données de Santé à Caractère Personnel (en particulier le décret n°2006-6 du 4 janvier 2006).

En sa qualité d'hébergeur de Données de Santé à Caractère Personnel, le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client le certificat dont il dispose, le Client pouvant le demander par simple demande écrite.

Les Parties conviennent que toute perte ou non renouvellement de la certification d'hébergeur de Données de Santé à Caractère Personnel du Prestataire ou la dissolution du Prestataire entraîne la résiliation de plein droit du Contrat et la mise en œuvre de la restitution des Données, tel que précisé dans les conditions de l'article 16, le Client ne pouvant réclamer des dommages et intérêts au Prestataire.

Prérequis HDS :

Le Prestataire s'engage à mettre à disposition du Client une Solution dont les fonctionnalités respectent les exigences décrites dans la Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Santé (PGSSI-S) et ses annexes (en particulier les référentiels d'identification, d'authentification et d'imputabilité).

Le Client est tenu de se conformer à la PGSSI-S dans l'administration et l'utilisation de cette Solution. Le Client s'engage formellement par la signature du présent Contrat, à en respecter les exigences.

Le Client en sa qualité de Responsable de Traitement est notamment responsable des Données personnelles et de Données de Santé. A ce titre, il est notamment responsable de l'exactitude des Données et de leur mise à jour, de la détermination d'une durée de conservation, de la suppression des Données, de l'information préalable des personnes concernées, du recueil des consentements requis en application de la réglementation en vigueur. Le Prestataire, du fait de son obligation de conseil, et en sa qualité de sous-traitant, assiste le Client dans ce cadre.

Le Client communique au Prestataire le nom et les coordonnées de la personne susceptible de désigner un professionnel de santé, en charge notamment du traitement et des demandes d'exercice des droits des patients.

Le Prestataire rappelle que :

- La Solution manipulant des Données de Santé, dispose d'un processus d'authentification des professionnels de santé, conforme aux référentiels de sécurité mentionnés au Code de la santé publique dont le référentiel d'authentification des acteurs de santé de la politique générale des systèmes d'information de santé (PGSSI-S) ;
- Le Client a l'obligation d'utiliser un processus d'authentification des professionnels de santé, conforme aux référentiels de sécurité mentionnés au Code de la santé publique dont le référentiel d'authentification des acteurs de santé de la politique générale des systèmes d'information de santé (PGSSI-S), pour tout accès aux Données contenues dans la Solution ;
- La Solution au titre des présentes et manipulant des Données de Santé permet une traçabilité complète des actions des Utilisateurs.
- Le Traitement des Données de Santé et en particulier des exigences relatives au Droit des patients est réalisé conformément à la réglementation en vigueur, et notamment le Règlement européen sur la protection des Données (Règlement (UE) 2016/679) du 27 avril 2016 (ci-après la « Réglementation »), tel que précisé à l'article 15 des Conditions Générales ;
- Les services d'assistance du Prestataire y compris les moyens informatiques associés (Espace Clients), sont réalisés en langue française.

Droits des patients :

Le Client est le responsable, au sens de la réglementation en vigueur, et notamment le Règlement européen sur la protection des Données (Règlement (UE) 2016/679) du 27 avril 2016 (ci-après la « Réglementation »), de l'ensemble des traitements de Données qui sont déposées dans le Data Center, soit au travers des Applications hébergées, soit directement. Le Client doit, à ce titre, réaliser l'ensemble des obligations légales et réglementaires relative à la mise en œuvre de ces traitements de Données et, notamment, les déclarations et informations qui lui incombent. En conséquence, le Client est seul responsable vis-à-vis des patients, de son personnel et, plus généralement de tous les professionnels de santé au sens du Code de la santé publique qui interviendraient pour son compte, des Données personnelles qu'il collecte et qui sont hébergées dans la Solution au titre des présentes.

Le Client s'engage à délivrer à la personne concernée, l'information préalable sur :

- L'hébergement des Données de Santé à Caractère Personnel par le Prestataire ;
- Les modalités d'accès aux Données de Santé à Caractère Personnel ;
- Les modalités de transmission des Données de Santé à Caractère Personnel.

Le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les Données à Caractère Personnel seraient hébergées dans la Solution.

Plus généralement, le Client assure, tant vis-à-vis du Prestataire que des tiers, la responsabilité de l'utilisation qu'il fait de la Solution et notamment de la qualité, de la licéité et de la pertinence des Données. De même, le Client est le seul responsable du respect des obligations légales en matière de durée de conservation des Données. En conséquence, le Client tiendra le Prestataire, à première demande, indemne des conséquences, notamment financières, de toute réclamation formulée par un tiers, y compris par toute autorité, en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements et à l'ordre public.

Sur demande écrite du Client dûment justifiée et seulement dans ce cas, le Prestataire pourra être contraint à lui communiquer selon un moyen sécurisé défini par le Responsable Sécurité du Prestataire, des informations relatives aux accès du Prestataire dans le cadre des Services.

Le Client s'engage à délivrer une information sur l'hébergement des Données, les modalités d'accès aux Données, les modalités de leur transmission à la personne concernée par lesdites Données, ainsi que les modalités d'accès patient sécurisé, le cas échéant.

L'information du patient relève de la responsabilité exclusive du Client.

Réquisitions judiciaires

Sur réquisition judiciaire le Prestataire peut être contraint de communiquer à une autorité judiciaire ou administrative compétente des Données. Dans cette hypothèse, le Prestataire en informe préalablement le Client à moins que la réquisition judiciaire ne l'interdise formellement.

**ANNEXE AU CONTRAT DE SERVICES SAAS
DATACENTERS BL HEBERGEMENT**

Datcenter	BL HEBERGEMENT		AZURE	OVH
Lieu	Limonest (69)	Villeneuve sur Lot (47)	Europe	France
Certification	ISO/IEC 27001	ISO/IEC 27001- HDS	ISO/CEI 27001 ISO/IEC 27018 SOC 1 SOC 2	ISO/IEC 27001 SOC 1 type II (SSAE 16 et ISAE 3402) et SOC 2 type II
Description des Datacenters	Monodatacenter	Monodatacenter	Multizones, multidatacenters	Multidatacenters
Spécificités du Datacenter	Simple alimentation électrique. Double Onduleurs.	Double alimentation électrique. Onduleurs. Groupes électrogènes autonomie initiale de 5 jours.	Chaque zone de disponibilité est composée d'un ou de plusieurs centres de données équipés d'alimentations, de refroidissements et de réseaux indépendants.	Deux sources d'énergie distinctes alimentent tous leurs datacenters. Des générateurs (avec une autonomie de 24 à 48 heures) sont également déployés sur chacun de leurs sites. Ils prennent le relais en cas de défaillance des principales sources d'énergie ou de dysfonctionnement de la redondance. Enfin, pour démarrer les générateurs, les systèmes UPS fournissent une alimentation électrique ininterrompue.
Sécurité	Accès contrôlés par badge, surveillance vidéo et gardiennage 24h /7 ; Systèmes détection incendie.	Accès contrôlés par badge, surveillance vidéo et gardiennage 24h /7 ; Systèmes anti-incendie par projection de gaz inerte ; Personnel technique présent 24h /7.	Vidéosurveillance autour des centres de données et une équipe de sécurité visionne les vidéos en permanence, patrouilles. Authentification à deux facteurs avec biométrie pour l'accès au bâtiment. Système détection incendie.	OVH maîtrise la sécurité physique au sein de ses datacenters, car ils en sont les seuls exploitants. L'accès aux bâtiments est limité et contrôlé selon les normes et exigences en vigueur pour assurer une sécurité maximale au sein du site. Pour accéder aux locaux et aux serveurs physiques, seuls les salariés OVH affectés au bâtiment et munis d'un badge sont autorisés à entrer. Une surveillance vidéo et un gardiennage 24 h/24 et 7 j/7 assurent un contrôle total de chaque site
Protection matérielle			Protection anti-DDoS.	Protection anti-DDoS.
Architecture sécurisée	Deux niveaux de firewall.	Deux niveaux de firewall.	Virtualisation intégrale des réseaux des plateformes, utilisation de la microsegmentation locale.	Deux niveaux de firewall.
Réseau	Réseau MPLS : 100Mbps Réseau Internet 1Gbps Réseau Lan2Lan Externalisation 100Mbs	Réseau MPLS résilient multi opérateurs : 300Mbps Réseau Internet résilient multi opérateurs : 500Mbps	L'hébergeur assure la connectivité, la résilience & le débit nécessaire.	L'hébergeur assure une la connectivité, la résilience et le débit nécessaire.

Green IT	<p>FreeCooling avec allées chaude et froide séparées.</p> <p>Climatisation redondante en cas de température extérieure ne permettant pas de freeCooling.</p> <p>Mode FreeCooling plus de 90% de l'année.</p>	<p>Un double réseau de 24 m3 d'eau réfrigérée, en tuyauterie inox permet la connexion de 35 baies à très haute densité, soit jusqu'à (35KW) par pied d'armoire.</p> <p>Les baies ressources sont toutes à hautes densités (768 processeurs au m2 en dernière génération) et refroidies par de l'eau réfrigérée issue du double réseau d'alimentation.</p>	<p>PUE : 1,12 (amélioration continue de l'efficacité énergétique). Système de refroidissement par évaporation indirecte, utilisant de l'eau récupérée toute l'année et zéro eau douce.</p>	<p>passer par la réduction des déchets de composants, l'optimisation de la consommation énergétique de leurs datacenters, ainsi que l'innovation en faveur de systèmes de refroidissement. Depuis 2003, leurs datacenters utilisent le watercooling pour optimiser la consommation d'énergie des serveurs. Leurs datacenters fonctionnent sans climatisation, permettant ainsi de réduire leur consommation d'énergie. De plus, la conception de leurs serveurs facilite la remise à neuf de leurs composants.</p>
----------	--	---	--	--

Tarif de base annexe au contrat de services

(Conditions particulières - TBA)

N° contrat : **NC1038465**
Votre identifiant n° : **1594948**
Votre compte n° : **18781**

MAIRIE DE SAUSSET LES PINS
PLACE DES DROITS DE L'HOMME
13960 SAUSSET LES PINS
FRANCE

Date de reconduction : 11/11/2025

Durée : 36 mois

En application de l'article « Durée » du ou des Contrat(s) de Services souscrits, le contrat prend effet le 11/11/2025 pour une durée de 36 mois expirant le 10/11/2028.

La redevance (hors revalorisation de l'indice SYNTEC) due pour une période annuelle, en contrepartie du contrat de services souscrit est de :

Contrat de services d'hébergement progiciels BL	Quantité	PU € HT	Montant annuel € HT
Hébergement gamme e.magnus	4	481.72	1 926.88
Utilisateur(s) Paie	4	0.00	0.00
Montant TOTAL annuel € HT			1 926.88

* TVA en sus selon réglementation en vigueur.