

**CONTRAT 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** »

Ci-après "**LE CLIENT**"

ARTICLE 1 - OBJET

Le présent contrat définit les modalités et conditions de fournitures 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.

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.

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.

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	Caractéristique
GTR	4 heures
GTD	99,70%



GLOBAL SERVICE PROVIDER est tenu d'une obligation de moyens renforcée 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.

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 100% 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.

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 douze (12) 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

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

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

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.

5.4

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

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

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

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 e-mail 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 e-mail.

5.8

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, suite à 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

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).

Au sein de Global SP, 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.

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 SP 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 SP 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 SP 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 :

1. fournir à Global SP les données objet du traitement
2. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par Global SP
3. 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 SP
4. 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 dans les pays suivants : France.

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

Lorsque le client a consenti à ce que Global Service Provider ait recours à un ou plusieurs sous-contractant(s), les parties conviennent que les données ne pourront être transférées par Global Service Provider qu'à destination de sous-contractants établis dans des pays membres de l'Espace Economique Européen et/ou de pays tiers reconnus par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat.

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, le PRESTATAIRE 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 à ce 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.

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.

Sauf mention différente aux conditions particulières, le montant de la redevance mensuelle sera révisé tous les ans selon l'évolution de l'indice SYNTEC.

8.2 Conditions de règlement

Les factures concernant les frais de mise à disposition du service sont envoyées au **CLIENT** à la recette de mise à disposition du service 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 de 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 en 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

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 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 proposée et devra alors recevoir l'agrément du **CLIENT**. Ces interventions se dérouleront hors heures ouvrées.

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. Ces modifications se feront uniquement suite à un accord préalable du **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 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 mois, le **CLIENT** devra régler à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** des frais d'annulation correspondants 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.

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 sept 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 quatre mois 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.

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

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.

12.1 Révision principale

Les prix de Global SP feront l'objet d'une révision annuelle automatique à chaque date anniversaire de prise d'effet du Contrat.

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.

$$P = P_0 \times \frac{S_1}{S_0}$$

dans laquelle :

P	=	prix après révision
P ₀	=	prix de base ou prix de la précédente révision
S ₀	=	indice SYNTEC de base ou de la précédente révision
S ₁	=	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.

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.

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 donnant lieu à la rédaction d'un nouveau contrat couvrant les 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.

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.

B/ Le **CLIENT** pourra demander à **GLOBAL SERVICE PROVIDER** de lui remettre gratuitement, 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.

CONDITIONS PARTICULIERES DU CONTRAT D'HEBERGEMENT ET DE SERVICES EXTERNALISES

PERIMETRE

Le périmètre du contrat est décrit dans l'annexe tarifaire n°1.

DUREE DU CONTRAT

Le contrat est conclu pour une durée ferme de 36 mois à l'issue de laquelle il sera reconduit tacitement par période de 1 an et résiliable par lettre recommandée avec un préavis de quatre (4) mois.

ENGAGEMENT DU NIVEAU DE SERVICE (SLA)

Ressource	Caractéristique
GTR	4 heures
GTD	99,70%

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 indiqués.