

CONTRAT N° 2026CH2629**Entre :**

OPERIS, Société par actions simplifiées, au capital de 1000 000 Euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Evry, sous le numéro 453 874 687 RCS, ayant son siège social situé au 130 Avenue Claude Antoine PECCOT, 44700 ORVAULT, Représentée par Madame LE BRIS, en qualité de Dirigeante, ci-après dénommée « **OPERIS** »,

et :

Villebon-sur-Yvette (91)
7 place Gérard-Nevers
BP 1
91141 VILLEBON-SUR-YVETTE
FRANCE

ci-dessous dénommé(e) « le Client »

OBJET

Ce contrat concerne l'hébergement de votre progiciel GNAU et la base de données associée sur un serveur externe à votre collectivité en y intégrant des prestations « sérénité ».

Il s'agit d'un hébergement de données et de contenus, accessibles à distance via une connexion Internet.

DESCRIPTION DE L'OFFRE D'HEBERGEMENT

OPERIS garantit la mise en œuvre d'un service d'hébergement conforme aux caractéristiques spécifiées en annexe 1.

Dans ce cadre, la collectivité signale tout dysfonctionnement sans délai et indique les circonstances dans lesquelles le dysfonctionnement s'est manifesté.

OPERIS prend en compte le signalement, établit un diagnostic et prend toute mesure de nature à en permettre la correction dans les plus brefs délais.

OPERIS ne saurait être responsable de toutes les défaillances et notamment celles du réseau Internet.

La collectivité est notamment avertie des aléas techniques inhérents à l'internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, OPERIS ne sera pas tenu responsable des éventuels dysfonctionnements, indisponibilités ou ralentissements du service inhérents à Internet.

CONDITIONS PARTICULIERES

1. DATE D'EFFET DES PRESTATIONS

Les prestations de services prendront effet à la date du 06/09/2026.

2. TARIF ANNUEL DU CONTRAT

Hébergement 06/09/2026	Qté	2 059,00 € HT
[OXA-HGM-20G] Hébergement GNAU - Serveur mutualisé 20 Go	1	994,00 € HT
[OXA-SVE-SRH] SVES - Pack Sérénité GNAU SVES	1	710,00 € HT
[OXA-LEG-SRH] LEGA PLATAU - Pack Sérénité GNAU LEGA PLATAU	1	355,00 € HT
Montant Total du Contrat		2 059,00 € HT

3. CONDITIONS FINANCIERES

La redevance annuelle au titre de ce Contrat est de **2 059,00 € H.T.**, soit **2 470,80 € T.T.C.**

La première redevance sera réglée sur présentation de facture, à la société OPERIS, pour la période de douze mois à échoir à compter de la date d'effet.

Les redevances suivantes seront dues à la société OPERIS sur présentation de facture, chaque année à la date d'anniversaire, pour une période de douze mois.

4. INTERLOCUTEUR CLIENT

Le Client désigne une personne comme unique interlocuteur auprès d'OPERIS pour la partie administrative des contrats. (A remplir par le client)

Site	Civilité-Nom-Prénom	Fonction	E-mail

Les présentes Conditions Particulières complètent les Conditions Générales Hébergement. Ainsi toute signature des présentes emporte application desdites Conditions Générales qui ont été fournies au Client avant cette signature, ce que le Client reconnaît expressément.

Fait à
le __/__/__

Le Client

OPERIS



CONDITIONS GENERALES CH 09 2025

Les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières qui s'y rattachent ainsi que les Conditions Spécifiques relatives à la protection des données à caractère personnel, qui constituent ensemble le présent Contrat, définissent les termes et conditions des Prestations d'hébergement opérées par OPERIS portant sur le Progiciel, dont le Client doit avoir précédemment acquis légitimement un droit d'utilisation.

La signature des Conditions Particulières vaut acceptation des présentes Conditions Générales ainsi que des conditions spécifiques relatives à la protection des données à caractère personnel.

Le Client, qui reconnaît avoir reçu d'OPERIS ou de ses préposés les mises en garde et informations nécessaires, préalablement à la signature du bon de commande, est seul responsable de l'adéquation du service à ses besoins, des précautions à prendre dans l'exploitation de ce service, notamment d'obtenir l'ensemble des autorisations administratives et réglementaires ou des agréments éventuellement nécessaires à la mise en œuvre des services, au regard notamment des obligations liées à l'application du RGPD, de la qualification de son personnel et de l'usage qu'il fait des résultats obtenus grâce auxdits services.

ARTICLE-1 DUREE

L'hébergement du Progiciel prend effet à la date indiquée dans les Conditions Particulières d'hébergement pour une durée de douze (12) mois qui sera reconduite de manière tacite tous les ans, et ce au maximum 4 fois, sauf résiliation par OPERIS ou par le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception au minimum trois (3) mois avant la date de fin de la période annuelle en cours.

Dans un délai maximum de deux (2) mois à compter du terme du présent Contrat, et sous réserve qu'aucune somme ne reste due par le Client à OPERIS à cette date, OPERIS mettra à disposition du Client, à réception de sa première demande formulée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, les données stockées lui appartenant. En tant que de besoin, OPERIS fournira également, à la demande du Client, des prestations d'assistance dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations seront facturées aux tarifs d'OPERIS en vigueur au moment de la demande.

ARTICLE-2 COLLABORATION DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer avec OPERIS, ou tout tiers qu'il mandatera, afin de faciliter l'exécution des Prestations d'hébergement.

Le Client s'engage à communiquer à OPERIS toutes informations et documents dont il dispose qui seraient nécessaires ou utiles dans le cadre de la fourniture des Prestations d'hébergement.

Le Client reste responsable de la sécurité (hormis dans ses aspects relevant expressément des présentes et mises à la charge d'OPERIS) et de toute utilisation du Progiciel hébergé, et notamment du contrôle (a) de la fraude et de toute autre utilisation illégale, (b) des modifications non autorisées et tout autre comportement non autorisé, et (c) de tout usage suspect ou autre activité suspecte.

Travaillant sur Internet, le Client doit avoir mis en place une politique antivirus rigoureuse afin de se préserver lui-même ainsi que ses données, de tout sinistre informatique généré par les virus, vers ou chevaux de Troie.

Concernant l'accès au Progiciel, le Client doit gérer son mot de passe avec le plus grand soin, OPERIS ne pouvant être tenu responsable de toute utilisation abusive ou détournée de ce mot de passe.

ARTICLE-3 DISPOSITIONS RELATIVES À LA PRESTATION D'HEBERGEMENT

L'hébergement est assuré par un sous-traitant librement choisi par OPERIS pour ses compétences et son professionnalisme en matière d'hébergement et de services associés. OPERIS pourra librement prendre la décision de changer de partenaire hébergeur sans avoir à respecter un préavis particulier vis à vis du Client, et sans que cela puisse remettre en cause l'engagement des Parties souscrit dans le cadre des présentes.

OPERIS s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer une exploitation système sécurisée sur des serveurs, installés sur les sites d'hébergement d'OPERIS ou sur ceux de ses sous-traitants.

Le Client est informé de la nécessité d'interruption de service aux fins de maintenance du ou des serveurs d'hébergement.

Il est convenu qu'OPERIS s'efforcera de minimiser l'impact de la maintenance sur la disponibilité du service.

En outre, les interventions de maintenance programmées seront signalées par OPERIS au Client au moins 48 heures à l'avance, sauf cas d'urgence ou pour des motifs de sécurité.

OPERIS ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

OPERIS est libre de modifier tout ou partie de son infrastructure technique.

Le Client reste responsable de la sécurité (hormis dans ses aspects relevant expressément des présentes et mises à la charge d'OPERIS) et de toute utilisation du Progiciel hébergé, et notamment du contrôle (a) de la fraude et de toute autre utilisation illégale, (b) des modifications non autorisées et tout autre comportement non autorisé, et (c) de tout usage suspect ou autre activité suspecte.

Concernant l'accès au Progiciel, le Client doit gérer son mot de passe avec le plus grand soin, OPERIS ne pouvant être tenu responsable de toute utilisation abusive ou détournée de ce mot de passe.

La collectivité déclare avoir conscience des caractéristiques techniques et des aléas relatifs aux

Contrat d'hébergement



130 avenue Claude Antoine Peccot – 44700 Orvault



www.operis.fr



contact@operis.fr



01 69 10 00 00

temps de chargement, consultation ou autres transactions effectuées sur Internet via le service.

ARTICLE-4 DISPOSITIONS RELATIVES A LA MAINTENANCE DES SERVEURS D'HEBERGEMENT

Le Client est informé de la nécessité d'interruption de service aux fins de maintenance du ou des serveurs d'hébergement.

Il est convenu qu'OPERIS s'efforcera de minimiser l'impact de la maintenance sur la disponibilité du service.

En outre, les interventions de maintenance programmées seront signalées par OPERIS au Client au moins 48 heures à l'avance, sauf cas d'urgence ou pour des motifs de sécurité.

OPERIS ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Au titre de la maintenance des serveurs d'hébergement, le Client bénéficie d'une assistance du lundi au jeudi, sauf jours fériés, de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures et le vendredi, sauf jour férié, de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures. L'interlocuteur désigné par le Client dans le présent Contrat soumettra à OPERIS sa demande via l'extranet Operis ou par téléphone.

Le temps d'arrêt maximal recherché en cas de problème majeur nécessitant une remise en place complète de l'environnement du Client est de un (1) jour ouvré.

Dans le cadre des services fournis, le Client signale tout dysfonctionnement sans délai et indique à OPERIS les circonstances dans lesquelles le dysfonctionnement s'est manifesté.

OPERIS prend en compte le signalement, établit un diagnostic et prend toute mesure de nature à en permettre la correction dans les plus brefs délais.

OPERIS ne saurait être responsable de toutes les défaillances et notamment celles du réseau Internet.

Le Client est notamment averti des aléas techniques inhérents à l'internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, OPERIS ne sera pas tenue responsable des éventuels dysfonctionnements, indisponibilités ou ralentissements du service inhérents à Internet.

ARTICLE-5 : DISPOSITIONS RELATIVES AUX SAUVEGARDES

OPERIS s'engage à assurer la sauvegarde des données hébergées suivant le plan de sauvegarde suivant :

- Une sauvegarde journalière (la nuit) avec durée de rétention de 14 Jours.

Les sauvegardes réalisées par OPERIS ont pour objectif de prémunir le Client contre la perte totale ou partielle des données de paramétrage, des données du Client

et des éléments nécessaires au fonctionnement du Progiciel.

ARTICLE-6 : CONTENU DE L'OFFRE SERENITE

L'offre d'hébergement OPERIS est associée aux Prestations Sérénité suivantes :

- Installation par OPERIS des nouvelles versions du Progiciel sur le serveur par téléassistance
- Une présentation par téléassistance des nouveautés d'une nouvelle version (2h maximum)
- Paramétrage de l'environnement OPERIS du serveur sur lequel sont implémentés le Progiciel et la base de données associée
- Réalisation par OPERIS des migrations de version du SGBD sur un même serveur. Cette Prestation est assurée lorsqu'elle est rendue nécessaire par l'évolution apportée par OPERIS au Progiciel. Cette intervention n'est due que pour les SGBD installés par OPERIS dédiés aux Progiciels OPERIS et s'entend hors coût éventuel de licence SGBD.

ARTICLE-7 : CONFIDENTIALITE

Pendant la durée du présent Contrat et pendant cinq (5) ans après sa cessation, chacune des Parties s'engage à conserver strictement confidentiels, les données, informations, et/ou documents de toute nature concernant l'autre Partie, à l'exclusion de ceux qui étaient notoirement et publiquement divulgués avant leur obtention et/ou réception. Les Parties considéreront comme strictement confidentiels et s'interdisent de divulguer toute information de quelque nature que ce soit, qui pourra leur être révélée lors de l'exécution du Contrat. En particulier OPERIS s'engage à conserver secrètes toutes les informations sur le Client qui lui auront été communiquées aux fins de traitement.

Le Client reconnaît que le Progiciel constitue le savoir-faire d'OPERIS. Le Client s'interdit, sans autorisation préalable et écrite d'OPERIS, de communiquer ou révéler, de quelques manières que ce soit, tout ou partie du Progiciel, de la documentation, des programmes ou autres éléments concernant le Progiciel, ainsi que toute reproduction totale ou partielle. Le Client s'engage également à prendre toutes les mesures nécessaires pour que le Progiciel et la documentation ne soient pas mis à disposition de tiers et s'engage à ce que ses collaborateurs ou son personnel, respecte ces obligations.

Les obligations imposées aux Parties par le présent article ne s'appliquent toutefois pas aux informations dont la Partie réceptrice peut prouver :

- Qu'elles étaient connues d'elle antérieurement à la date de leur communication
- Qui étaient dans le domaine public à la date de leur communication
- Qui après communication, deviendraient accessibles au public par publication ou tout autre moyen, sauf si ce fait résulte d'une faute ou d'une négligence de la part de la partie réceptrice

Chaque Partie s'engage à ne laisser accès aux



informations confidentielles qu'à ceux de ses dirigeants, employés, conseils, sociétés de son groupe, sous-traitants, devant y avoir accès pour la bonne exécution et sous réserve du respect par ceux-ci d'une obligation de confidentialité au moins équivalente à la présente.

ARTICLE-8 CONDITIONS FINANCIERES

Toutes prestations supplémentaires non couvertes par le présent Contrat, feront l'objet d'une proposition commerciale et seront facturées au Client selon les tarifs en vigueur d'OPERIS.

Sauf indication contraire, les factures sont payables par mandat administratif dans les trente (30) jours date de réception de facture. Aucun escompte n'est appliqué en cas de paiement anticipé.

Tout retard de paiement fera courir, de plein droit, des intérêts moratoires au taux légal en vigueur majoré de huit (8) pour cent par mois de retard, et rendra exigible une indemnité forfaitaire de 40€ par facture en retard de paiement. Une indemnisation complémentaire sera réclamée par OPERIS dès lors que les frais de recouvrement exposés seront supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire précitée.

En cas d'absence de paiement non justifiée d'une facture qui lui serait due par le Client, OPERIS se réserve le droit de notifier le Client par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, puis, sans réponse sous huitaine, de suspendre immédiatement les accès au Progiciel, et ce jusqu'au complet paiement du prix. Le Client assumera toutes les conséquences de cette suspension.

OPERIS, révisera à chaque date anniversaire du Contrat, le montant de la redevance annuelle en appliquant la variation de l'indice SYNTEC, par application de la formule « $R = R_0 \times I_m / I_0$ ». Pour les besoins de la formule, « R » désigne le montant de la redevance après révision, « R_0 » désigne le montant de la redevance avant révision et applicable à la dernière annuité, « I_m » désigne le dernier indice SYNTEC connu à la date d'anniversaire du Contrat et « I_0 » l'indice SYNTEC connu à la date de prise d'effet du contrat.

Quoi qu'il en soit la révision de la redevance annuelle ne pourra être inférieure à 2%.

Par ailleurs, concernant les ressources hébergements, OPERIS se réserve la possibilité d'en réviser le montant en cas d'évolution du tarif de l'hébergeur, et ce en sus de la révision basée sur l'indice SYNTEC telle qu'indiquée ci-dessus.

ARTICLE-9 RESPONSABILITE

Les Parties ne peuvent être tenues pour responsables de l'inexécution de leurs obligations en cas de force majeure, étant entendu que chacune des Parties s'engage à en limiter au maximum les conséquences dommageables pour l'autre.

OPERIS ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des éventuels préjudices indirects revendiqués, même prévisibles, et notamment de pertes de marchés, de manque à gagner ou augmentation de coûts et dépenses.

L'utilisation du Progiciel, ainsi que le traitement des données, restent sous les seules directions, contrôle et responsabilité du Client. Il lui appartient de prendre toute mesure appropriée contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation du Progiciel.

En aucun cas, OPERIS ne pourra être tenue pour responsable de toute contamination par tout virus des fichiers du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination.

En cas de destruction des données par la collectivité ou un tiers ayant accédé au service au moyen des identifiants remis par la collectivité, ou de dommage causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, ou d'un fournisseur d'électricité, la responsabilité d'OPERIS ne pourra être recherchée.

La responsabilité d'OPERIS envers le Client ne pourra en aucun cas excéder le montant des redevances effectivement payées par le Client à OPERIS au titre du présent Contrat pour la période annuelle au cours de laquelle se produit le fait entraînant la mise en cause de la responsabilité d'OPERIS.

Aucune action ne pourra être intentée à l'expiration d'une durée de six (6) mois après la survenance de l'événement à l'origine de l'action.

L'obligation pesant sur OPERIS est une obligation de moyens, la preuve d'un manquement incombant au Client.

OPERIS s'efforce d'assurer la confidentialité et la sécurité des données.

OPERIS ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou baisse de service de l'opérateur de télécommunications ou du fournisseur d'électricité. Ces cas étant considérés comme des cas de force majeure.

Il est expressément convenu entre les Parties, et accepté par le Client, que les stipulations de la présente clause continueront à s'appliquer en cas de résolution de présentes constatée par une décision de justice devenue définitive.

Les présentes dispositions établissent une répartition des risques entre OPERIS et le Client. Le prix reflète cette répartition ainsi que la limitation de responsabilité décrite ci-dessus.

ARTICLE-10 RESILIATION DU CONTRAT POUR MANQUEMENT

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation lui incombant, le Contrat pourra être résilié de plein droit, sans qu'aucune formalité judiciaire ne soit nécessaire, trente (30) jours calendaires après une



mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée en tout ou en partie sans effet. La mise en demeure indiquera la ou les défaillances constatées.

En cas de résiliation qu'elle qu'en soit la cause, les sommes versées par le Client resteront acquises à OPERIS et les sommes dues non encore acquittées devront lui être versées.

ARTICLE-11 DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières s'y rattachant constituent l'intégralité des dispositions liant les Parties quant à son objet.

Si une disposition est jugée nulle ou non applicable, toutes les autres dispositions resteront en vigueur, sauf si l'économie du Contrat s'en trouvait modifiée.

Chacune des Parties agit en son nom et pour son compte. Aucune clause des Conditions Générales et des Conditions Particulières s'y rattachant ne pourra être interprétée comme créant entre les parties une relation de mandat, d'associés ou un lien de subordination.

Le Client ne pourra céder les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières s'y rattachant sans l'accord préalable et exprès d'OPERIS.

Chaque Partie renonce à engager ou faire travailler, directement ou par personne interposée, tout collaborateur de l'autre Partie, quelle que soit sa spécialisation et même si la sollicitation initiale est formulée par ledit collaborateur. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des présentes et pendant une durée de deux (2) ans commençant à l'issue des Prestations ou livraisons. Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale aux appointements bruts que ce collaborateur aura perçus pendant les douze (12) mois précédant son départ.

ARTICLE-12 TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

OPERIS, lorsqu'elle agit en qualité de responsable de traitement, met en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité la gestion des comptes clients et prospects. Ses partenaires peuvent être destinataires de certaines données personnelles. Conformément à la Loi Informatique et

Libertés, le Client bénéficie d'un droit d'accès, d'opposition et de rectification qu'il peut exercer, via l'adresse email : rgpd@operis.fr.

Lorsqu'elle agit en qualité de sous-traitant du Client, et conformément aux dispositions de l'article 5(2) RGPD, le Client en sa qualité de Responsable du Traitement est responsable du respect des principes énoncés à l'article 5(1) du RGPD et est en mesure de démontrer que celui-ci est respecté. A ce titre, le Responsable de Traitement, propriétaire des données s'engage à :

- Fournir à OPERIS toutes les données dont ce dernier a besoin pour assurer les Prestations prévues dans les délais opportuns et est responsable de la qualité des données à caractère personnelles transmises à OPERIS.
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par OPERIS.
- Informer immédiatement OPERIS de toute erreur ou irrégularité dont il a connaissance en relation avec les mesures de protection des données ou de ses instructions lors de l'examen des résultats de la mission confiée à OPERIS.
- Veiller au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part d'OPERIS.
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès d'OPERIS.

OPERIS quant à elle, et conformément aux dispositions de l'article 28-3 du RGPD, décrit dans les Conditions Spécifiques relatives à la protection des données à caractère personnel communiquées au Client, et qui constituent l'un des documents contractuels liant les Parties, les conditions de traitement de ce type de données qu'elle opère pour le compte du Client.

ARTICLE-13 LITIGES

Les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières s'y rattachant sont régies par la loi française.

À défaut d'une solution amiable dans un délai de trente (30) jours ouvrables à compter de la notification du différend par l'une des Parties, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la résiliation des présentes Conditions Générales et Conditions Particulières s'y rattachant sera soumis aux tribunaux compétents de Nantes, y compris en cas de référé, de pluralité de défendeurs ou d'action en garantie.



CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES À LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les présentes dispositions contractuelles relatives strictement à la protection des données à caractère personnel viennent compléter les conditions générales et les conditions particulières du présent contrat (ci-après le « Contrat »).

Elles s'appliquent quel que soit le type d'hébergement choisi (hébergement interne, ou confié au prestataire, ou confié à un sous-traitant ultérieur).

Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire mettra en œuvre pour le compte du Client, le traitement des données personnelles.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation applicable en matière de traitement des données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après dénommé "Règlement Général sur la Protection des Données" ou RGPD).

Dans le cadre du RGPD, le Client agit en qualité de responsable de traitement tandis que le Prestataire agit en qualité de sous-traitant.

Les termes et concepts utilisés dans ce contrat de sous-traitance des données personnelles ont la même signification que dans le RGPD.

Le Prestataire est autorisé à traiter les données à caractère personnel, pour le compte du Client et pour fournir le service suivant : la maintenance de l'application et les traitements des données personnelles liées, et le cas échéant l'hébergement de l'application et des données.

ARTICLE 1- OBLIGATIONS DE COLLABORATION ENTRE LES PARTIES

ARTICLE 1.1 Interlocuteurs des deux parties

Dans le cadre du RGPD, une forte obligation de collaboration est nécessaire entre le Client et le Prestataire eu égard notamment au régime de responsabilité qu'il entraîne. Aussi, les Parties doivent nommer un interlocuteur privilégié au titre du Contrat et s'engage à informer l'autre Partie en cas de changement d'interlocuteur.

Cet interlocuteur privilégié peut être le DPO ou une autre personne référente qui rendra compte au DPO.

Pour le Prestataire

Operis a désigné un Délégué à la Protection des Données en la personne de : Monsieur Damien LE ROUX, joignable sur rendez-vous au 01 69 10 00 00 ou par courriel, exclusivement dédié à la communication concernant le RGPD : dpo@operis.fr

Pour le Client

Informations à compléter par le Client

DPO (le cas échéant) :

(Compléter ci-dessus nom, prénom, adresse email et numéro de téléphone)

Interlocuteur privilégié :

(Compléter ci-dessus nom, prénom, adresse email et numéro de téléphone)

Personne autorisée à donner des instructions pour le compte du Client :

(Compléter ci-dessus nom, prénom, adresse email et numéro de téléphone)

ARTICLE 1.2 Instructions

Conformément à l'article 28 du RGPD, le Prestataire est tenu d'informer le Client de toute instruction qu'il recevrait de sa part et qui serait apparemment, et en l'état des connaissances du Prestataire, en violation du droit à la protection des données. Cette information sera délivrée sous forme écrite au Client. En cas de désaccord sur le caractère illicite ou non d'une instruction, il pourra être fait appel à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DES TRAITEMENTS FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

ARTICLE 2.1 Collecte de données personnelles

Les données à caractère personnel sont les informations qui permettent, de façon directe ou indirecte, d'identifier une personne physique, que celle-ci ait confié les informations la concernant dans le cadre de son activité professionnelle ou à titre privé. Aucune donnée personnelle relevant de la catégorie « données particulières » des articles 9 ou 10 du RGPD ne sont en principe collectées.

En cas de collecte de ces données, le Client s'engage à informer le Prestataire, sans délai, de manière que celui-ci indique les procédures à mettre en œuvre et notamment au titre d'une sécurité renforcée. Un devis pourra être proposé au préalable au Client.

ARTICLE 2.2 Traitement des données personnelles

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Responsable du Traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) prévus dans le Contrat.

La nature des opérations réalisées par le Prestataire, en qualité de sous-traitant, sur les données personnelles sont liées aux fonctionnalités de l'application.

Les modalités de traitement des données à caractère personnel sont liées aux prestations de maintenance pouvant être réalisées pour le compte du Client, responsable de traitement, à savoir notamment :

- les mises à jour des données dans la base du Client au titre d'un traitement se basant sur des fichiers intégrant des données à caractère personnel, transmis par le Client au Prestataire.

- l'analyse de la base de données du logiciel ou une simple consultation de ces données afin d'identifier tout dysfonctionnement éventuel signalé par ce dernier. Lors de cette opération, le Prestataire peut être

Contrat d'hébergement



130 avenue Claude Antoine Peccot – 44700 Orvault



www.operis.fr



contact@operis.fr



01 69 10 00 00

amené à accéder à des données à caractère personnel ;

- l'intégration ou suppression de données de la base du Client, données qui devront être communiquées par ce dernier au Prestataire. Lors d'une telle intervention, le Prestataire peut être amené à accéder à des données à caractère personnel afin de les intégrer dans la base du Client ou de les supprimer ;
- la sauvegarde/restauration, réplique de la base de données du Client y compris tout éventuel traitement de sécurisation portant sur cette base ;
- tout éventuel autre usage lié aux obligations de maintenance pouvant amener le Prestataire à avoir accès à des données à caractère personnel, présentes dans la base du Client.

Les finalités du traitement des données à caractère personnel sont transmises par le Client dans le cadre des instructions écrites qu'il communique au Prestataire.

Les catégories de données traitées sont décrites dans l'Annexe au présent document.

Les modalités de traitement des données employées par le Prestataire en qualité de sous-traitant sont indiquées en Annexe au présent document.

ARTICLE 3- ENGAGEMENTS DU CLIENT

ARTICLE 3.1 Respect des obligations au titre du RGPD

Le Client garantit le Prestataire du respect de l'ensemble de ses obligations au titre du RGPD en sa qualité de responsable de traitement.

À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation, d'une personne physique dont les données personnelles seraient collectées par le Client et confiées au Prestataire dans le cadre du Contrat.

En conséquence, le Client assurera à ses frais la défense du Prestataire pour toute procédure diligentée contre ce dernier aux motifs qu'une action de la part du Prestataire sur une donnée à caractère personnel porte atteinte aux droits des personnes concernées sous réserve que :

- le Prestataire notifie au Client rapidement toute assignation ou mise en demeure,
- le Prestataire apporte à la demande raisonnable du Client toute assistance ou information et éléments utiles en sa possession.

ARTICLE 3.2 Répertoire des instructions

En tant que responsable de traitement, le Client s'engage à toujours documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Prestataire et à informer immédiatement le Prestataire de toute erreur ou irrégularité dont il a connaissance en relation avec les mesures de protection des données ou de ses instructions.

ARTICLE 3.3 Information de collecte de données

Pour l'exécution du service objet du présent Accord, le Client s'engage à communiquer au Prestataire toutes informations nécessaires.

À ce titre, il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données personnelles, (art. 13 du RGPD) ou par la suite en cas de collecte indirecte (art. 14 du RGPD) notamment en ce qui concerne les modalités de leurs droits d'accès, de rectification, de l'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement et droit à la portabilité et aussi, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée.

À la demande du Client, le Prestataire pourra intervenir ou assister le Client pour permettre l'exercice des droits des personnes concernées. Ces mesures ne relevant pas des prestations prévues au présent Contrat elles seront facturées au Client selon la grille tarifaire en vigueur au moment de la réception de la demande par le Prestataire. Dans tous les cas, le Prestataire bénéficiera d'un délai de 15 jour calendaire pour exécuter ces mesures, à compter de la date de réception de la demande. Ce délai pourra être prorogé de 8 jours calendaires, selon la complexité, la période de l'année, et le nombre de demandes en cours de traitement par le Prestataire.

ARTICLE 3.4 Supervision du traitement

En qualité de responsable de traitement, le Client doit également superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Prestataire. La personne autorisée à donner des instructions pour le compte du Client, la personne chargée d'appliquer ces instructions pour le compte du Prestataire et les Délégués à la Protection des Données responsables dont la nomination est imposée par la loi seront listés en ARTICLE 1. Dans l'hypothèse d'un changement de contact d'un responsable, la Partie cocontractante devra être notifiée du nom du nouveau contact sans délai.

ARTICLE 4 – ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

ARTICLE 4.1 Respect des obligations au titre du RGPD

Dans le cadre de la réalisation des prestations prévues au Contrat, le Prestataire s'engage à :

- traiter les données uniquement selon les modalités rappelées à l'article 2.2 ci-dessus
- traiter les données conformément aux instructions documentés et écrites du Client. Cette documentation devra comprendre un détail des prestations demandées, ainsi que des informations relatives aux types de données traitées et aux traitements envisagés. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD, il en informe immédiatement le Client et n'exécutera ledit traitement que dans le cas où il aurait obtenu la garantie du Client du caractère licite du traitement demandé ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;



- mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes garantissant la bonne exécution de toute prestation portant sur des données à caractère personnel ;
- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes de ses systèmes et de ses services de traitement portant sur des données à caractère personnel ;
- détruire de l'ensemble de son système d'information toutes les données qui lui ont été mises à disposition par le Client pour l'exécution de la prestation, une fois la demande d'intervention terminée et validée par Client ou une fois le Contrat terminé pour quelque raison que ce soit
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement portant sur des données à caractère personnel effectuées pour le compte du Client.

ARTICLE 4.2 Lieu du traitement des données personnelles

Tout transfert de données vers un État tiers ou vers une organisation internationale requiert l'accord préalable et écrit du Client et ne sera autorisé qu'à condition d'avoir rempli les conditions prévues aux articles 44 et 50 du RGPD.

Le Prestataire ne procédera pas au transfert de données personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale sans avoir fourni au Client des garanties appropriées. Par garantie appropriée, on entend notamment la signature de clauses contractuelles types de protection des données, entre le Client et le sous-traitant ultérieur (tel que ce terme est défini à l'article 4.4 ci-dessous) importateur des données personnelles dans le pays tiers, et, la condition que les personnes concernées disposent de droits opposables et de voies de droit effectives.

Par conséquent, en signant le présent Contrat, le Client en tant qu'exportateur de données, donne au Prestataire un mandat explicite et clair de signer, en son nom et pour son compte, les clauses contractuelles avec l'importateur de données, situé dans un État tiers et agissant en tant que sous-traitant ultérieur.

ARTICLE 4.3 Rectification, suspension et effacement des données

1. Le Prestataire ne peut rectifier, suspendre ou effacer les données objet du traitement que sur instruction écrite du Client. Les copies nécessaires au traitement des données, à la fourniture des services conformément au Contrat, et au respect des exigences légales, ne nécessitent pas l'accord préalable du Client.
2. En cas de demande de rectification ou d'effacement des données personnelles effectuée auprès du Prestataire par la personne concernée, le Prestataire devra transférer ladite requête au Client dans les meilleurs délais.
3. Ces deux engagements sont applicables seulement si l'hébergement des données personnelles collectées par le Client est assuré par le Prestataire.

4. Les prestations spécifiques commandées par le Client dans le cadre de ses obligations de conformité au RGPD qui nécessitent la mise en œuvre de services supplémentaires par le Prestataire, feront l'objet d'une tarification aux conditions applicables à la date de la demande.

ARTICLE 4.4 Sous-traitance ultérieure

Pour répondre à ses obligations contractuelles, le Prestataire est autorisé à solliciter les services d'une autre société. Cette société partenaire est désignée ci-après « sous-traitant ultérieur ».

Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Prestataire demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Dans la mesure où le Prestataire peut solliciter un sous-traitant ultérieur pour le traitement ou l'utilisation des données personnelles du Client, les conditions suivantes s'appliquent :

- Le Prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant ultérieur pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, le Prestataire informe le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement de sous-traitants ultérieurs par courriel ;
- Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance.
- En signant cet Accord, le Client approuve les sous-traitants ultérieurs du Prestataire ;
- Le Client dispose d'un délai maximum de sept jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections ;
- Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent Contrat pour le compte et selon les instructions du Client ;
- Il appartient au Prestataire de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD ;
- Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Prestataire demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution de ses obligations.

ARTICLE 4.5 Analyse d'impacts

En cas de besoin et notamment dans le cadre de la collecte et du traitement de données à caractère personnel relevant des article 9 et 10 du RGPD, le Prestataire pourra aider le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Une telle prestation sera exécutée à la suite de la validation par le Client du devis correspondant à cette prestation.

De la même manière, le Prestataire pourra aider le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle. Une telle prestation sera



exécutée par le Prestataire à la suite de la validation par le Client du devis correspondant à cette prestation.

ARTICLE 4.6 Audit

Le Client pourra réaliser des audits, directement ou par l'intermédiaire de tout prestataire externe indépendant (non concurrent du Prestataire), afin de s'assurer du respect des obligations du Prestataire.

Dans ce cadre, le Client communiquera préalablement au Prestataire, et au plus tard 30 jours calendaires avant le démarrage de l'audit : toute demande d'opération d'audit, la date de l'audit, la période au cours de laquelle l'audit interviendra, ainsi que les noms et les références des personnes en charge de l'audit qui auront préalablement signé un accord de confidentialité.

Le Prestataire ne pourra pas refuser, sans motif légitime, l'entreprise choisie par le Client pour cet audit ou les personnes désignées pour le réaliser.

En cas de refus, le Prestataire devra le notifier sous un délai de 15 jour calendaire suivant la notification faite par le Client. À défaut d'accord sur la personne de l'auditeur, le Prestataire pourra proposer un cabinet externe.

Le Prestataire communiquera à l'auditeur toutes informations ou documents nécessaires à la réalisation de l'audit, dans le respect des politiques de sécurité et de confidentialité du Prestataire.

Le temps passé par le personnel du Prestataire, dans le cadre de la réalisation de ces audits, sera à la charge du Client. Le Prestataire sera en droit d'établir une facture au Client, selon la grille tarifaire en vigueur à la date de l'audit.

Le rapport de l'audit sera adressé gratuitement au Prestataire par les auditeurs, afin qu'il puisse formuler toute observation ou objection dans un délai de 15 jours calendaires, à partir de la date de réception, par le Prestataire, dudit rapport. Ce rapport est confidentiel et strictement réservé au Prestataire et au Client. Toutefois, dans le cadre de ses missions et pouvoirs, toute autorité de contrôle qui le souhaite dispose d'un droit d'accès et de consultation dudit rapport.

Si le rapport fait apparaître un manquement significatif aux obligations du Prestataire, ce dernier s'engage à mettre en œuvre, à ses frais, toute mesure corrective appropriée dans un délai de 3 mois. En cas de contestation du rapport d'audit par le Prestataire, le Prestataire proposera un nouvel audit par un autre cabinet de son choix.

En toute hypothèse, le Client ne pourra pas réaliser plus d'un audit du Prestataire sur une période glissante de 12 mois, sauf accord de ce dernier.

ARTICLE 4.7 Information au Client

Le Prestataire s'engage à informer le Client dans le plus rapidement possible en cas de découverte d'une violation de données à caractère personnel. Cette information pourra prendre la forme d'un email, suivi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. Elle contiendra la description des

circonstances de la violation ainsi que les informations que le Prestataire aura réunies sur celle-ci.

Le Prestataire devra fournir ses meilleurs efforts aux fins de mettre un terme à la violation observée et s'engage à assister, si nécessaire le Client afin de notifier ladite violation à l'autorité de contrôle compétente ainsi qu'à la ou aux personnes concernées.

ARTICLE 4.8 Mesures techniques et organisationnelles

Le Prestataire prendra les mesures techniques et organisationnelles adéquates permettant d'assurer un niveau de sécurité approprié au risque tel que déterminé par le Client et doit maintenir ces mesures pendant toute la durée du Contrat. Le Prestataire garantit au Client qu'il a pris les mesures techniques et organisationnelles spécifiées dans l'Annexe au présent document.

Les mesures techniques et organisationnelles doivent être conformes à l'état de l'art et aux évolutions techniques. Le Prestataire peut, par conséquent prendre des mesures alternatives adéquates. Le niveau de sécurité de ces mesures ne doit pas être en deçà de celui des mesures techniques et organisationnelles. Toute modification substantielle doit être documentée.

ARTICLE 5 RESPONSABILITE

Les stipulations suivantes concernent les relations contractuelles entre le Prestataire et le Client. Elles ne sont pas opposables aux dispositions relatives aux droit des personnes dont les données sont traitées, régies par l'article 82(1) du RGPD.

Le Prestataire et ses représentants légaux ou ses agents, ne verront pas leur responsabilité engagée en cas de manquement mineur. Toutefois, cette exonération de responsabilité pour manquement mineur, ne s'appliquera pas en cas de violation d'une obligation contractuelle essentielle. Par obligation essentielle, les Parties entendent, l'obligation dont la mise en œuvre par le Prestataire est nécessaire à la bonne exécution des présentes conditions, notamment les obligations dont la violation compromettrait la réalisation de l'objet des présentes tel qu'il est défini dans l'article 1. Dans ce cas, l'exonération de responsabilité du Prestataire en cas de manquement mineur est exclue.

Si et dans la mesure où le Prestataire et ses représentants légaux sont reconnus responsables pour manquement mineur, leur responsabilité doit être limitée aux dommages prévisibles en cas de dommages matériels et de pertes financières. La responsabilité pour toute autre dommage notamment les dommages indirects, est exclue.

En tout état de cause, le montant de l'indemnisation à verser par le Prestataire dans le cas où sa responsabilité serait engagée, tous motifs confondus, ne pourra excéder la somme totale effectivement perçue par le Prestataire au titre du contrat Saas de l'application dans l'année où est constaté l'incident.



En cas de perte ou de détérioration des données ou fichiers du Client, et si cette perte ou détérioration a été causée par le Prestataire ou son sous-traitant hébergeur, la responsabilité du Prestataire sera limitée à la réinstallation de la dernière sauvegarde effectuée.

Toute action judiciaire du Client introduite pour obtention de dommages et intérêts, deux années après la survenance du dommage sera prescrite. Le présent délai de prescription ne s'applique pas en cas de responsabilité délictuelle ou en cas de dommages intentionnellement causés.

ARTICLE 6 DISPOSITIONS FINALES

Si une stipulation des présentes Conditions est réputée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, sa nullité n'affectera pas les autres stipulations.

Les Parties s'engagent à remplacer la stipulation inapplicable avec une stipulation légale qui poursuivrait le même objectif que la stipulation inapplicable.

En cas de contradiction entre les présentes conditions et d'autres accords entre les Parties, les présentes conditions prévalent pour tous les sujets relatifs aux données personnelles.

Toute modification accessoire, avenants et ajouts aux présentes Conditions se fera par écrit.

Les présentes conditions et toutes les transactions réalisées dans le cadre de sa réalisation sont régies par la loi française et le RGPD.

En cas de différend entre les Parties, compétence exclusive est donnée aux tribunaux de Nantes, qu'il y ait ou non pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Fait à _____,

Le .../.../ 20....

En deux exemplaires originaux,



ANNEXE 1 : CARACTERISTIQUES D'HEBERGEMENT

Désignation	Description
Hébergement Data Center	Climatisation + électricité + réseau redondant, Groupe électrogène, Monitoring 24/24,7j/7, Protection accès physique, Système de sécurité, disponibilité 99.9%
Plateforme Serveurs Mutualisés	Architecture VMWARE avec Console d'administration secondaire pour l'administration et la supervision de machines virtuelles pour le client
Support Taux de disponibilité	Taux de disponibilité de 99.9%, Durée maximale de rétablissement 8 heures ouvrées, Accès au support centre serveurs heures ouvrées, Accès sur le site avec nos équipes supports en heures ouvrées
Sauvegarde	Sauvegarde complète journalière avec rétention 14 jours (via Symantec)
Machine Virtuelle	Machines virtuelles allouée à la plateforme mutualisée/dédié
Connectivité/Mbs	Connexion internet symétrique. Burst possible à 100Mb/s, Connexion redondante multifibres, multi-opérateurs
Protection Firewall sur une IP publique	Sécurisation complète par firewall matériel redondant, Administration et sécurisation réalisée par nos équipes, protection Anti-virus, IDPS, Analyse protocolaire, une IP publique