

**CONTRAT CADRE D'HEBERGEMENT ET DE SERVICES
EXTERNALISES**

ENTRE :

La société **GLOBAL SERVICE PROVIDER** ayant son siège social 78, rue La Condamine - 75017 PARIS, SAS au capital de 219.060 euros, immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro B 431 313 691, représentée aux termes des présentes par Monsieur Claude SKALLI, Président.

Ci-après "**GLOBAL SERVICE PROVIDER**"

ET :

La société cliente, Ci-après "**LE CLIENT**"

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent contrat définit les modalités et conditions de fourniture des services d'hébergement proposés par **GLOBAL SERVICE PROVIDER**. Il définit également, le périmètre d'intervention et les responsabilités de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** concernant ces prestations, ainsi que les obligations auxquelles le **CLIENT** doit souscrire. Toute acceptation des Bons de Commande signés par le client entraîne automatiquement l'acceptation des conditions de ce contrat. Le Client reconnaît donc avoir pris connaissance de ce contrat préalablement à la signature de tout Bon de Commande.

Le présent contrat est accessible en permanence sur le site internet de Global Service Provider et réputé accepté par tout Client lors de la signature d'un Bon de Commande ou lors de l'utilisation des services. Les services fournis par Global SP sont des services d'hébergement et d'infogérance. Global SP n'intervient pas dans la conception, l'intégration ou le fonctionnement interne des applications du Client sauf prestation spécifique contractuelle.

ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU SERVICE

Les services externalisés fournis par **GLOBAL SERVICE PROVIDER**, ainsi que la solution technique hébergée sont décrits dans les annexes du présent contrat, ou dans tout Bon de Commande signé entre les parties.

ARTICLE 3 – DATE D'EFFET ET DUREE

3.1. Date d'effet

Le contrat prend effet à compter de la date réelle de mise à disposition des services objet du présent contrat. Cette date constitue la date d'effet et sert de référence pour le calcul de la durée contractuelle et de son échéance.

3.2. Durée

Le contrat engage les deux parties pour une durée initiale de trente-six (36) mois à compter de sa date d'effet, comme décrit ci-dessus sauf contre-indication mentionnée dans le Bon de commande.

3.3. Tacite Reconduction

À l'issue de la période initiale, le contrat sera renouvelé automatiquement par périodes successives de douze (12) mois, chaque partie ayant la possibilité de le résilier suivant les modalités décrites dans l'article « Résiliation ».

ARTICLE 4 – ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITES DE GLOBAL SERVICE PROVIDER

4.1. Engagements de GLOBAL SERVICE PROVIDER

GLOBAL SERVICE PROVIDER s'engage à tout mettre en œuvre pour maintenir la qualité du service proposé au **CLIENT** et ce, au travers de deux indicateurs mesurables :

- . La GTR (Garantie de Temps de Rétablissement des services)
- . La GTD (Garantie de Taux de Disponibilité annuel des services)

Ces indicateurs sont définis comme suit :

Ressource	Caractéristiques
GTR	4 heures
GTD	99,70%

GLOBAL SERVICE PROVIDER est tenu d'une obligation de moyens dans la fourniture des Services et dans la mise en œuvre et l'exploitation des services. Les engagements de niveau de service (GTR et GTD) constituent les seuls engagements de résultat assumés par GLOBAL SERVICE PROVIDER. Ces engagements ne s'appliquent pas en cas d'intervention du Client, de ses prestataires, d'incident réseau en dehors des infrastructures de Global SP, de maintenance planifiée ou de force majeure. Toutes les autres obligations mises à sa charge dans le cadre du présent contrat sont expressément des obligations de moyens.

En cas de non-respect des engagements de qualité de service, le client aura droit à des pénalités sous-réserve que ce non-respect résulte d'un fait exclusivement imputable à **GLOBAL SERVICE**

PROVIDER.

Ces pénalités seront calculées comme indiqué ci-dessous et seront déduites automatiquement des sommes dues par le **CLIENT** au titre du présent contrat, ceci jusqu'à la compensation complète, dans la limite d'une période de facturation.

Les pénalités éventuelles sont calculées en fonction du temps d'indisponibilité des systèmes, qui caractérise le temps pendant lequel les services du **CLIENT**, hébergés par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** dans le cadre du présent contrat ne seraient plus accessibles. Ces pénalités ne sont dues qu'à partir du moment où les causes de cette indisponibilité sont exclusivement imputables à **GLOBAL SERVICE PROVIDER**.

Pénalités pour non-respect de la GTR :

Heures ouvrées : du lundi au vendredi de 8h00 à 19h00, hors jours fériés

- Pour une indisponibilité totale de service comprise entre GTR et GTR + 4 heures pendant les heures ouvrées, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** s'engage à reverser au client 5% du montant de la redevance mensuelle de service.
- Pour une indisponibilité totale de service comprise entre GTR + 4 heures et GTR + 8 heures consécutives pendant les heures ouvrées, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** s'engage à reverser au client 10% du montant de la redevance mensuelle de service.
- Pour une indisponibilité totale de service comprise entre GTR + 8 heures et GTR + 12 heures consécutives pendant les heures ouvrées, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** s'engage à reverser au client 25% du montant de la redevance mensuelle de service.
- Pour une indisponibilité totale de service supérieure à GTR+12H, GLOBAL SERVICE PROVIDER s'engage à reverser au client 25% de la redevance mensuelle de service.

Heures non ouvrées

Les heures non ouvrées d'indisponibilité sont affectées d'un coefficient ½ (un demi) et entraînent les pénalités ci-dessus une fois ce coefficient appliqué.

Les dates et heures prises en compte dans le calcul d'indisponibilité du service sont celles figurant sur le DESCRIPTIF D'INCIDENT, que GLOBAL SERVICE PROVIDER, fournira au Client.

Pénalités pour non-respect de la GTD :

Le taux de disponibilité est mesuré annuellement, en reprenant l'ensemble des interruptions de services sur l'année contractuelle en cours. Elle se mesure sur les heures d'interruption totale de service, ouvrées et non ouvrées, ces dernières étant affectées d'un coefficient ½ (un demi). Il ne tient pas compte des procédures normales d'exploitation (mises à jour, etc...) qui sont faites en dehors des heures ouvrées et avec l'agrément du **CLIENT**.

Les pénalités sont définies de la manière suivante :

- Pour un taux d'indisponibilité totale de service compris entre GTD – 0,0025 et GTD, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** s'engage à reverser au client 5% du montant total de la redevance annuelle de service.
- Pour un taux d'indisponibilité totale de service compris entre GTD – 0,005 et GTD – 0,0025, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** s'engage à reverser au client 10% du montant total de la redevance annuelle de service.
- Pour un taux d'indisponibilité totale de service inférieur à GTD – 0,005, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** s'engage à reverser au client 20% du montant total de la redevance annuelle de service.

Les pénalités pour non-respect des GTR et GTD sont indépendantes et cumulables.

Le montant total des pénalités applicables au titre d'une même année contractuelle ne pourra excéder vingt pour cent (20 %) du montant total des redevances annuelles versées par le CLIENT au titre des services concernés.

Les pénalités prévues au présent article constituent l'unique indemnisation due par GLOBAL SERVICE PROVIDER au titre du non-respect des niveaux de service, à l'exclusion de toute autre indemnité ou dommage et intérêts. Une indisponibilité correspond à l'impossibilité totale d'accès au service, hors maintenance programmée et hors dysfonctionnement des équipements ou accès réseau du Client.

4.2. Responsabilités de GLOBAL SERVICE PROVIDER

GLOBAL SERVICE PROVIDER ne saurait être tenu pour responsable d'un mauvais fonctionnement des équipements appartenant au **CLIENT**, ou d'un cas de force majeure, tel que défini dans le cadre de l'article 15.

GLOBAL SERVICE PROVIDER n'est pas responsable du contenu des sites du **CLIENT**, notamment du fait que ce contenu véhicule des images et des informations répréhensibles par la loi.

De même, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** ne peut matériellement effectuer un contrôle de contenu des informations qui transitent par l'intermédiaire du service d'hébergement proposé dans le présent contrat.

De ce fait, la responsabilité de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** ne peut être engagée au titre du présent contrat en cas d'émission ou de réception d'informations répréhensibles par la loi.

GLOBAL SERVICE PROVIDER se réserve tout de même le droit, sans obligation de sa part, de contrôler ponctuellement si tout ou partie des informations transmises par les sites hébergés dans le cadre du présent contrat sont répréhensibles par la loi.

GLOBAL SERVICE PROVIDER n'est pas responsable des dommages indirects éventuels liés au mauvais fonctionnement du service, comprenant notamment la perte de notoriété, la perte de revenus, d'activités, de clientèle, d'économies prévues ou de profits.

GLOBAL SERVICE PROVIDER, n'est pas responsable des actes, défaillances ou omissions des opérateurs de télécommunications lorsque les infrastructures ou services de ces derniers sont utilisés pour transmettre les données du **CLIENT**.

En cas de mise en cause de la responsabilité de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** à l'égard du **CLIENT** ou de ses utilisateurs, relative à l'exécution de ses obligations, l'ensemble des dommages et intérêts dus par **GLOBAL SERVICE PROVIDER**, toutes causes confondues, sera plafonné au montant total des redevances effectivement perçues par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** au titre des trois (3) derniers mois précédant le fait générateur de responsabilité.

Les dispositions du présent article restent applicables à l'expiration du Contrat de Service.

ARTICLE 5 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

5.1 Obligations du Client

Le **CLIENT** utilisera le service conformément aux instructions de fonctionnement qui lui seront communiquées par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** et il sera le seul responsable des conséquences dommageables d'une utilisation non conforme.

Le **CLIENT** informera **GLOBAL SERVICE PROVIDER** de toute modification de ses installations et plus généralement de tout événement pouvant affecter la fourniture du service par **GLOBAL SERVICE PROVIDER**.

Le **CLIENT** s'engage à indemniser **GLOBAL SERVICE PROVIDER** en cas d'action engagée contre ce dernier devant toute juridiction concernant une utilisation du service par le **CLIENT** en violation des dispositions du présent contrat.

5.2 Obligation de règlement

Le **CLIENT** s'engage à acquitter les sommes prévues par l'Article 8 ainsi que toute autre somme pouvant être due à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** au titre de l'exécution du présent contrat (sommes détaillées dans les conditions particulières), et ce, dans les délais qui y sont stipulés.

5.3 Obligation d'informations

Le **CLIENT** s'engage à fournir à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** tous les documents nécessaires à l'enregistrement et/ou au rapatriement de(s) noms(s) de domaine.

Le **CLIENT** s'engage à fournir à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** l'ensemble des informations relatives à tous ses équipements telles que configurations matérielles/logicielles, mises à jour et, de manière générale de toute évolution de configuration matérielle et/ou logicielle au cours de l'exécution du contrat.

5.5 Obligation d'assurance

Dans le cas où le **CLIENT** est propriétaire des équipements qui sont hébergés par **GLOBAL SERVICE PROVIDER**, le **CLIENT** est responsable des éventuels dommages causés à des personnes ou des biens, dont l'origine provient des équipements en question.

De ce fait, le **CLIENT** s'engage à souscrire une assurance relative à ces équipements et couvrant le risque correspondant.

5.6 Obligation de Propriété

Le **CLIENT** reconnaît être propriétaire des informations présentées sur les sites hébergés par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** dans le cadre du présent contrat. Cette propriété regroupe notamment l'ensemble des droits sur les logos, photos, vidéos, et l'ensemble des données utilisées sur les sites hébergés par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** au titre du présent contrat. Tous ces éléments et droits restent la propriété du client. Celui-ci s'engage à prendre en charge tous les droits d'auteur afférents à leur représentation et/ou leur reproduction.

5.7 Obligation de bonne utilisation des services

Le **CLIENT** s'engage à utiliser le service en respectant les règlements et lois en vigueur concernant l'utilisation d'Internet, et plus généralement de la diffusion de données. Le **CLIENT** est responsable de l'éventuelle utilisation frauduleuse du service par ses employés, agents ou sous-traitants.

En particulier, le **CLIENT** ne doit pas :

- Intercepter ou tenter d'intercepter des messages électroniques ne lui étant pas destinés.
- Transmettre ou relayer intentionnellement des messages électroniques comprenant des virus, qui seraient susceptibles d'occasionner des dommages de quelque nature que ce soit aux équipements appartenant à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** ou à tout autre utilisateur.
- Utiliser directement ou indirectement les équipements de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** pour réaliser des actes de piraterie informatique.

GLOBAL SERVICE PROVIDER se réserve le droit de limiter le nombre et la taille des messages courriel pour faire face à des opérations de « mails-bombing » ou spamming abusifs dont le **CLIENT** est à l'origine. **GLOBAL SERVICE PROVIDER** n'assumera de ce fait aucune responsabilité du fait de la suppression éventuelle de messages courriel.

5.8 Responsabilité du Client

Le **CLIENT** est responsable des éventuels dommages causés par ses employés, agents ou sous-traitants, tant au niveau des locaux et de tout équipement ou appareil de télécommunications placés dans les locaux appartenant à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** ou à une autre société à laquelle **GLOBAL SERVICE PROVIDER** fournit également des services d'hébergement, qu'au niveau des personnes physiques travaillant dans les locaux de **GLOBAL SERVICE PROVIDER**.

Le client indemniser **GLOBAL SERVICE PROVIDER** de l'ensemble des frais (y compris des frais juridiques) dépenses ou dommages et intérêts qu'il devra supporter, à la suite d'un tel dommage causé à une personne ou à un bien lui appartenant ou appartenant à une autre société à laquelle **GLOBAL SERVICE PROVIDER** fournit également des services d'hébergement.

5.9 Indemnisation

En cas de violation par le **CLIENT** de l'article 5 du présent contrat, celui-ci s'engage à indemniser **GLOBAL SERVICE PROVIDER** en cas de demande ou action engagée contre **GLOBAL SERVICE PROVIDER** devant toute juridiction. Le **CLIENT** s'engage en outre à rembourser **GLOBAL SERVICE PROVIDER** de toute perte financière résultant de la violation par le **CLIENT** des dispositions du présent article 5.

ARTICLE 6 – CONFIDENTIALITE – PROTECTION DES DONNEES

6.1. Rappel du cadre applicable

Global Service Provider s'engage à prendre toutes les mesures pour garantir le respect de l'intégrité et de la sécurité des données à caractère personnel qu'il aura à traiter dans le cadre de l'exécution du contrat et ce, conformément aux dispositions légales et réglementaires notamment la loi du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données), à compter de sa date d'application.

Chacune des parties s'engage sur les traitements de données à caractère personnel dont elle a la responsabilité, à effectuer toutes les formalités nécessaires de déclarations, autorisations, ... auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés ainsi que de tout autre organisme compétent, ainsi qu'à respecter les droits des personnes concernées (droit d'information, d'accès, de rectification et de suppression des données).

GLOBAL SERVICE PROVIDER pourra suspendre immédiatement tout ou partie des services lorsqu'une utilisation du service compromet la sécurité des infrastructures, la stabilité des plateformes ou la sécurité des autres clients.

Au sein de **GLOBAL SERVICE PROVIDER**, les coordonnées du délégué à la protection des données sont les suivantes, à la date de signature des présentes :

- courriel : dpo@globalsp.com
- adresse postale : Global Service Provider, Data Protection Officer, 78 rue la Condamine, 75017 Paris France

6.2 Traitements réalisés par ou pour le compte du CLIENT

6.2.1. Responsabilité des traitements

Le **CLIENT** reste le seul responsable du traitement de données à caractère personnel réalisé pour son propre compte dans le cadre des Services souscrits auprès de Global Service Provider, que ce soit par lui-même, par Global Service Provider ou par des tiers.

Concernant les traitements de données à caractère personnel réalisés par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** pour le compte du **CLIENT** dans le cadre de l'exécution des Services (notamment des prestations d'infogérance ou de support), **GLOBAL SERVICE PROVIDER** agit en qualité de sous-traitant sur seules instructions du **CLIENT**.

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) : Hébergement de serveurs.

6.2.2. Sécurité

GLOBAL SERVICE PROVIDER s'engage à prendre, dans les conditions prévues au Contrat, toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles il a accès, et notamment de les protéger contre toute destruction accidentelle ou illicite, perte accidentelle, altération, diffusion ou accès non autorisé.

Le **CLIENT** demeure cependant seul responsable de la sécurité des applications, systèmes et logiciels qu'il déploie sur les infrastructures de Global SP, notamment en matière de mises à jour, configuration, gestion des accès et correctifs de sécurité.

Dans ce but, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** :

- Traite les données du **CLIENT** pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance, pour les besoins exclusifs de l'exécution des Services (et notamment des prestations d'infogérance et de support).
- Ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, y compris en ce qui concerne les éventuel transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel le sous-traitant est soumis; dans ce cas, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public;
- Veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;

- Prend en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut

GLOBAL SERVICE PROVIDER s'engage également à mettre en place :

- Des mesures de sécurité physique visant à empêcher l'accès aux Infrastructures sur lesquelles sont stockées les données du **CLIENT** par des personnes non autorisées,
- Un système de gestion des habilitations permettant de limiter l'accès aux locaux aux seules personnes ayant besoin d'y accéder dans le cadre de leurs fonctions et de leur périmètre d'activité,
- Un système d'isolation physique et/ou logique des **CLIENTS** entre eux,
- Des processus d'authentification des utilisateurs et administrateurs, ainsi que des mesures de protection des fonctions d'administration,
- Des mesures nécessaires pour assurer la conservation et l'intégrité des documents et informations traités pendant la durée du contrat via un système de sauvegardes,
- Des processus et dispositifs permettant de tracer les actions réalisées sur son système d'information, et d'effectuer conformément à la réglementation en vigueur, des actions de reporting en cas d'incident impactant les données du **CLIENT**.

Le **CLIENT** assure la sécurité des applications qu'il déploie dans le cadre de l'utilisation des Services et demeure notamment responsable de la mise à jour des systèmes et logiciels déployés, la gestion des droits d'accès, la configuration des ressources, etc.

6.2.3. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au **CLIENT** de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage), Global SP adresse ces demandes dès réception par courrier électronique.

6.2.4. Notification des violations de données à caractère personnel

GLOBAL SERVICE PROVIDER notifie au responsable de traitement toute éventuelle violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

6.2.5. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, Global SP s'engage, selon les instructions du **CLIENT**, soit à restituer l'ensemble des données à caractère personnel au **CLIENT**, soit à procéder à leur destruction, et à en attester par écrit.

6.2.6. Registre des catégories d'activités de traitement

GLOBAL SERVICE PROVIDER déclare tenir un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées.

6.2.7. Documentation

GLOBAL SERVICE PROVIDER s'engage à mettre à disposition sur son Site Internet ou sur demande du CLIENT adressée au Support, les informations concernant les mesures de Sécurité mises en œuvre dans le cadre des Services afin de permettre au **CLIENT** de s'assurer que ces mesures correspondent à ses besoins ou à ceux des Utilisateurs, ainsi que du respect des obligations de Global SP.

6.2.8. Obligations du Client

Le **CLIENT**, en sa qualité de responsable de traitement s'engage à :

- Fournir à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** les données objet du traitement
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par **GLOBAL SERVICE PROVIDER**
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part de **GLOBAL SERVICE PROVIDER**
- Superviser le traitement.

6.2.9. Localisation et Transferts de données

GLOBAL SERVICE PROVIDER informe le client que les données seront hébergées dans des serveurs localisés en France.

En cas de modification des pays destinataires par Global Service Provider, ce dernier devra en informer préalablement le client sans délai et obtenir impérativement son consentement écrit. Dans ce cas, Global Service Provider devra fournir au client une liste des pays destinataires mise à jour.

6.3 Traitements des données à caractère personnel par Global SP

Dans le cadre de ses services, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** collecte les données à caractère personnel du **CLIENT**, qui font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions prévues par la loi n°78-17 précitée.

Les finalités de cette collecte sont les suivantes :

- Gestion de la relation client (facturation, assistance et maintenance des Services, gestion commerciale, archivage, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.), et
- Respect de la réglementation applicable à Global Service Provider (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs).

GLOBAL SERVICE PROVIDER s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées.

GLOBAL SERVICE PROVIDER peut être amenée à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et / ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale l'en empêchant, Global Service Provider s'engage à en informer le **CLIENT** et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

Les données traitées à des fins de gestion de la relation entre le **CLIENT** et **GLOBAL SERVICE PROVIDER** sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du **CLIENT** et sont conservées par Global Service Provider pendant toute la durée du Contrat et les trente (30) jours suivants la cessation du contrat.

Les données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** pendant douze (12) mois.

Les autres données à caractère personnel collectées et traitées par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** afin de respecter ses obligations légales, sont conservées conformément à la loi applicable.

Dans le cadre des finalités définies ci-dessus, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** peut faire appel à un sous-traitant pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le **CLIENT** de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées à caractère personnel du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le **CLIENT** dispose d'un délai minimum de huit jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le **CLIENT** n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant 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 présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, le PRESTATAIRE demeure pleinement responsable devant le **CLIENT** de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

Conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978, le **CLIENT** bénéficie d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des informations susvisées le concernant.

Il peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès du Data Protection Officer (DPO) de Global Service Provider par courriel à l'adresse électronique : dpo@globalsp.com ou encore par courrier postal à l'adresse : Global Service Provider, Data Protection Officer, 78 rue la Condamine, 75017 Paris France en justifiant de son identité. Il y sera répondu dans un délai de trente (30) jours suivant réception.

6.4 Aide du prestataire dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations

A la demande du responsable de traitement et sous réserve de l'acceptation par ce dernier du devis établi préalablement par le prestataire pour la fourniture d'une telle prestation, le sous-traitant pourra aider le responsable de traitement :

- Pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données ;
- Pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

ARTICLE 7 - LICENCES LOGICIELLES

Dans le cas où **GLOBAL SERVICE PROVIDER** fournit au **CLIENT** les logiciels permettant l'hébergement, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** concède au **CLIENT** une licence non-exclusive et non transférable sur ces logiciels (système d'exploitation, base de données, applicatifs). Les droits d'utilisation conférés par cette licence cesseront automatiquement à la fin du contrat.

ARTICLE 8 - FACTURATION

8.1

Les redevances correspondant à l'exécution du présent contrat et applicables au **CLIENT**, que celui-ci doit régler à **GLOBAL SERVICE PROVIDER**, sont précisées en annexe du présent contrat, ou à partir de tout Bon de Commande.

Il s'agit :

- Des frais de mise en service (correspondant à l'installation du service)
- Des redevances mensuelles d'hébergement et de mise à disposition du service
- Des autres frais le cas échéant

Les sommes sont exprimées hors taxes. Le **CLIENT** devra appliquer la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) à l'ensemble de ces montants.

Les frais de mise en service sont facturés à 100% à date de signature du Bon de Commande. Les frais de mise en service s'entendent hors frais de déplacement, d'hébergement et de restauration

Les factures sont envoyées mensuellement par mail à l'adresse indiquée aux conditions particulières du présent contrat.

Evolution du périmètre

La facturation est établie pour le mois en cours ; elle tient compte de l'ensemble des services souscrits par le **CLIENT** à la conclusion du présent contrat.

Le client peut ajouter des prestations de services ou des options en cours d'exécution du contrat.

Il peut également en supprimer. En aucun cas cette suppression ne pourra entraîner une diminution de plus de 20% du montant global mensuel des sommes facturées par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** au **CLIENT**.

En cas de diminution des besoins du Client conduisant à un niveau de Services inférieur à ce seuil de 80 %, les Parties conviennent de se rapprocher afin de réadapter l'offre et les conditions tarifaires aux nouveaux besoins du **CLIENT**.

Toute non-utilisation ou utilisation partielle des services par le client, pour un motif ne relevant pas de la responsabilité de **GLOBAL SERVICE PROVIDER**, ne dégage pas le client de son obligation de règlement de l'ensemble des prestations facturées par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** au titre du présent contrat.

Ajout de services ou d'options : un service ou une option ajoutée durant le mois est facturé sur la base d'un mois complet.

8.2 Conditions de règlement

Les factures concernant les frais de mise à disposition du service sont envoyées au **CLIENT** à la signature du Bon de Commande et sont exigibles à réception de facture.

Les factures concernant les redevances mensuelles d'hébergement et concernant le mois en cours, sont envoyées au **CLIENT** le dernier jour de la période et sont exigibles par prélèvement automatique.

Le **CLIENT** verse intégralement à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** les sommes facturées, à l'adresse indiquée sur la facture.

8.3 Défaut de paiement

Le **CLIENT** s'engage à respecter les dates de paiement de toutes les sommes dues à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** dans le cadre du présent contrat.

GLOBAL SERVICE PROVIDER se réserve la possibilité d'exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers en cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à sa date limite de paiement, ceci après mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet dans le délai de 7 jours. Ceci sans préjudice des autres droits de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** notamment de résiliation anticipée du présent contrat. Les sommes non réglées à leur échéance donneront lieu, de plein droit et sans qu'un rappel soit nécessaire, au paiement d'intérêts de retard calculés sur la base du taux d'intérêt légal applicable en France majoré de dix (10) points. Conformément à l'article L.441-10 du code du commerce, une indemnité forfaitaire de 40 € aux frais de recouvrement serait également dû pour chaque facture impayée.

Ces intérêts seront dus à partir de la date de la première notification de mise en demeure de payer jusqu'au jour inclus où le montant dû par le client sera totalement payé à **GLOBAL SERVICE PROVIDER**. Ces intérêts continueront à courir sur les montants exigibles nonobstant la résiliation ou l'expiration du contrat de Service pour quelque cause que ce soit.

Si, malgré une mise en demeure, le paiement total ou partiel des factures concernées n'est pas effectué par le **CLIENT** dans les délais correspondants à cette mise demeure, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** se réserve le droit, sans aucune nouvelle notification, de mettre fin au présent contrat et de suspendre la délivrance de ses services dans un délai de 10 jours ouvrés suivant le délai de la mise en demeure.

8.4 Obligation de paiement

GLOBAL SERVICE PROVIDER tient à disposition du **CLIENT**, pendant les 12 mois suivant la date d'émission des factures, les éléments d'information établissant, en état des techniques existantes, un justificatif de la facture.

En cas de réclamation, l'obligation de paiement de la somme en litige est suspendue sous réserve du paiement de la partie non contestée de la facture. Le client s'engage à fournir les éléments justifiant la contestation des factures.

Les parties s'engagent à discuter de bonne foi afin de trouver une solution à cette réclamation dans un délai de 15 jours.

En cas de rejet par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** de la réclamation, le paiement de la facture en litige devient immédiatement exigible, et les clauses de l'article 8.3 s'appliquent immédiatement.

ARTICLE 9 – SUSPENSION DU CONTRAT D'HEBERGEMENT

GLOBAL SERVICE PROVIDER se réserve le droit de suspendre l'exécution des obligations lui incombant aux termes du présent contrat en cas de survenance de l'une des circonstances suivantes :

- Cas de force majeure tel que défini dans le cadre de l'article 15.
- Non-respect par le **CLIENT** de ses obligations au titre des articles 5 et 8.
- Ordre ou demande provenant des instances gouvernementales, d'un organisme de service d'urgence ou de toute autre autorité administrative compétente.

GLOBAL SERVICE PROVIDER pourra suspendre immédiatement tout ou partie des Services sans préavis lorsque la sécurité des infrastructures ou des données est menacée.

GLOBAL SERVICE PROVIDER informera le **CLIENT** dans les meilleurs délais de toute suspension des services.

GLOBAL SERVICE PROVIDER pourra suspendre tout ou partie des services, sans indemnité, lorsque cette suspension est nécessaire pour préserver la sécurité, l'intégrité ou le bon fonctionnement de ses infrastructures, pour se conformer à une obligation légale ou réglementaire, ou en cas d'utilisation des services en violation des dispositions du présent contrat.

Le fait pour **GLOBAL SERVICE PROVIDER** de ne pas se prévaloir de son droit de suspendre le présent contrat d'hébergement à la suite de l'un des événements précités, ne le privera pas de son droit de résilier ledit contrat ultérieurement.

En cas de travaux d'amélioration, d'entretien ou de maintenance du service, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** pourra être amené à suspendre momentanément les services liés au présent contrat. Cette suspension aura été prévue et le client en aura été informé préalablement. Ces interventions se dérouleront hors heures ouvrées.

GLOBAL SERVICE PROVIDER ne saurait être responsable des conséquences d'attaques informatiques visant les systèmes du Client ou les réseaux publics (DDoS, intrusion, ransomware), sauf faute lourde démontrée de **GLOBAL SERVICE PROVIDER**

ARTICLE 10 – AMELIORATION DES SERVICES - MAINTENANCE

GLOBAL SERVICE PROVIDER, se réserve la possibilité de modifier les services fournis, de modifier ou remplacer les équipements mis à disposition dans le cadre des services ; ceci afin d'améliorer la fourniture des services ou si les conditions d'exploitation des services l'exigent. Cette maintenance programmée sera notifiée au Client.

GLOBAL SERVICE PROVIDER veillera à ce que la modification du service n'entraîne aucune réduction, diminution ou détérioration sensible du fonctionnement ou de la mise en œuvre générale des services, ni aucune augmentation des frais à régler par le **CLIENT**. Ces modifications ou remplacements seront notifiés au **CLIENT** par mail avec un préavis de cinq jours calendaires.

ARTICLE 11 – CONDITIONS DE RESILIATION DU CONTRAT DE SERVICES

11. 1 Résiliation avant la date de mise en service

Le client peut résilier le présent contrat d'hébergement sous réserve de prendre en charge les frais de mise en service stipulés dans les conditions particulières, quel qu'en soit l'avancement, ainsi que des frais d'annulation correspondant à 10% du montant total des redevances dues jusqu'à l'achèvement du contrat.

11.2 Résiliation pendant la période initiale ou pendant chaque période contractuelle successive

En cas de dénonciation par le **CLIENT** du présent contrat d'hébergement pendant la période initiale, moyennant un préavis de trois (3) mois, le **CLIENT** devra régler à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** des frais d'annulation correspondant à une indemnité correspondant au montant des redevances mensuelles restant dues jusqu'au terme de la période contractuelle, sans remise ni compensation, et exigibles immédiatement à la date de résiliation.

Celles-ci à titre d'indemnité contractuelle forfaitaire et irréductible.

Les frais d'annulation ne sont pas dus si la résiliation est motivée par un manquement par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** à l'une de ses obligations essentielles à laquelle il ne saurait pas remédier dans les 30 (trente) jours ouvrés après réception d'une lettre recommandée de mise en demeure.

11.3 Résiliation en fin de période initiale ou période contractuelle

Le **CLIENT** et **GLOBAL SERVICE PROVIDER** peuvent résilier le contrat moyennant un préavis de trois (3) avant l'expiration de la période initiale ou de chaque période contractuelle, en adressant cette résiliation à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

En cas de résiliation du Contrat, et quel qu'en soit le motif, la facturation mensuelle pendant la période de préavis ne pourra être inférieure à la moyenne mensuelle facturée au cours des six (6) mois précédant la notification de la résiliation.

11.4 Résiliation par GLOBAL SERVICE PROVIDER

GLOBAL SERVICE PROVIDER a la possibilité de résilier le présent contrat d'hébergement si toute autorisation, contrat ou licence nécessaire à la fourniture par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** du service venait à être modifié ou supprimé. **GLOBAL SERVICE PROVIDER** s'obligeant alors, à informer, dans les meilleurs délais, le **CLIENT** de la date de résiliation.

GLOBAL SERVICE PROVIDER peut résilier le présent contrat d'hébergement à tout moment en cas de manquement par le **CLIENT** à l'une de ses obligations essentielles auquel il n'aurait pas remédié sept jours ouvrés après réception d'une lettre recommandée de mise en demeure.

GLOBAL SERVICE PROVIDER pourra également résilier le présent contrat si le **CLIENT** fait l'objet d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire. Ceci dès lors que l'exécution du présent contrat n'est pas poursuivie par l'administrateur judiciaire ou le liquidateur. En cas de refus exprès de l'administrateur judiciaire de poursuivre le contrat ou d'absence de réponse de sa part dans un délai d'un mois, la résiliation prendra effet sept jours après le refus ou l'absence de réponse.

Les différents cas de résiliation n'ouvriront pas de droit à quelque indemnisation dans ces circonstances.

11.5 Résiliation du CLIENT en cas de manquement de GLOBAL SERVICE PROVIDER

Le **CLIENT** peut résilier le présent contrat de services à tout moment en cas de manquement par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** à l'une de ses obligations essentielles auquel il n'aurait pas remédié sept jours ouvrés après réception d'une lettre recommandée de mise en demeure.

11.6 Restitution des équipements et paiement du solde

Lorsque le Contrat de Service est résilié, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** établit le solde du compte à la date de résiliation. Le **CLIENT** est tenu de régler à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** toutes les sommes exigibles en vertu de l'application du présent contrat.

A la date d'effet de la résiliation, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** reprendra possession des équipements matériels et logiciels lui appartenant sous un délai de 15 jours. Tout retard imputable au **CLIENT** dans la reprise partielle ou totale des équipements donnera lieu à une pénalité mensuelle équivalente à la redevance mensuelle de mise à disposition des services objet du contrat résilié.

De même **GLOBAL SERVICE PROVIDER** s'engage à rendre au **CLIENT** l'ensemble des équipements matériels et logiciels lui appartenant dans un délai de 15 jours suivant la date d'effet de la résiliation.

GLOBAL SERVICE PROVIDER s'engage à remettre au **CLIENT** les éléments nécessaires à la réversibilité et/ou à la migration de son système (données appartenant au **CLIENT**).

Les prestations d'assistance technique, de transfert de connaissances, d'accompagnement, de migration ou de reconfiguration feront l'objet d'une facturation sur la base d'un devis préalable accepté par le **CLIENT**.

ARTICLE 12 – REVISION ANNUELLE DES PRIX

Dans le cas où les services proposés par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** font intervenir des licences de produits matériels et logiciels définies dans les conditions particulières, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** pourra à tout moment réviser les prix des services si les fournisseurs des dits produits font évoluer leurs prix. Le **CLIENT** reconnaît que ces mécanismes de révision constituent un élément essentiel de l'équilibre économique du Contrat.

12.1 Révision principale

Les prix de Global SP feront l'objet d'une révision annuelle automatique en janvier de chaque année. Cette révision sera calculée sur la base de la variation annuelle de l'indice SYNTEC publié par la Fédération Syntec, en comparant la dernière valeur publiée à la date de révision à celle publiée lors de la précédente révision ou, à défaut, à la date de prise d'effet initiale du Contrat.

$$P = Po \times \frac{S1}{S0}$$

dans laquelle :

P	=	prix après révision
Po	=	prix de base ou prix de la précédente révision
So	=	indice SYNTEC de base ou de la précédente révision
S1	=	indice SYNTEC connu à la date de révision

Les indices utilisés pour l'établissement des prix de base sont définis aux documents contractuels. Cette révision ne pourra excéder dix pour cent (10 %) du prix des services sur une même période annuelle, hors clause suivantes, liées à l'énergie, et aux changements de prix des Éditeurs.

Les services facturés en début de période de révision sont sur la base des derniers indices connus. Une facturation complémentaire sera établie dès que les indices en cause seront publiés et la facturation ultérieure sera ajustée en conséquence.

12.2 Mécanisme complémentaire lié aux coûts énergétiques

Les Parties reconnaissent que l'exécution des Services d'hébergement, d'infogérance et de services cloud implique une consommation significative d'énergie.

En conséquence, si la variation annuelle de l'indice des prix de l'électricité vendue aux entreprises publié par l'INSEE (ou tout indice officiel s'y substituant) est supérieure à la variation annuelle de l'indice SYNTEC sur la même période de référence, les prix des Services seront majorés d'un complément égal à cinquante pour cent (50 %) de l'écart constaté entre ces deux variations. Ce complément s'ajoutera à la révision calculée au titre de l'indice SYNTEC.

Modalités de calcul :

Les variations seront calculées selon la formule suivante :

- Variation SYNTEC = (Indice nouveau / Indice de référence) – 1
- Variation Électricité = (Indice nouveau / Indice de référence) – 1
- Complément énergie = 50 % × (Variation Électricité – Variation SYNTEC), lorsque ce résultat est positif.

En cas de disparition, de modification substantielle ou de changement de base d'un indice, celui-ci sera remplacé par l'indice officiel le plus proche reflétant la même nature de coûts.

12.3 Entrée en vigueur

Les nouveaux tarifs s'appliqueront à compter de la date de révision annuelle.

La révision ainsi déterminée s'applique de plein droit, sans qu'un avenant soit nécessaire. La poursuite des Services vaut acceptation des prix révisés.

12.4 Évolution des tarifs des éditeurs tiers:

Lorsque les Services reposent sur des logiciels, licences ou services fournis par des éditeurs tiers, toute modification des conditions tarifaires de ces éditeurs pourra entraîner une révision correspondante du prix des Services facturés au Client.

Cette révision prendra effet à la date d'application des nouveaux tarifs de l'éditeur concerné, après information du Client.

ARTICLE 13 – CESSION DU CONTRAT

Chacune des parties peut librement décider de céder ou transférer les droits ou obligations que lui confère le contrat de service à sa société mère et ses filiales, à condition de rester garante du respect de ses obligations par son ayant droit.

ARTICLE 14 – MODIFICATION ET EVOLUTION DES SERVICES

Toute demande du **CLIENT** portant sur la modification des services d'hébergement couverts par le présent contrat, notamment dans le cadre de l'évolution des besoins du **CLIENT**, donnera lieu de la part de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** :

- Soit à une proposition commerciale, Bon de Commande, donnant lieu à la rédaction d'un nouveau descriptif des nouveaux services.
- Soit à une fin de non-recevoir, si **GLOBAL SERVICE PROVIDER** estime que les modifications demandées par le **CLIENT** ne sont pas applicables. Dans ce cas de figure, le **CLIENT** peut résilier son contrat selon les conditions décrites dans l'article 11.

Global SP pourra faire évoluer les présentes conditions contractuelles. Les nouvelles conditions entreront en vigueur trente (30) jours après leur notification au Client ou leur publication sur le site de Global SP. La poursuite de l'utilisation des Services vaut acceptation.

ARTICLE 15 – CAS DE FORCE MAJEURE

Conformément à l'article 1218 du Code civil relatif à la force majeure, chacune des parties sera dégagée de toute responsabilité si l'inexécution de ses obligations résulte d'un cas de force majeure, au sens de la jurisprudence en vigueur et défini par tout événement imprévisible, irrésistible, hors du contrôle des parties et rendant momentanément impossible l'exécution de ses obligations. En présence d'un cas de force majeure, les parties fourniront leurs meilleurs efforts pour poursuivre le contrat de service.

ARTICLE 16 – DROITS D'ACCES AUX INFORMATIONS INFORMATISEES

Les informations concernant le **CLIENT** contenues dans les fichiers de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** ne seront transmises qu'aux personnes physiques ou morales expressément habilitées à les connaître, et expressément nommées et désignées aux conditions particulières du contrat.

Le **CLIENT** peut demander la communication des informations le concernant et les faire rectifier le cas échéant conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 sur l'informatique, les fichiers et les libertés.

ARTICLE 17 - NOTIFICATION

Toutes les notifications doivent être transmises par lettre recommandée avec accusé de réception.

ARTICLE 18 – REVERSIBILITE

La réversibilité permet au **CLIENT** de reprendre à sa charge l'exploitation complète des services externalisés confiés par le **CLIENT** à **GLOBAL SERVICE PROVIDER**.

Au choix du **CLIENT** :

A/ **GLOBAL SERVICE PROVIDER** s'engage à remettre en exploitation opérationnelle les services externalisés au titre du présent contrat dans un délai de soixante jours, date de réception de la levée des pré-requis.

Les pré-requis sont :

- Le **CLIENT** doit avoir commandé et reçu les matériels et logiciels nécessaire à la production des services externalisés au titre du présent contrat. A cet effet, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** soumettra dans un délai de quinze jours ouvrés après la demande réversibilité, une liste des matériels et logiciels nécessaires à l'opération de réversibilité.
- Le **CLIENT** aura préparé en ses locaux l'infrastructure d'accueil nécessaire qui sera agréée par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** (salle informatique, liens réseaux et télécoms, alimentation électrique, etc...).
- Le **CLIENT** aura contracté avec **GLOBAL SERVICE PROVIDER**, sur proposition de ce dernier, les frais relatifs aux matériels, à l'installation, la formation et le transfert des données et connaissances vers les équipes techniques du client et les frais de réversibilité associés.

B/ Le **CLIENT** pourra demander à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** de lui remettre des sauvegardes sur support standard aux frais du **CLIENT**, sous quinze jours date de demande, l'ensemble des sauvegardes de fichiers du **CLIENT**, (données et programmes), afin que celui-ci puisse faire son cas de la réinstallation opérationnelle de son environnement. Ce choix lève tout engagement de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** par rapport aux délais de remise en route.

Cette opération de réversibilité sera suspendue de manière expresse au règlement préalable de toutes les sommes dues au titre du présent contrat. Les prestations de réversibilité sont facturées au temps passé selon le tarif en vigueur

ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE ET COMPETENCE

Le contrat est régi par le droit français. Les litiges relatifs au présent contrat sont de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Paris.

PERIMETRE

Le périmètre du contrat est décrit dans les Bons de Commande, signés par Le Client, des différents services.

CONTACTS TECHNIQUES

Chez GLOBAL SERVICE PROVIDER :

Tel : 01 44 70 48 41

Mail : support@globalsp.com

PROCEDURE DE DECLARATION D'INCIDENT

La date et heure de prise en compte d'un incident d'exploitation par Global Service Provider est celle figurant sur le ticket d'incident que le client fera parvenir par mail aux coordonnées ci-dessus indiquées.

ANNEXE GENERALE AUX SERVICES APPLICATIFS, MESSAGERIE, LOGICIELS HEBERGES ET SERVICES**1. Objet et champ d'application**

La présente annexe complète le Contrat Cadre d'hébergement et de services externalisés de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** pour tous les services applicatifs, services de messagerie, logiciels hébergés, solutions SaaS, accès applicatifs distants et services associés fournis par **GLOBAL SERVICE PROVIDER** au **CLIENT**.

Elle s'applique notamment aux services Exchange, Business App Center, applications métiers hébergées, logiciels tiers mis à disposition, services de support, sauvegarde, restauration et réversibilité associés.

2. Hiérarchie contractuelle

Les relations contractuelles restent prioritairement régies par le Contrat Cadre de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** et par le Bon de Commande signé ou accepté par le Client.

En cas de contradiction, le Bon de Commande prévaut sur la présente annexe pour les éléments commerciaux et techniques spécifiques ; le Contrat Cadre prévaut pour les clauses générales, sauf stipulation expresse contraire.

3. Accès aux services et identifiants

GLOBAL SERVICE PROVIDER met à disposition du **CLIENT** les accès nécessaires aux services souscrits, selon les modalités prévues au Bon de Commande.

Le **CLIENT** est responsable de la gestion de ses utilisateurs, de la confidentialité des identifiants, mots de passe et moyens d'authentification, ainsi que de toute utilisation réalisée au moyen de ces accès.

Le **CLIENT** doit informer sans délai **GLOBAL SERVICE PROVIDER** de toute perte, compromission, utilisation frauduleuse ou suspicion d'incident de sécurité affectant ses accès.

4. Licences, logiciels tiers et droits d'usage

Lorsque le service inclut des logiciels, licences, abonnements ou solutions édités par des tiers, le **CLIENT** s'engage à respecter les conditions d'utilisation, restrictions et règles de licence applicables imposées par les éditeurs concernés.

Les droits d'usage concédés au **CLIENT** sont personnels, non exclusifs, non cessibles et limités à la durée du service souscrit. Ils prennent fin automatiquement à la cessation du service concerné.

Toute évolution tarifaire, contractuelle ou technique imposée par un éditeur ou fournisseur tiers pourra être répercutée selon les modalités prévues au Contrat Cadre ou au Bon de Commande.

5. Usage autorisé et usage interdit

Le Client utilise les services conformément aux lois et règlements applicables, aux règles de sécurité communiquées par Global SP, aux conditions des éditeurs et aux besoins normaux de son activité professionnelle.

Sont notamment interdits :

- L'envoi massif de messages non sollicités, le spam, le relais ouvert ou tout usage dégradant la réputation technique de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** ;
- L'hébergement, la diffusion ou le traitement de contenus illicites, frauduleux, contrefaisants ou contraires aux droits de tiers ;
- Toute tentative d'intrusion, de contournement de sécurité, de test non autorisé ou d'usage susceptible de perturber les infrastructures de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** ou de ses autres clients.

En cas d'usage illicite, abusif ou dangereux, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** pourra suspendre tout ou partie des services concernés dans les conditions prévues au Contrat Cadre.

6. Sauvegardes, restauration et données

Les données du **CLIENT** demeurent la propriété du **CLIENT**. **GLOBAL SERVICE PROVIDER** les héberge et les traite uniquement pour les besoins de l'exécution des services souscrits.

Lorsque le service souscrit inclut une sauvegarde, ses modalités, fréquences, durées de rétention et conditions de restauration sont celles indiquées au Bon de Commande, à la fiche de service ou à la documentation contractuelle applicable.

Sauf stipulation contraire, les opérations de restauration demandées par le Client peuvent donner lieu à facturation complémentaire lorsqu'elles nécessitent une intervention spécifique de Global SP.

7. Support, maintenance, socle et qualité de service

GLOBAL SERVICE PROVIDER assure le support, la maintenance et l'exploitation des services selon les modalités prévues au Contrat Cadre, au Bon de Commande ou à la fiche de service applicable.

Les interruptions liées aux opérations de maintenance, aux évolutions techniques, aux interventions de sécurité, aux incidents éditeurs ou aux éléments ne dépendant pas de **GLOBAL SERVICE PROVIDER** sont traitées conformément au Contrat Cadre.

Aucune garantie de disponibilité spécifique aux services applicatifs n'est ajoutée par la présente annexe, sauf engagement expressément prévu dans le Bon de Commande ou dans une fiche de service.

Les services applicatifs et logiciels hébergés peuvent donner lieu, en complément des redevances par utilisateur, licence, ressource ou service, à la facturation d'un, Socle applicatif managé. Ce socle couvre notamment l'administration générale du service, le maintien en conditions opérationnelles, le suivi courant, les interventions de support incluses au périmètre standard, la supervision standard, les ajustements techniques usuels et la coordination d'exploitation.

Le montant du socle, les prestations incluses et les éventuelles limites d'intervention sont précisés dans le Bon de Commande, la proposition commerciale ou la fiche de service applicable. Le montant du socle applicatif managé est révisé automatiquement chaque année au 1er janvier, en fonction de la variation de l'indice Syntec constatée entre le mois de janvier de l'année précédente et le dernier

indice Syntec publié à la date de révision. Cette révision s'applique de plein droit, sans avenant, après information du Client par tout moyen écrit.

8. Responsabilités du CLIENT

Le **CLIENT** est responsable :

- De l'adéquation des services souscrits à ses besoins, sauf mission spécifique confiée à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** ;
- De ses contenus, données, utilisateurs, habilitations et usages ;
- De la licéité des traitements, fichiers, messages et informations hébergés ou transmis via les services ;
- Des équipements, connexions internet, logiciels ou configurations qui ne sont pas fournis ou administrés par **GLOBAL SERVICE PROVIDER**.

9. Réversibilité et fin de service

À la fin du service, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** restitue ou rend disponibles les données du **CLIENT** dans les conditions prévues au Contrat Cadre, au Bon de Commande ou sur devis lorsque l'opération nécessite une prestation spécifique.

La réversibilité est subordonnée au paiement des sommes dues par le **CLIENT**, sauf disposition impérative contraire.

10. Données personnelles et RGPD

Pour les traitements de données personnelles réalisés pour le compte du **CLIENT**, **GLOBAL SERVICE PROVIDER** agit en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, sauf cas où **GLOBAL SERVICE PROVIDER** traite des données pour ses propres finalités contractuelles, administratives, commerciales, de sécurité ou légales.

GLOBAL SERVICE PROVIDER met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles destinées à préserver la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité des données, dans les conditions prévues au Contrat Cadre.

Le **CLIENT** demeure responsable de la licéité de ses traitements, de l'information des personnes concernées, de la définition des finalités et instructions de traitement, ainsi que de l'exercice des droits des personnes.

11. Entrée en vigueur

La présente annexe s'applique à tout Bon de Commande ou service qui y fait référence, ainsi qu'aux services applicatifs, messagerie, logiciels hébergés et services associés fournis par Global SP lorsque leur nature le justifie.