

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – SYSTONIC HEBERGEMENT – v20062019

CONDITIONS GENERALES DE VENTE SYSTONIC HEBERGEMENT (applicable au 20.06.2019)

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Accès d'administration : Accès mis à la disposition du Client afin que celui-ci procède de manière autonome aux opérations courantes de maintenance et de gestion du Serveur et des Données qu'il contient. Sont concernés les accès logiques et physiques.

Administrateur : Collaborateur ou tiers mandaté par le Client pour assurer la maintenance et la mise à jour du Serveur, des Données et des Applicatifs.

Applicatif : Programme informatique développé de façon spécifique par un Concepteur et hébergé sur le Service pour être consulté.

Baie : Meuble et matériels de connexion et d'administration dans lesquels sont contenus les Serveurs.

Bande Passante : Quantité d'information pouvant transiter simultanément entre deux actifs sur un réseau informatique (en bits par seconde).

Concepteur ou Prestataire Applicatif : Collaborateur ou tiers mandaté par le Client pour assurer le développement ou la maintenance d'un Applicatif hébergé sur un Serveur.

Client : Cocontractant de SYSTONIC, qui garantit avoir la qualité de professionnel telle que définie par le droit et la jurisprudence française. A ce titre, il est expressément prévu que le Client agit dans le cadre de son activité habituelle ou commerciale. Le Client est signataire du bon de commande

Contrat ou Contrat d'hébergement : Ensemble des documents contractuels composés par ordre décroissant de priorité, des présentes conditions générales, des éventuelles conditions particulières, du bon de commande et des éventuelles annexes.

Données : Ensemble des informations stockées sur le Serveur, tels que notamment, programmes informatiques, bases de données, textes, images, contenu audiovisuel, etc.

FTP (File Transfer Protocol) : Protocole informatique permettant d'accéder à distance aux Données stockées sur le Serveur et de les modifier.

Hébergement : Ressources techniques et moyens mis à la disposition du Client lui permettant de publier et d'exploiter une ou plusieurs applications.

Hébergement mutualisé : Hébergement sur un serveur commun de plusieurs applications propres à plusieurs Clients, qui partagent collectivement les ressources et l'espace disponible sur ce serveur.

Interface d'Administration : Application mise à la disposition du Client afin que celui-ci procède de manière autonome aux opérations courantes de maintenance et de gestion du Serveur et des Données qu'il contient.

Internet : Réseau de plusieurs serveurs reliés entre eux et dont la localisation se situe en divers lieux géographiques à travers le monde.

Période minimale de service : Période minimale de contrat choisie par le Client dans le bon de commande, éventuellement prolongée dans le cadre de conditions particulières.

Serveur : Equipement informatique permettant l'hébergement d'un service (application, site Internet, messagerie...)

Site Internet : Ensemble de Données nécessaires à la publication et à l'échange d'informations sur Internet associées à un ou plusieurs noms de domaine.

Spam : Courrier électronique non sollicité au sens de l'article L.34-5 du Code des Postes et Communication Electroniques.

Service : Tout type de prestation d'hébergement pouvant être proposée par SYSTONIC (serveur dédié, serveur mutualisé, housing de matériel en Datacenter, fourniture de solutions de messagerie, certificat SSL...)

Service hébergé : Application, site Internet, messagerie, certificat SSL utilisé par le Client dans le cadre du contrat d'hébergement.

Utilisateur ou Utilisateur Final : S'entend de la personne accédant au service hébergé pour bénéficier des informations et des services qui sont rendus par celui-ci.

ARTICLE 2 - APPLICATION ET OPPOSABILITE DES CONDITIONS GENERALES D'HEBERGEMENT DE SYSTONIC

2.1. Les présentes conditions générales sont applicables à toute prestation d'hébergement fournie par SYSTONIC. Le Contrat prévaut sur toute plaquette, brochure commerciale, publicité ou contenu du site Internet de SYSTONIC, sous réserve de l'application de l'article « MODIFICATION ».

2.2. Le Client s'engage à lire attentivement les présentes Conditions Générales avant de passer toute nouvelle commande de Services, les télécharger, les imprimer et à en conserver une copie.

2.3. Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client aux présentes conditions générales, qui s'appliquent quelles que soient les options retenues. Aucune demande séparée ou modification particulière du bon de commande faite par le Client ne peut, sauf acceptation formelle et écrite de SYSTONIC, prévaloir sur les présentes conditions générales. Toute clause contraire posée par le Client sera donc, à défaut d'acceptation expresse, inopposable à SYSTONIC, quel que soit le moment où elle aura pu être portée à la connaissance de cette dernière.

2.4. Le fait que SYSTONIC ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou d'un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprété comme valant renonciation par SYSTONIC à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque des dites conditions.

2.5. La mise à disposition et l'utilisation des Services d'hébergement de SYSTONIC sont régies par les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières de Service applicables aux Services concernés, toutes autres conditions auxquelles lesdites Conditions Générales et Conditions Particulières font référence. Les Conditions Particulières de Service complètent les présentes Conditions Générales. En cas de contradiction, les présentes Conditions Générales prévalent sur tout autre document. Toutes les Conditions de Service en vigueur sont consultables sur le site internet de SYSTONIC ou disponibles sur simple demande auprès de SYSTONIC.

ARTICLE 3 – OBJET

3.1. Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions administratives liant la société SYSTONIC et le Client pour la délivrance de services d'hébergement. Les présentes conditions générales sont complétées par les conditions particulières du contrat. Celles-ci précisent les conditions contractuelles liées à la prestation fournie.

3.2. Toutefois, d'autres prestations, services ou options peuvent être fournies par SYSTONIC dans le cadre d'un autre contrat ou dans le cadre de conditions particulières attachées aux présentes conditions générales. Le Client reconnaît expressément que SYSTONIC ne participe aucunement au sens des présentes à la conception, au développement, à la réalisation et à la maintenance de l'application du Client ou de ses outils informatiques de gestion et d'administration. Toutefois, ces prestations peuvent être fournies par SYSTONIC dans le cadre d'un autre contrat.

ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DE SYSTONIC

4.1. Le bon de commande détaille les différentes caractéristiques de l'hébergement choisi par le Client en vue de l'exécution des prestations dans les conditions stipulées aux présentes.

En concertation avec SYSTONIC, le Client mentionne sur le bon de commande ou dans le dossier de spécification technique, une date de mise en service souhaitée qui doit tenir compte des délais de mise en service indiqués par SYSTONIC. La date de mise en service effective sera notifiée par SYSTONIC au Client.

4.2. SYSTONIC s'engage, dans le cadre d'une obligation générale de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la mise en œuvre d'un service d'une qualité conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art. SYSTONIC s'efforcera :

- d'assurer l'accès au service 24 heures sur 24, tous les jours de l'année, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de SYSTONIC. SYSTONIC ne pourra pas être tenue responsable des perturbations, coupures et anomalies qui ne sont pas de son fait et qui affecteraient les transmissions par le réseau Internet et plus généralement par le réseau de communication, quelles qu'en soient l'importance et la durée.

SYSTONIC se réserve la possibilité d'interrompre l'accès au service pour procéder à une intervention technique de maintenance et/ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement de ses services, sous réserve que l'interruption n'exécède pas quatre heures par mois. Dans le cas d'une intervention technique prévisible de plus d'une heure, SYSTONIC tentera alors d'informer le Client, dans la mesure du possible, de l'existence et de la durée de l'intervention. SYSTONIC s'efforcera de procéder aux opérations de maintenance aux heures où le service est le moins utilisé par les utilisateurs, sauf dans le cadre d'une maintenance corrective urgente.

Le Client reconnaît et accepte que SYSTONIC pourra subordonner le rétablissement des prestations suspendues à la mise en œuvre effective par le Client des mesures appropriées destinées à garantir tout risque de perpétuation ou de répétition des faits à l'origine de la mesure.

- d'intervenir rapidement dès la détection d'un incident,
- d'assurer le maintien au meilleur niveau des outils mis à la disposition du Client,
- de disposer d'une équipe compétente en charge du traitement des demandes d'exploitation du Client et de la gestion des incidents,
- d'assurer la disponibilité et la sécurité du périmètre applicatif hébergé et de la plateforme d'hébergement mise à la disposition du Client dans la proportion des prestations commandées par le Client.

ARTICLE 5 - PRIX ET FACTURATION

5.1. Les prix des formules d'hébergement fournies par SYSTONIC au titre du Contrat d'hébergement font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations. Les prix des formules d'hébergement sont mentionnés en euros Hors Taxes dans le bon de commande et sont valables sauf erreur grossière. Tous les droits et taxes, présents ou à venir, assis sur ces prix seront facturés en sus, à la date de leur mise en application légale.

5.2. Les frais d'initialisation de l'installation sont facturés lors de la mise en service. Les frais d'hébergement font l'objet d'une facturation annuelle, semestrielle ou trimestrielle d'avance et à réception de la facture correspondante. Les factures sont payables en euros, au choix du Client, par carte bancaire, par chèque ou tout autre mode de paiement que lui propose SYSTONIC. Il n'est pas effectué d'escompte pour paiement anticipé.

5.3. Par défaut, les factures de SYSTONIC seront réglées par le Client sans escompte à trente (30) jours date d'émission de facture.

5.4. Après en avoir informé le Client, SYSTONIC se réserve le droit de réviser ses tarifs à tout moment dans les conditions prévues à l'article - MODIFICATION.

5.5. Le Client est et reste entièrement responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat d'hébergement par SYSTONIC, y compris dans le cas où un tiers payeur intervient au nom et pour le compte du Client, lequel devra dans tous les cas être préalablement agréé expressément par SYSTONIC, par écrit.

5.6. SYSTONIC notifiera au Client son obligation d'acquitter le prix du renouvellement des prestations concernées.

5.7. Toute somme non réglée à l'échéance par le Client donnera lieu au versement de plein droit de pénalités de retard calculées comme suit :

Pénalités de retard = (montant TTC de la facture X 3,5 X Taux légal applicable pour le semestre) * (nombre de jour de retard dans le semestre / 365)

Conformément aux dispositions du Code de commerce, le Taux légal Applicable s'entend du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de

refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage.

Les pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement sans qu'un rappel soit nécessaire. Le Client en situation de retard de paiement est de plein droit débiteur, à l'égard de SYSTONIC, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros.

Lorsque des conditions de règlement sont consenties, telles que paiement en plusieurs fois, le défaut d'un seul terme de paiement rend exigible l'intégralité de la créance. Il entraîne, sans versement immédiat de quelle que nature que ce soit, la suspension immédiate des prestations et Services en cours

Les éventuels rejets de prélèvements feront l'objet d'une refacturation par SYSTONIC au Client frais bancaires supportés.

Il est également rappelé que la résiliation ne libère pas le Client de ses obligations, notamment financières, établies antérieurement à celles-ci.

Sans préjudice de ce qui est indiqué à l'alinéa précédent, à défaut de règlement – 30 jours après notification par SYSTONIC au Client d'une mise en demeure lui demandant de s'exécuter et restée infructueuse, SYSTONIC pourra immédiatement et de plein droit :

- Suspendre – jusqu'au règlement des sommes dues – ses obligations concernant les prestations objet du présent contrat

- Résilier le présent contrat,

- et – si SYSTONIC le souhaite – suspendre également tous les autres contrats conclus entre SYSTONIC et le Client, ce sans indemnité au profit du Client. Le Client sera averti de cette suspension dans les conditions prévues par l'article 13.1. des présentes.

De convention expresse entre les parties, sont visés par la présente clause l'ensemble des contrats et/ou prestations conclus entre le Client et SYSTONIC et en cours d'exécution, notwithstanding le fait que ces prestations et/ou contrats fassent l'objet de bons de commande séparés et/ou qu'ils soient régis par des Conditions Générales distinctes et/ou que leurs objets diffèrent.

5.8. Révision tarifaire du forfait mensuel d'hébergement : SYSTONIC se réserve le droit de réviser les prix une fois par an au 1er janvier de chaque année selon la formule suivante :

P = PO X (S0 / S)

Étant précisé que :

P : Prix HT révisé

PO : Prix HT contractuel d'origine ou dernier prix révisé

S0 : indice SYNTCE de référence retenu à la date de signature du Contrat ou lors de la dernière révision

S : dernier indice publié à la date de révision

Si lors de la révision, les indices ne sont pas publiés, la révision se fera de manière intérimaire sur la base des derniers indices publiés. Dès la parution des indices, les prix pour l'année en cause seront définitivement établis et la différence de prix sera réglée pour les échéances en cause par le Client à l'échéance correspondant à la notification du prix définitif. En cas de disparition de l'un des indices, les Parties définiront un nouvel indice qui devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les Parties ont entendu définir lors de l'établissement de la clause de révision.

ARTICLE 6 – DEPASSEMENT DES RESSOURCES ALLOUEES

6.1. Les formules d'hébergement proposées par SYSTONIC sont composées de différentes ressources. Celles-ci peuvent notamment correspondre à un volume de Bande Passante fixe exprimé en Mbps, un volume de capacité électrique exprimé en kVA, un nombre de vCPU, une quantité de mémoire RAM exprimée en Giga Octets (Go) ou un espace de stockage de Données exprimé en Méga Octets (Mo) ou en Giga Octets (Go).

6.2. Le Client est responsable du respect de la consommation des ressources allouées selon la formule d'hébergement et les options auxquelles il a souscrit. Il appartient au Client de contrôler l'utilisation faite des ressources allouées. En aucun cas SYSTONIC ne pourra être tenu pour responsable de dysfonctionnements résultants d'un dépassement des ressources allouées. Afin d'assurer ce contrôle, le Client peut demander à Sytonic un état de la consommation des ressources. Cet état sera réalisé sur les bases techniques de Sytonic. Ces bases étant notamment extraites des outils de supervision.

6.3. Afin d'éviter tout dépassement de consommation, le Client peut demander à SYSTONIC, par e-mail, la suspension provisoire de l'accès à son service. En l'absence de demande de suspension quelle qu'elle soit, le Client sera réputé avoir accepté le dépassement de consommation ainsi que la facturation corrélatrice.

6.4. Dans l'hypothèse où la formule d'hébergement choisie par le Client deviendrait insuffisante, les parties se concerteront afin d'envisager les modifications techniques et financières des conditions d'hébergement du Client. Jusqu'à l'entrée en vigueur de ces modifications, le Client reconnaît et accepte que des restrictions puissent être apportées au service. Les restrictions nécessaires pourront être appliquées immédiatement par SYSTONIC ; ces restrictions pouvant aller jusqu'à la coupure du service.

6.5. Il est de la responsabilité du Client de prévenir SYSTONIC en cas de lancement d'une campagne ou d'une diffusion média pouvant déclencher de fortes connexions au service. Le Client et SYSTONIC décideront ensemble des moyens supplémentaires à mettre en œuvre pour supporter l'augmentation de consommation.

ARTICLE 7 - SUPPORT TECHNIQUE / MAINTENANCE

7.1. Le Client peut accéder au service de support technique par téléphone aux horaires indiqués sur le bon de commande, via le formulaire de demande en ligne (<https://support.sytonic.fr/>), ou par email (support@sytonic.fr). L'accès au support technique est réservé aux Administrateurs désignés par le Client, par écrit (annexe du contrat ou par E-mail : support@sytonic.fr). Il ne couvre pas le support aux utilisateurs finaux. Le service d'assistance couvre le diagnostic de dysfonctionnement, et

déclenche l'intervention pour résolution des dysfonctionnements, si ceux-ci sont sous responsabilité de Sytonic. Sauf si le Client a opté pour une garantie et selon les caractéristiques de la formule d'hébergement choisie par le Client, SYSTONIC ne garantit pas la résolution des incidents qui lui sont soumis, ni le temps nécessaire à la fourniture d'une réponse ou d'une solution de contournement. A défaut, SYSTONIC s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de prendre en compte les incidents signalés et, dans la mesure du possible, y apporter une réponse qu'elle seule jugera appropriée.

7.2. Ce support technique ne saurait en aucun cas couvrir l'aide au développement ou au débogage de matériels ou logiciels fournis ou utilisés par le Client, qui déclare avoir la compétence nécessaire, ou encore la formation aux outils d'administration mis à disposition. A cette fin, les personnes préalablement mentionnées dans le contrat ou ses annexes, bénéficient d'un accès au Serveur par l'intermédiaire de protocoles HTTP, FTP, SSH ou Terminal Server afin notamment de permettre la mise à jour des Applicatifs dont ils assurent la maintenance. Les Concepteurs et / ou Administrateurs sont seuls responsables du bon fonctionnement et de la sécurité de ces services et applicatifs installés sur le Serveur. Le Client ou son Prestataire Applicatif prennent la responsabilité de toute intervention technique et éditoriale sur l'applicatif hébergé, et dégage Sytonic de toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou non-conformité, pouvant être constatés suite aux interventions effectuées. Dans le cas d'un accès temporaire ou devenu obsolète, le Client s'engage à faire parvenir à Sytonic la demande de fermeture d'accès par écrit sur l'adresse support@sytonic.fr.

7.3. Pour accéder physiquement à la plate-forme d'hébergement, les Administrateurs ou Concepteurs devront faire une demande auprès de SYSTONIC au moins 10 jours ouvrés avant la visite. Ils devront se présenter avec une pièce d'identité valide. Pour raisons de sécurité, la visite aura lieu sous le contrôle permanent d'un collaborateur de SYSTONIC.

7.4. Le Client accepte la limitation des interventions de SYSTONIC en termes de support technique dans le domaine de la gestion et l'administration de serveurs. Pour toutes demandes relatives à ces sujets, SYSTONIC se réserve le droit d'informer le Client du caractère exceptionnel de l'intervention, avec avis de facturation sur la base tarifaire habituelle pratiquée par Sytonic. Le Client devra alors remplir et signer un bon de commande pour toute demande d'intervention de la part de SYSTONIC.

ARTICLE 8 - RESPONSABILITE DE SYSTONIC

8.1. SYSTONIC s'engage à mettre tous ses moyens en œuvre pour délivrer dans des conditions optimales le service d'hébergement au Client. SYSTONIC est soumise à une obligation générale de moyens et n'est tenue d'aucune obligation de résultat ou de moyen renforcé d'aucune sorte.

La responsabilité de SYSTONIC envers le Client ne pourrait être engagée que pour des faits établis qui lui seraient imputables.

8.2. Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, SYSTONIC ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- toute mise en cause juridique concernant le contenu des informations transmises, diffusées ou collectées, leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers notamment les fichiers d'adresses mais aussi le son, le texte, les images, les éléments de forme, les Données accessibles sur le service et ce à quelque titre que ce soit, notamment le contenu de sites accessibles par les liens hypertextes mis en place par le Client sur son propre site, le contenu de messages diffusés par des internautes sur les espaces de discussion hébergés sur le Serveur du Client, le contenu de messages envoyés par des internautes à une liste de diffusion du site appartenant au Client et hébergé sur le Serveur.

- les difficultés d'accès au service hébergé du fait du non-respect total ou partiel d'une obligation du Client, d'une défaillance et/ou d'une saturation à certaines périodes des opérateurs des réseaux de transport vers le monde Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès,
- la contamination par virus des Données et/ou logiciels du Client, dont la protection incombe à ce dernier,
- les intrusions malveillantes de tiers sur le service du Client, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par SYSTONIC.

- la mauvaise programmation ou le mauvais paramétrage des services et Applicatifs hébergés sur le Serveur pour lesquels SYSTONIC n'intervient en aucun cas,
- les dommages que pourraient subir les équipements connectés à la plateforme d'hébergement ou leur mauvais utilisation, ceux-ci étant sous l'entière responsabilité du Client.

- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

- les dysfonctionnements des logiciels développés par des tiers, et utilisés par Sytonic sur sa plateforme.

- les conséquences résultant d'un dépassement des ressources contractuellement allouées aux Client notamment en termes de Bande Passante et d'espace de stockage,

- les préjudices indirects, c'est-à-dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du service fourni par SYSTONIC, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients. Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation.
- Les réparations dues par SYSTONIC en cas de défaillance du service d'hébergement qui résulteraient d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse des dommages indirects.

En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge de SYSTONIC, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à SYSTONIC, au cours des six derniers mois pour la part du service pour laquelle la responsabilité de SYSTONIC a été retenue dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. D'une manière générale, SYSTONIC ne saurait garantir que l'utilisation des Services commandés générera une augmentation du chiffre d'affaires au bénéfice du Client.

8.3. La responsabilité pénale de SYSTONIC et/ou la responsabilité civile de SYSTONIC à l'égard de tiers au présent Contrat ainsi que les modalités de détention, de conservation et de communication des données permettant l'identification du Client et/ou du prestataire ayant réalisé le service hébergé, ou des tiers, sont régies par la loi.

8.4. Statut d'hébergeur – Il est rappelé que pour l'ensemble des contenus publiés par le Client, SYSTONIC aura la qualité d'hébergeur au sens de l'article 612) de la loi du 21 juin 2004 pour la confiance en l'économie numérique. En cette qualité, SYSTONIC s'engage à retirer promptement tout contenu illicite dès qu'il en a eu connaissance. Il est possible d'alerter Systonic par E-mail : support@systonic.fr

ARTICLE 9 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DU CLIENT

9.1. Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service, notamment au regard des caractéristiques de la formule d'hébergement choisie, à ses besoins et avoir reçu de SYSTONIC toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire le présent engagement en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le Client lors de la commande ou éventuellement par la suite, demeurent sous son entière responsabilité.

9.2. A titre d'exemple, et sans que cette énumération soit limitative, le Client a préalablement souscrit les abonnements et services nécessaires afin de disposer d'un accès au réseau Internet auprès des fournisseurs de son choix, le Client a le libre usage d'un micro-ordinateur configuré et paramétré aux fins de se connecter au service, le Client a acquis les licences logicielles nécessaires et le Client a des connaissances techniques suffisantes lui permettant d'utiliser le service objet du Contrat.

9.3. En aucun cas le Client ou ses représentants ne devront porter atteinte à l'intégrité du Service, la charge des risques de détermination volontaire et/ou involontaire du service est transférée au Client dès la mise à disposition de ce dernier.

9.4. Le Client s'engage à se conformer à l'ensemble des prescriptions relatives à l'utilisation du service et supportera toutes les conséquences résultant d'une utilisation non-conforme du service et notamment les défauts de fonctionnements consécutifs à l'installation par le Client d'un programme informatique sur le service.

L'utilisation de l'interface d'Administration ou d'Accès d'Administration par le Client s'effectue sous sa seule responsabilité. Le Client est seul responsable de la conservation, de la communication et de la mise à jour régulière des identifiants et mots de passe nécessaires et des autorisations d'accès qu'il aura consenties à des personnes ou tiers. Il est de la responsabilité du Client de fournir à SYSTONIC, par écrit (via un mail envoyé à support@systonic.fr ou via un formulaire de déclaration soumis par SYSTONIC), avec signature du mandataire, la mise à jour des accédants au service hébergé lorsqu'un changement survient dans son organisation technique.

Du fait de l'utilisation de l'interface d'Administration ou d'Accès d'Administration le Client prend la responsabilité de toute intervention technique et éditoriale sur l'Applicatif, et dégage Systonic de toute responsabilité en cas de dysfonctionnement ou non-conformité de l'Applicatif précité, pouvant être constaté, du fait de leur intervention.

9.5. De manière générale, le Client s'engage à transmettre à SYSTONIC des informations exactes, fiables, mises à jour, et complètes, et s'engage à les mettre à jour, afin de conserver aux informations leur caractère exact, fiable et complet. A ce titre, le Client s'engage à ne pas tenter d'inclure en erreur SYSTONIC ou autres personnes concernées, en usurpant le nom ou toute information à caractère personnel d'autres personnes. Le Client s'engage à informer immédiatement, par écrit, SYSTONIC de toute modification concernant sa situation, notamment en cas de changement d'adresse, de numéro de téléphone, d'email ou de ses références bancaires.

9.6. En application des dispositions légales, le Client est civilement et pénalement responsable des Données stockées sur le service ainsi que des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des propos échangés sur les forums de discussion, et/ou publiés sur les listes de diffusion, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions civiles et/ou pénales qu'elles suscitent, notamment en matière de propriété intellectuelle, de droits de la personnalité, de la vie privée et de la protection des mineurs ; le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dont notamment les règles ayant trait aux services en ligne, au commerce électronique, aux droits de propriété intellectuelle, aux bonnes mœurs et à l'ordre public ainsi que les principes universels d'usage de l'Internet, communément appelés « Netiquette » (<http://www.faqs.org/rfcs/rfc1855.php>).

Le Client s'interdit plus particulièrement de mettre à disposition, à partir du service hébergé, un contenu à caractère illicite ou interdit. Sont interdits notamment les contenus à caractère érotique, pornographique, violent, raciste, sexiste, la mise à disposition, l'échange ou le partage de fichiers contrefaisants et les pratiques de Phishing. Il s'engage également à ne pas proposer des liens hypertextes pointant vers des sites ou des pages de ce type, et à ne pas faire de redirection de son domaine vers ces sites ou pages. Le Client garantit SYSTONIC contre toute action, revendication de tiers liées au contenu des informations hébergées sur le Serveur et à ce titre, le Client indemniserait SYSTONIC de tous frais, charges, indemnités et dépenses que celle-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais des conseils de SYSTONIC, y compris en cas de décision de justice non définitive.

9.7. En conséquence, le Client accepte la suppression ou la limitation de l'accès aux contenus hébergés par SYSTONIC et mis en ligne par le Client. La responsabilité de SYSTONIC ne peut être recherchée à cet égard pour quelque cause que ce soit. Nonobstant ce qui précède, le Client reste redevable de la totalité des sommes dues au titre du Contrat en cours sans possibilité de résiliation anticipée et SYSTONIC se réserve le droit, sans mise en demeure préalable, de résilier de plein droit le présent Contrat, sans autre formalité et sans préjudice de tous

dommages-intérêts auxquels SYSTONIC pourrait prétendre.

9.8. Le Client s'engage à respecter les dispositions relatives aux mentions légales obligatoires à insérer, le cas échéant sur son Site Internet en vertu de la loi.

9.9. Le Client s'engage à respecter la loi n°78-17 dite « Informatique & Libertés » du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 20 juin 2018 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 des données et abrogeant la directive 95/46/CE (Règlement général sur la protection des données dit RGPD).

9.10. Dans le cas où le contrat prévoit une administration du service par SYSTONIC, il est formellement interdit au Client de modifier ou de tenter de modifier la configuration du Service. Toute intervention sur les services de tiers et/ou toute intrusion ou tentative d'intrusion des systèmes informatiques de SYSTONIC entraînera la mise en jeu immédiate de la responsabilité pénale et civile du Client par SYSTONIC.

9.11. Le Client autorise SYSTONIC à communiquer les modalités d'accès au service aux Concepteurs ou aux Administrateurs désignés dans le contrat ou ses annexes. Le Client est entièrement et exclusivement responsable des conséquences résultant de la communication des identifiants et mots de passe par SYSTONIC aux personnes ainsi désignées ou en cas de perte ou de vol des identifiants et mots de passe.

9.12. Dans ses rapports avec SYSTONIC et avec les tiers, le Client s'engage à respecter les règles de courtoisie et de parfaite correction.

ARTICLE 10 – FORCE MAJEURE

La responsabilité de SYSTONIC ne pourra pas être mise en œuvre si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une de ses obligations décrites dans le présent Contrat découle d'un cas de force majeure.

Il y a force majeure en matière contractuelle lorsqu'un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur. Si l'empêchement est temporaire, c'est-à-dire inférieur à deux (2) mois, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat. Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1351 et 1351-1 du Code civil.

A ce titre, la responsabilité de SYSTONIC ne pourra pas être engagée notamment en cas d'attaque de pirates informatiques, d'indisponibilité de matériels, fourniture, pièces détachées, équipements personnels ou autres, d'interruption de réseaux de communications électroniques, ainsi qu'en cas de survenance de toute circonstance ou événement extérieur à la volonté de SYSTONIC intervenant postérieurement à la conclusion des présentes et empêchant l'exécution dans des conditions normales. Il est précisé que, dans une telle situation, le Client ne peut réclamer le versement d'aucune indemnité et ne peut tenter aucun recours à l'encontre de SYSTONIC. En cas de survenance d'un des événements susvisés, SYSTONIC s'efforcera d'informer le Client dès que possible.

ARTICLE 11 - IMPREVISION

Par les présentes, les Parties s'accordent pour renoncer expressément à se prévaloir des dispositions de l'article 1195 du Code civil.

ARTICLE 12 - DUREE DU CONTRAT

12.1. Le Contrat d'hébergement est conclu à la date de la commande par le Client, sous réserve des stipulations de l'article 10 ou de la réception par SYSTONIC du bon de commande et du paiement du Client, et pour la durée figurant au bon de commande, pouvant être assortie d'une période minimale de service, à compter de la date de mise en service effective.

12.2. Passé la période minimale de service indiquée sur le bon de commande, le présent contrat est renouvelable, aux conditions générales d'hébergement en vigueur lors du renouvellement, par tacite reconduction pour des périodes d'un (1) an, sauf renonciation notifiée, par courrier postal recommandé avec demande d'avis de réception, moyennant un préavis de deux (2) mois.

Conformément à l'article 1214 alinéa 2 du Code civil, le renouvellement donnera naissance à un nouveau contrat, dont le contenu est identique aux présentes mais dont la durée est indéterminée.

ARTICLE 13 - SUSPENSION - RESILIATION DU CONTRAT

13.1. Hypothèses de suspension et de résiliation.
Suspension - En cas de violation des présentes dispositions ou des lois et règlements en vigueur, ainsi que d'absence de coopération et/ou de déloyauté, s'il y a urgence à faire cesser les agissements constatés, SYSTONIC pourra suspendre de plein droit le Contrat, sans mise en demeure préalable. Cette décision sera portée à la connaissance du Client par courriel et par lettre recommandée avec accusé de réception, indiquant les griefs reprochés ainsi que les obligations dont le non-respect est allégué. Les manquements identifiés pourront être régularisés par le Client sous sept (7) jours ouvrés à compter du courriel recommandé.
Sous réserve de l'acceptation par SYSTONIC, la suspension pourra être levée dans un délai maximum de quatre (4) jours ouvrés à compter de la réception par SYSTONIC d'un courriel recommandé avec accusé de réception justifiant que la cause de la suspension notifiée au Client a été supprimée.
Si le Client n'a pas corrigé les différents manquements, SYSTONIC pourra résilier le Contrat dans les conditions de la résiliation pour faute détaillées ci-après.

Résiliation

▪ **Résiliation pour convenance**
Lorsque le présent Contrat a été tacitement reconduit, le nouveau contrat sera à durée indéterminée. Ainsi, toute Partie pourra résilier le présent Contrat en respectant un préavis de deux (2) mois. Cette décision devra être communiquée à l'autre Partie par courrier recommandé avec accusé de réception.

▪ **Résiliation pour faute**
En cas de manquement grave par une Partie, d'au moins une de ses obligations au titre des présentes, le Contrat pourra être résilié par l'autre Partie. Il est expressément convenu que cette résiliation aura lieu de plein droit, trente (30) jours après l'envoi d'une mise en demeure de s'exécuter restée sans effet. La mise en demeure, qui devra impérativement indiquer les griefs reprochés et les obligations dont le non-respect est allégué, sera notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Contrat est conclu intuitu personae, en considération des qualités du Client et des relations existantes entre SYSTONIC et le Client. Par conséquent, SYSTONIC pourra résilier de plein droit le Contrat en cas de prise de contrôle du Client par un tiers.

Résolution - A défaut de réception par SYSTONIC du paiement par le Client au plus tard 30 jours après l'émission par SYSTONIC de la facture, et du seul fait de l'inexécution, le présent Contrat pourra être déclaré par SYSTONIC comme nul et non avenue à titre de condition résolutoire. Au-delà de cette période, SYSTONIC et le Client seront libérés de toutes leurs obligations en vertu du présent Contrat, sans indemnité de la part de SYSTONIC ; en revanche, le Client restera redevable envers SYSTONIC d'une indemnité égale au montant des frais liés aux formules d'hébergement souscrites pour la période écoulée.

13.2. Conséquences de la résiliation
A la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client devra, sans délai, cesser d'utiliser les logiciels mis à disposition par SYSTONIC ainsi que la documentation associée et remettre à SYSTONIC, l'ensemble des éléments en sa possession.

Si le Client a opté pour une période minimale de service, en cas de résiliation unilatérale par le Client, ou de son fait, avant la fin de la période minimale, y compris avant la mise en service, le Client versera à SYSTONIC une indemnité de résiliation d'un montant correspondant au total des montants de facturation restant dus jusqu'à la fin des engagements souscrits.

Les articles Propriété intellectuelle, confidentialité, responsabilité, et données à caractère personnel resteront en vigueur en cas de résiliation des présentes et ce pour une durée complémentaire de cinq (5) ans sauf stipulation expresse ou disposition législative, réglementaire contraire.

ARTICLE 14 – REVERSIBILITE

14.1. En cas d'arrêt ou de migration du service hébergé, SYSTONIC s'engage à assurer sous 15 jours ouvrés, une prestation de réversibilité concernant les éléments suivants : applications et données stockées, fourniture d'un dump de bases de données, documentation d'exploitation.

Selon la complexité du service hébergé, la prestation de réversibilité peut donner lieu à un bon de commande. Toutefois, ce transfert ne pourra intervenir qu'après paiement intégral de toutes les sommes dues au titre du contrat souscrit ou de la prestation et notamment en cas d'impayé, SYSTONIC se réserve le droit de s'opposer à la prestation de réversibilité avant régularisation du retard de paiement.

14.2. Par défaut de précision dans un autre document contractuel, la mission de support à la réinstallation est limitée à 2 jours d'un ingénieur système au tarif habituellement pratiqué.

14.3. Il est convenu que le service d'hébergement sera maintenu jusqu'à complète migration. Les frais de prolongation du service d'hébergement, au-delà de la date anniversaire du contrat, dans le cas où celui-ci a été résilié, seront facturés au prorata de la période consommée. Une fois les services transférés, SYSTONIC s'engage à détruire le service hébergé par le Client dans le cadre de l'exécution du présent contrat, ainsi que toutes les sauvegardes du service qu'il aura effectuées dans un délai de deux mois.

ARTICLE 15 - DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

15.1. Propriétés de SYSTONIC - Le Client reconnaît les droits de propriété intellectuelle de SYSTONIC sur les logiciels et les contenus fournis dans le cadre des Services et renonce à contester ces droits sous quelque forme que ce soit.

Le Client s'engage à ne pas copier, traduire, modifier, corriger, améliorer, adapter, décompiler par ingénierie inverse, créer des œuvres dérivées, et s'interdit plus généralement toute atteinte aux droits de propriété intellectuelle des éditeurs ou de SYSTONIC sur ces logiciels.

Le Client s'engage à respecter les conditions générales d'utilisation des logiciels tiers mis à sa disposition par SYSTONIC pour la durée du Contrat. Les conditions générales d'utilisation de ces logiciels tiers sont disponibles auprès des éditeurs.

15.2. Licence d'utilisation - Par le présent Contrat, SYSTONIC concède au Client un droit d'usage des logiciels fournis dans le cadre des prestations d'hébergement, à titre non-exclusif, pour la durée du Contrat et pour le monde entier.

Il est précisé que la présente licence est incessible et ne saurait être considérée comme un transfert de propriété d'aucune sorte en faveur du Client.

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les bases de données de SYSTONIC, ni sur ses marques, concepts, écrans, graphiques, look & feel, documents ou procédures.
Le Client s'interdit par conséquent de céder, échanger, prêter, louer ou concéder à un tiers, même à titre gratuit, un quelconque droit d'utilisation conféré par le présent Contrat. Toute utilisation non-conforme à la licence est susceptible de poursuites judiciaires.

15.3. Propriétés du Client - Le Client déclare détenir l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur ses Données.

Le Client déclare que lesdites Données ne portent en aucune façon atteinte aux droits des tiers, notamment qu'ils ne constituent pas une contrefaçon ou un acte de concurrence déloyale ou parasitaire d'une œuvre préexistante et qu'ils n'enfreignent en aucune façon ses droits de propriété intellectuelle des tiers. Le Client s'engage à conserver une copie des codes sources des Applications hébergées sur le service.

ARTICLE 16 – CONFIDENTIALITE

16.1. Chacune des Parties devra considérer comme confidentiel, dès les négociations et pendant la durée du Contrat et après son expiration, les informations, documents, systèmes, savoir-faire, formules ou données quelconques en provenance de l'autre Partie dont il pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du Contrat, et ne devra les divulguer à quelques tiers que ce soit, ni les utiliser en dehors des besoins du Contrat.

16.2. Les obligations de confidentialité stipulées par la présente clause ne s'appliquent pas à l'intégralité ou à toute partie des informations communiquées dans la mesure où :
- Elles ont été rendues publiques autrement que du fait de toute action ou omission de la Partie destinataire ;
- Elles étaient légalement détenues par l'autre Partie avant leur divulgation ;
- Elles ont été légalement divulguées à la Partie destinataire par une tierce partie sans restriction de la divulgation ;
- Elles sont assujetties à une obligation légale de divulgation par tout tribunal compétent, autorité ou administration.

Toutefois, le Client a la faculté de communiquer à un tiers prestataire en charge du développement du service hébergé certaines de ces informations à la condition d'un accord préalable et écrit de SYSTONIC et de recueillir de la part du tiers prestataire, par écrit et préalablement, les mêmes engagements de confidentialité.

ARTICLE 17 – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL – RGPD

17.1. Respect de la réglementation applicable - Les Parties s'engagent à respecter les dispositions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, notamment la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 20 juin 2018, ainsi que le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 ou RGPD). Chacune des Parties s'engage notamment, concernant les traitements de données à caractère personnel dont elle est responsable, à respecter les droits des personnes concernées.

Conformément à l'article 13 du RGPD, dans le cadre de sa collecte directe de données personnelles auprès des personnes concernées, chaque Partie devra indiquer les informations suivantes :

- Son identité et ses coordonnées, et le cas échéant l'identité et les coordonnées de son représentant ;
- Les coordonnées de son Délégué à la Protection des Données ;
- Les finalités du traitement ainsi que la base juridique du traitement ;
- Les destinataires ou catégories de destinataires des données à caractère personnel ;
- Le cas échéant, le fait qu'elle réalise des transferts de données à caractère personnel hors Union Européenne et l'existence ou l'absence d'une décision d'adéquation rendue par la CNIL ;
- La durée de conservation des données à caractère personnel ou si cela n'est pas possible, les critères utilisés pour la déterminer ;
- Le cas échéant, l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, et la possibilité d'obtenir une intervention humaine, d'exprimer son point de vue et de contester le résultat de cette décision ;
- L'existence des droits suivants : droit d'accès, de rectification, de portabilité, d'effacement de ses données personnelles, droit de définir des directives relatives au sort de ses données post-mortem, droit à la limitation du traitement le concernant, droit de s'opposer au traitement, droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente ainsi que le droit de retirer son consentement pour l'avenir sans remettre en cause la licéité des traitements déjà effectués ;
- Le cas échéant, les éventuels traitements ultérieurs réalisés par ses soins.

17.2. Traitements réalisés par ou pour le compte du Client

17.2.1. Responsabilité des traitements - Le Client demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son propre compte.

CConcernant les traitements de données à caractère personnel pouvant être réalisés par SYSTONIC pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution des prestations d'hébergement (notamment des prestations de support), SYSTONIC agit en qualité de sous-traitant sur ses instructions documentées du Client. Les dispositions applicables aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par SYSTONIC pour le compte du Client sont détaillées dans un Accord dédié, qui est conclu entre les Parties en sus du présent Contrat conformément à la doctrine de la CNIL.

17.2.2. D'une manière générale, dans le cas où le Client communique et transmet à SYSTONIC des informations qui, bien que le concernant directement ou indirectement, visent ou mentionnent directement ou indirectement un tiers (personne physique), le Client est alors seul et unique responsable de l'autorisation éventuellement à requérir auprès du ou des tiers concernés, ainsi que de la communication et de la transmission des dites informations auprès de SYSTONIC ainsi qu'aux tiers concernés, dans les conditions prévues aux présentes. A ce titre, le Client s'engage à informer toute personne physique auprès de qui est recueillie l'information divulguée du fait de la divulgation et de la transmission auprès de SYSTONIC, en tant que destinataire des données.

CONDITIONS GENERALES DE VENTE – SYSTONIC HEBERGEMENT – v20062019

17.2.3. SYSTONIC ne peut être tenue pour responsable, notamment à l'égard du ou des tiers, du contrôle a priori ou a posteriori de la qualité et/ou du caractère habilité ou non de la personne qui collecte, obtient, divulgue et transmet des informations auprès de SYSTONIC, notamment des informations à caractère personnel, ceci à quelque titre que ce soit et sur quelque fondement que ce soit, de même que de l'utilisation ou non utilisation, exploitation ou non exploitation, qui serait faite par SYSTONIC ou par un tiers des informations transmises

17.3. Traitements réalisés par SYSTONIC

17.3.1. Dans le cadre des prestations d'hébergement, SYSTONIC 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 ainsi que l'article L34-5 du code des postes et des communications électroniques, à des fins de gestion de la relation Client (facturation, assistance et maintenance des Services, gestion commerciale, archivage, communication, newsletter, téléphonie, amélioration de la qualité, de la sécurité et de la performance des services, recouvrement, etc.), et de respect de la réglementation applicable (notamment obligations légales de conservation des données de connexion et d'identification des utilisateurs).

17.3.2. Les données personnelles fournies à SYSTONIC sont nécessaires au traitement de la commande, et la fourniture du service. Elles ne sont pas cédées à des tiers.

SYSTONIC s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles susmentionnées. SYSTONIC peut toutefois 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 ou injonction de l'autorité compétente l'en empêchant, SYSTONIC 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 SYSTONIC sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client et sont conservées par SYSTONIC pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants. Les données de connexion et d'identification des utilisateurs sont conservées par SYSTONIC pendant douze (12) mois et supprimées à la fin du contrat.

17.3.3. Sous-traitance - Par défaut, SYSTONIC ne prévoit aucune sous-traitance dans la réalisation de ses prestations. Dans le cas où SYSTONIC devrait faire appel à un sous-traitant, SYSTONIC devra obtenir le consentement écrit (E-mail ou lettre) du Client avant d'autoriser le sous-traitant tiers à accéder aux données du Client.

17.3.4. Conformément aux lois en vigueur, le Client bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de mise à jour, de portabilité, et d'effacement des informations qui le concernent, conformément aux dispositions des articles 39 et 40 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions des articles 15,16 et 17 du RGPD.

Conformément aux dispositions de l'article 38 de la loi Informatique & Libertés modifiée et aux dispositions de l'article 21 du RGPD, le Client peut également pour des motifs légitimes s'opposer au traitement des données le concernant, sans motif et sans frais.

Le Client peut exercer ce droit et obtenir communication desdites informations auprès du Data Protection Officer de SYSTONIC par courriel à l'adresse électronique : dpo@systemic.fr ou encore par courrier postal à l'adresse :

Systemic – 2 rue Eugène Chevreul – 33600 PESSAC France en justifiant de son identité par tout moyen.

Lorsque SYSTONIC a des doutes raisonnables quant à l'identité de la personne, elle peut demander les informations supplémentaires apparaissant nécessaire, y compris lorsque la situation l'exige, la photocopie d'un titre d'identité portant la signature du titulaire.

17.3.5. Localisation et Transferts de données. La totalité des datacenters utilisés dans le cadre des prestations d'hébergement de Systemic sont situés sur le territoire de la France Métropolitaine.

ARTICLE 18 – SECURITE

Conformément à l'article 32 du RGPD, SYSTONIC prend, dans les conditions prévues au Contrat, toutes précautions utiles pour préserver la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel auxquelles elle a accès, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

SYSTONIC s'engage notamment 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, des contrôles d'identité et d'accès via un système d'authentification, 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. SYSTONIC propose un ensemble de systèmes d'isolation physiques ou logiques (segmentation réseau par firewall notamment), et un ensemble de mesures de sécurité visant à consolider les accès aux plateformes d'hébergement. Plus généralement, SYSTONIC tient à la disposition des Clients une Politique de Sécurité listant les bonnes pratiques mises en œuvre au sein des prestations d'hébergement fournies par SYSTONIC. Cette politique peut être obtenue sur demande auprès de SYSTONIC par demande écrite à support@systemic.fr.

Celle-ci traite notamment du principe de moindre privilège, des conditions d'audits, de la gestion des accès, du maintien en conditions opérationnelles des différents actifs, de la traçabilité des actions réalisées (gestion des logs notamment), et rappelle, conformément à la réglementation les conductions d'alerte envers le Client en cas d'incident impactant les données du Client.

Le Client assure la sécurité des actifs, systèmes et applications dont il a la responsabilité dans le cadre de l'utilisation des prestations d'hébergement. Il demeure notamment responsable de la mise à jour des systèmes et logiciels déployés, la gestion des droits d'accès, la configuration des ressources, etc. dont il a la responsabilité.

SYSTONIC rappelle que les prestations de mises à jour des Systèmes et fourniture d'antivirus ne sont pas incluses par défaut dans les prestations d'hébergement.

SYSTONIC ne sera en aucun cas responsable des incidents de sécurité liés au périmètre de responsabilité du Client, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non-autorisé à des données ou informations du Client.

De plus, la mise en œuvre d'un service logiciel n'étant pas intégré à la distribution officielle du Système d'exploitation, entrainera automatiquement l'exclusion de ce service du périmètre de responsabilité de Systemic.

Dans le cadre de ses prestations d'hébergement, SYSTONIC conduit les opérations suivantes : stockage, calcul, connexion au réseau, sauvegarde, migration.

ARTICLE 19 - PUBLICITE – COMMUNICATION

SYSTONIC pourra utiliser le nom et/ou la marque du Client à titre de référence commerciale, sauf en cas de contre-indication dans les conditions particulières du contrat.

ARTICLE 20 – COOPERATION AVEC LES AUTORITES PUBLIQUES

20.1. En sa qualité d'hébergeur, SYSTONIC est tenue de coopérer, conformément à la loi, avec les autorités qui effectueraient des vérifications relatives à des contenus ou services accessibles via le réseau Internet ou à des activités illicites exercées par un Utilisateur.

20.2. Il est rappelé que SYSTONIC n'est pas soumise à une obligation générale de surveiller les informations qu'elle stocke, ni de rechercher des faits ou des circonstances révélant des activités illicites. Cependant, SYSTONIC pourra être amenée à informer les autorités publiques compétentes des activités ou informations illicites dont elle pourra acquies connaissance dans l'exercice de son activité. SYSTONIC est tenue, par ailleurs, de détenir et de conserver les données de nature à permettre l'identification de toute personne ayant contribué à la création d'un contenu des services dont elle assure le stockage, ou y ayant accédé.

ARTICLE 21 – PREUVE

21.1. Les enregistrements informatisés, conservés dans le système informatique de SYSTONIC dans des conditions raisonnables de sécurité, sont considérés comme les preuves des communications, de la conclusion du Contrat, des commandes et des paiements intervenus entre les parties.

21.2. SYSTONIC respecte les durées légales de conservation de ses données des Clients. En application de l'article L.123-22 du Code de commerce, les données des Clients seront ainsi conservées 10 ans pour l'établissement des preuves et 5 ans pour prouver l'existence du Contrat

21.3. Par ailleurs, concernant les données appartenant au Client, SYSTONIC n'est tenue à aucune obligation de conservation desdites données, le Client étant seul responsable de procéder à des sauvegardes régulières.

ARTICLE 22 – CESSION

22.1. Le Client n'est pas autorisé à céder, transférer, déléguer ou licencier les droits et obligations découlant du Contrat, sous quelque forme que ce soit, à une autre société, sauf accord préalable et écrit de SYSTONIC.

22.2. Le Contrat pourra être transféré par SYSTONIC à tout moment à une autre société de son choix. SYSTONIC informera le Client de ce transfert via une information en ligne sur le site « <https://www.hebergement-systonic.fr> », ou sur le site « <https://www.systonic.fr> », ou à toute autre adresse que SYSTONIC viendrait à lui substituer, ou par messagerie électronique ou par courrier. En tout état de cause, la cession devra être constatée par écrit, à peine de nullité.

ARTICLE 23 – MODIFICATION

23.1. Les conditions générales, les conditions particulières et le bon de commande en ligne prévalent sur les conditions générales, les conditions particulières et le bon de commande imprimés.

23.2. Les Parties conviennent que SYSTONIC se réserve la possibilité de modifier à tout moment les présentes Conditions générales de vente. Ces modifications seront portées à la connaissance du Client par tout moyen, sous trente (30) jours avant l'entrée en vigueur des changements.

23.3. A ce titre, SYSTONIC se réserve le droit de remplacer tout produit fourni dans le cadre de ses prestations d'hébergement par un autre produit de capacité, sécurité et fonctionnalités équivalentes. Le Client sera alors prévenu par écrit de la modification apportée.

23.4. En cas de modification substantielles des présentes (comme, à titre non limitatif, la modification de certaines dispositions des conditions générales, l'introduction de nouvelles formules d'hébergement, ou la modification des prix), il convient de distinguer les hypothèses suivantes :

- Soit le Client consent auxdites modifications substantielles, auquel cas celles-ci entreront automatiquement en vigueur trente (30) jours à compter de la notification, sans autre formalité ;
- Soit le Client refuse les modifications, auquel cas,

*Pour les engagements souscrits à durée déterminée et concernés par les modifications substantielles, les conditions contractuelles applicables au jour de l'engagement initial seront maintenues jusqu'au terme de l'engagement.

*En cas d'engagements à durée indéterminée concernés par les modifications substantielles, le Client dispose de la faculté de résiliation anticipée du contrat sans frais par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai de trente (30) jours à compter de la notification. Dans cette hypothèse, le Client s'engage à verser à SYSTONIC les sommes correspondant aux services utilisés jusqu'au jour de la prise d'effet de la résiliation, le cas échéant calculées au prorata de l'engagement initial et de la période écoulée.

ARTICLE 24 – RECLAMATIONS

Toute réclamation, au titre du Contrat, doit être formulée par écrit et transmise par courrier : Service Clients SYSTONIC, Parc Magellan, 2-4 Avenue Eugène Chevreul – 33600 PESSAC ou par courriel à service-client@systemic.fr.

ARTICLE 25 – INDEPENDANCE DES PARTIES

Chacune des Parties est une personne morale indépendante de l'autre, que ce soit d'un point de vue juridique ou financier. Ainsi chaque Partie, agit en son nom propre et sous sa seule responsabilité.

Aucune des Parties ne pourra être considérée comme le représentant de l'autre et ne pourra agir ni s'engager au nom de l'autre.

Le présent Contrat exclut tout lien de subordination ou volonté de créer une société créée de fait entre les Parties.

Néanmoins, chacune des Parties s'engage à toujours se comporter vis-à-vis de l'autre, comme un partenaire loyal et de bonne foi, et notamment à porter sans délai à la connaissance de l'autre Partie, tout différend ou toute difficulté qu'elle pourrait rencontrer dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

ARTICLE 26 - VALIDITE DU CONTRAT

Si l'une des stipulations du Contrat venait à être nulle au regard d'une disposition législative ou réglementaire en vigueur et/ou d'une décision de justice ayant autorité de la chose jugée, elle sera réputée non écrite mais n'affectera en rien la validité des autres clauses qui garderont leur plein effet et portée.

ARTICLE 27 - LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

27.1. Le Contrat d'hébergement, son exécution et son interprétation sont soumis à la loi française.

27.2. Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend survenant entre elles au sujet de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du présent Contrat.

27.3. A défaut d'accord amiable dans un délai de quinze (15) jours à compter de la saisine de l'une des Parties, LE LITIGE POURRA ÊTRE SOUMIS AUX TRIBUNAUX DU RESSORT DE LA COUR D'APPEL DE BORDEAUX AUXQUELS IL EST FAIT EXPRESSEMENT ATTRIBUTION DE COMPETENCE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCES OU LES MESURES CONSERVATOIRES, ET LES MESURES D'EXECUTION.

Le A Bon pour accord Signature mandataire et cachet	
--	--

ACCORD SUR LA PROTECTION DES DONNEES v20062019

ACCORD SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Entre les soussignés :

La Société B D L SYSTEMES, Société par actions simplifiée au capital de 45.000 euros, ayant son siège social au 2, rue Eugène Chevreul – 33600 PESSAC, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 349 386 342, représentée par Damien DELAVIE, gérant de QGSI, présidente de BDL SYSTEMES dûment habilité aux fins des présentes
Ci-après, dénommée « **SYSTONIC** »,
D'une part

ET

Tout professionnel consommant les services d'hébergement proposés,
Ci-après dénommée le « **Client** » ;
D'autre part

Ci-après, collectivement dénommées « **Les Parties** ».

Etant préalablement rappelé que :

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au Traitement de Données personnelles et, en particulier, le règlement (UE) dit « **RGPD** » n°2016/679 du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018, la loi dite « **Informatique et libertés** » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, les recommandations formulées par le Comité européen de la protection des données, par la Commission nationale Informatique et Libertés, ainsi que les réglementations applicables en matière de propriété industrielle et intellectuelle.
En application de l'article 17.2. des Conditions Générales de Vente régissant leur relation, les Parties se sont rapprochées afin de convenir du présent Accord.

ARTICLE 1 – DEFINITIONS

Pour les besoins des présentes et nonobstant toutes autres définitions prévues dans l'Accord, les termes suivants auront le sens qui est donné ci-dessous :

Accord : Désigne le présent Accord sur la Protection des Données complété par :

- Appendice 1 : Détails du traitement des données
- En cas de conflit entre des éléments essentiels du Contrat de prestation de services et le présent Accord, les dispositions du second prévaudront sur le premier.

Autorité de régulation : Désigne toute autorité compétente en matière de protection des Données Personnelles.

Contrat de prestation de services : Désigne le contrat au terme duquel le Client missionne SYSTONIC pour réaliser les prestations de service composé :

- Des Conditions Générales de Vente SYSTONIC ;
- Des éventuelles Conditions Particulières ;
- De l'offre budgétaire.

Destinataire autorisé : Désigne un administrateur, un employé ou un Sous-traitant de SYSTONIC qui a un besoin légitime d'accéder aux Données personnelles dans le cadre de l'exécution du Contrat de prestation de services.

Données : Désigne tous types d'informations et/ou données auxquelles les Parties ont accès dans le cadre des relations contractuelles, quel que soit le format ou le support, que ce soit des Données personnelles ou non (ex : données financières, données clients, données stratégiques, techniques, professionnelles, administratives, commerciales, juridiques, comptables, etc.).

Données personnelles : Désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée comme telle, soit directement soit indirectement par regroupement d'informations, par référence à un numéro d'identification ou à des éléments qui lui sont propres : nom, adresse, numéro de téléphone, adresse IP, adresse email, numéro d'immatriculation d'un véhicule, matricule professionnel, identifiant/login, mot de passe, données de connexion, etc.

Données sensibles : Désigne les catégories particulières de Données personnelles dont le Traitement est par principe interdit. Il s'agit des Données personnelles qui révèle l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le Traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Finalité autorisée : Désigne l'objet du Traitement de Données personnelles mis en œuvre par SYSTONIC, conformément à l'Appendice 1 « **Détail du Traitement des Données** ».

Instructions : Désigne l'ensemble des instructions écrites par le Responsable de Traitement à destination de SYSTONIC.
Ces instructions répondent à un formalisme strict et ne sauraient être considérées comme telles que dans la mesure où ces dernières sont formulées par écrit sous la forme du présent Accord, d'un courrier électronique, d'un ticket de support ou d'un courrier papier officiel émanant d'une personne dûment habilitée.
Les instructions sont accompagnées de toute documentation nécessaire aux fins de leur bonne exécution.

Pays tiers : Désigne tout Etat non membre de l'Union européenne.
Cette terminologie regroupe également toute organisation internationale comportant des pays non-membres de l'Union européenne.

Personne concernée : Désigne toute personne physique dont les Données personnelles font l'objet d'un Traitement.

Politique de sécurité : Désigne les engagements de sécurité tels que prévus à l'article 18 « **SECURITE** » des Conditions Générales de Vente et plus généralement l'ensemble de la documentation formalisant la politique de sécurité interne de SYSTONIC. Cette Politique de Sécurité pourra donner lieu à la définition d'un Plan d'Assurance

Sécurité Personnalisee au regard des besoins spécifiques du Client.

Règlementation sur la protection des données : Désigne la réglementation en vigueur applicable au Traitement de Données Personnelles et, en particulier :

- (i) le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 dit « **Règlement Général sur la Protection des Données** » ;
- (ii) la loi « **Informatique et Libertés** » n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ;
- (iii) toute législation entrant en vigueur et susceptible d'affecter les Traitements visés par le présent Accord ;
- (iv) tout guide de bonnes pratiques publiés par les Autorités de régulation compétentes ou le Comité Européen sur la Protection des Données.

Responsable de Traitement : Désigne le Client en tant que personne morale déterminant seul les moyens et les finalités du Traitement mis en œuvre par SYSTONIC dans le cadre de l'exécution du Contrat de prestation de services.

Services : Désigne les prestations de services assurées par SYSTONIC dans le cadre du Contrat de prestation de services.

Sous-Traitant : Désigne SYSTONIC en tant que personne morale effectuant des opérations de Traitement de Données personnelles pour le compte, et selon les Instructions, du Client.

Le(s) sous-traitant(s) de SYSTONIC qui effectue(nt) des Traitements de Données personnelles en suivant strictement les Instructions délivrées par le Responsable de Traitement est (sont) qualifié(s) de « **Sous-traitant(s) ultérieur(s)** ».

Traitement : Désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des Données personnelles ou des ensembles de Données personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Violation de Données personnelles : Désigne une faille de sécurité qui entraîne accidentellement ou illicitement l'accès, la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée de Données Personnelles transmises, stockées ou traitées.

ARTICLE 2 - DUREE ET HIERARCHISATION CONTRACTUELLE

2.1. Le présent Accord entre en vigueur à compter de sa signature et reste applicable durant toute la durée du Contrat de prestation de services.

2.2. Le présent Accord se substitue à toute clause applicable en matière de protection des Données personnelles pouvant se trouver dans le Contrat de prestation de services. En cas de contradiction, les Parties conviennent expressément que le présent Accord prévaut sur le Contrat de prestation de services.

ARTICLE 3 – NOMINATION ET ROLE DE SYSTONIC

Le Client, en sa qualité de Responsable de Traitement, désigne SYSTONIC en qualité de Sous-traitant pour traiter les Données personnelles en son nom et pour son compte en vue d'atteindre les Finalités autorisées visées à l'Appendice 1 du présent Accord dans le cadre de la réalisation des Services.

ARTICLE 4 - CONSIGNES ET CONFORMITE

4.1. SYSTONIC garantit au Client qu'elle :

- Traite uniquement les Données personnelles nécessaires aux Finalités autorisées, conformément aux Instructions définies en Appendice 1, et s'interdit de traiter les Données personnelles à d'autres fins ;
- Respecte la Réglementation sur la protection des données ainsi que les Instructions formulées par le Client, et s'assure de leur respect par ses Destinataires autorisés et Sous-traitants ultérieurs ;
- S'assure que tous les systèmes, les services et les produits utilisés dans le cadre du Traitement de Données personnelle sont conformes à la Réglementation sur la protection des Données ;
- Coopère et se conforme aux instructions ou aux décisions de toute Autorité de régulation, dans un délai qui permettrait au Client de respecter les délais imposés par lesdites Autorités ;

4.2. SYSTONIC n'a pas vocation à héberger des Traitements de Données sensibles, et ne dispose pas de surcroît de l'agrément « Hébergeur Agréé de Données de Santé » prévu à l'article Article L.1111-8 du Code de la santé publique. Le Client qui procédera à des Traitements de Données sensibles assumera à lui seul la pleine et entière responsabilité de ses actes, sans que la responsabilité de SYSTONIC ne puisse être engagée.

ARTICLE 5 - COOPERATION ET ASSISTANCE

SYSTONIC s'engage à :

- Désigner sur demande un interlocuteur privilégié chargé de le représenter auprès du Client. Cet interlocuteur privilégié devra être doté de l'expérience, de la compétence, de l'autorité et des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission ;
- Adhérer et participer activement à une logique de coopération afin de s'assurer du respect de la Réglementation sur la protection des Données personnelles et des bonnes pratiques préconisées par le Client dans le cadre de cette réglementation. A ce titre, SYSTONIC s'engage à mettre à disposition du Client tous les moyens raisonnables en sa possession en vue

de lui fournir une pleine coopération, des informations sur les Traitements confiés et une assistance en cas de plainte, de demande d'avis, de communication, ou de faille réelle ou présumée de sécurité affectant des Données personnelles. SYSTONIC s'engage en outre à ne faire aucune déclaration ou annonce publique à un tiers, y compris à une Autorité de régulation, sans avoir, au préalable, consulté le Client concernant le contenu d'une telle déclaration ou annonce publique, sauf disposition expressément contraire prévue par le Droit d'un Etat membre ou Pays tiers ;

- Sensibiliser son personnel sur les problématiques relatives à la protection des Données personnelles ;
- Modifier, transférer et / ou supprimer les Données personnelles détenues par lui ou en son nom par un Sous-traitant ultérieur, conformément à toute Instruction écrite du Client ;
- Notifier le Client :
 - o Avant d'effectuer tout travail de maintenance sur les Services de SYSTONIC pouvant affecter l'activité du Client ; et
 - o De tout progrès dans la technologie et les méthodes de travail qui impliqueraient de réviser la Politique de sécurité ;
- Informer le Client immédiatement :
 - o Si des Instructions délivrées par le Client relatives aux Traitements sont illégales ou lui paraissent contraires à la doctrine et aux préconisations de l'Autorité de régulation ;
 - o En cas de détection d'une Violation de Données personnelle, ou en cas de détection d'une faille de sécurité affectant le système informatique de SYSTONIC ou de l'un de ses Sous-traitants ultérieurs, et ce immédiatement après en avoir eu connaissance dans les conditions prévues à l'article 6.2 du présent Accord ;
 - o Si SYSTONIC ou un Sous-traitant ultérieur reçoit une plainte, un avis ou une communication d'une Autorité de régulation qui concerne directement ou indirectement le(s) Traitement(s) ou la conformité de l'une ou l'autre Partie à la Réglementation sur la protection des données ; et
 - o Si SYSTONIC ou un Sous-traitant ultérieur reçoit une plainte, un avis ou une communication d'une Personne concernée dans le cadre de l'exercice de ses droits.
- Aider le Client à respecter les obligations énoncées aux articles 32 à 36 du Règlement Général sur la Protection des Données en tenant compte de la nature du Traitement et des informations mises à la disposition de SYSTONIC. Cette assistance peut inclure la fourniture d'informations et la réalisation d'analyses d'impact en relation avec les opérations de Traitement mis en œuvre par SYSTONIC.

ARTICLE 6 – SECURITE

6.1. SYSTONIC s'engage auprès du Client à :

- S'assurer que des mesures techniques et organisationnelles appropriées ont été mises en place contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte, la modification, la divulgation non autorisée ou l'accès aux Données personnelles détenues ou traitées par lui, y compris toutes les mesures nécessaires pour assurer la conformité avec les exigences de sécurité des Données personnelles dans la Réglementation sur la protection des données ;
- Permettre la traçabilité des actions réalisées ;
- Mettre en œuvre la Politique de sécurité ;
- S'assurer que les Destinataires autorisés et les Sous-traitants ultérieurs respectent les dispositions de sa Politique de sécurité, et intégrer par ailleurs toutes les demandes raisonnables du Responsable de Traitement relatives à la sécurité et le Traitement des Données personnelles ; et

6.2. En cas de détection d'une Violation de Données personnelles, réelle ou potentielle, affectant les Services de SYSTONIC ou d'un Sous-traitant ultérieur, SYSTONIC s'engage à :

- Notifier au Client toute faille de sécurité pouvant entraîner une Violation de Données personnelles dans les meilleurs délais, et au maximum dans le jour ouvré suivant la connaissance de ladite faille par message électronique ;
- Accompagner la notification de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de procéder à une notification de cette violation auprès de l'Autorité de contrôle compétente ou de la Personne concernée. A ce titre, SYSTONIC précisera dans la mesure du possible les points suivants :
 - o La description de la nature de la Violation de Données personnelles ;
 - o Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données et/ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
 - o La description des conséquences probables de la Violation de Données personnelles ;
 - o La description des mesures prises ou envisagées par SYSTONIC pour remédier à la Violation de Données personnelles, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.
- Communiquer les informations définies ci-avant de manière échelonnée et sans retard indu dans le cas où il n'est pas possible pour SYSTONIC de fournir toutes les informations précisées en même temps, ou si des précisions peuvent être apportées sur certains éléments déjà communiqués.

6.3. SYSTONIC effectuera un examen annuel de sa Politique de sécurité et la mettra à jour régulièrement pour refléter :

- Les changements émergents dans les progrès technologiques et les bonnes pratiques ;

- Tout changement ou proposition de modification des procédures, des sites et des systèmes de SYSTONIC, des Services et / ou des processus associés ;

- Toute nouvelle menace perçue ou modifiée sur les procédures, les sites et les systèmes de SYSTONIC ;

- Toutes demandes raisonnables de modification ou d'évolution des pratiques transmises par le Client.

ARTICLE 7 - ACCOUNTABILITY

SYSTONIC s'engage auprès du Client, dans une logique de responsabilisation, à :

- Tenir régulièrement à jour le registre des activités de traitements tel que prévu à l'article 30 du Règlement Général sur la Protection des Données, et conserver une trace écrite de tout Traitement et Instruction relative aux Traitements effectués pour le compte du Client ;

- Tenir régulièrement à jour le registre des failles de sécurité qui est renseigné par SYSTONIC dès la survenance d'une Violation de Données personnelles, que cette violation ait, ou non, fait l'objet d'une notification auprès des services de l'Autorité de régulation ;

- Documenter, dans la mesure du possible, l'ensemble des procédés mis en place, en matière de protection des Données personnelles au travers de sa Politique de sécurité ;

- Mettre régulièrement à jour la Politique de sécurité, telle que prévue à l'article 6 des présentes.

ARTICLE 8 - DESTINATAIRES DES DONNEES PERSONNELLES

8.1. SYSTONIC garantit au Client qu'elle :

- Restreint l'accès aux Données personnelles aux seuls Destinataires autorisés et Sous-traitants ultérieurs ayant besoin d'avoir accès aux Données. Dans le cas d'un accès aux Données par un de ses employés, SYSTONIC s'assure que cet accès est strictement limité à l'exécution des tâches par cet employé ;

- S'assure que tous les Destinataires autorisés sont sensibilisés à la Réglementation sur la protection des données et sont conscients à la fois des devoirs de SYSTONIC et de leurs devoirs et obligations personnels en vertu de cette Réglementation et du présent Accord ;

- Impose aux Destinataires autorisés et Sous-traitants ultérieurs des obligations de confidentialité et de sécurité juridiquement contraignantes équivalentes à celles contenues dans le présent Accord ;

- S'assure que les Destinataires autorisés et Sous-traitants ultérieurs respectent la Réglementation sur la protection des données et documente cette obligation par écrit.

8.2. Dans le cadre de la réalisation des Services, SYSTONIC est expressément autorisée par le Client à désigner un ou plusieurs Sous-traitants ultérieurs pour traiter les Données personnelles :

- À condition qu'un contrat de sous-traitance ultérieure soit conclu avec le Sous-traitant ultérieur avant qu'il ne transfère ou n'accède à des Données personnelles et que ledit contrat contienne des obligations relatives au Traitement qui sont les mêmes que celles énoncées dans le présent Accord

- À condition que SYSTONIC veille à ce que le Sous-traitant ultérieur respecte les obligations en matière de protection des Données personnelles et de confidentialité, énoncées dans le contrat de sous-traitance ultérieure.

8.3. Toute sous-traitance ultérieure réalisée dans le cadre des Services ne libère pas SYSTONIC de ses responsabilités et obligations envers le Client en vertu du présent Accord. SYSTONIC reste entièrement responsable des actes et omissions commis par ses Sous-traitants ultérieurs.

ARTICLE 9 - PERSONNES CONCERNEES

9.1. SYSTONIC s'engage auprès du Client, dans le cadre d'une demande d'exercice de droits, à :

- Aviser le Client immédiatement et dans un délai maximal de 2 jours ouvrés de toute demande d'une Personne concernée souhaitant exercer ses droits en vertu de la Réglementation sur la protection des données, dont notamment les demandes d'accès, de rectification, d'effacement des Données ainsi que les demandes de portabilité des Données et d'opposition au Traitement ;

- Coopérer pleinement avec le Client en vue de répondre, dans des délais raisonnables compte tenu de leur nature et de leur nombre, aux demandes des Personnes concernées souhaitant exercer leurs droits en vertu de la Réglementation sur la protection des données ;

- Ne pas divulguer à la Personne concernée de Données, en ce compris des Données personnelles, sans avoir préalablement consulté et obtenu le consentement écrit du Client.

9.2. Toute opération réalisée par SYSTONIC dans le cadre d'une demande d'exercice de droit pourra, le cas échéant, donner lieu à une facturation complémentaire compte tenu des investigations techniques réalisées.

ARTICLE 10 – TRANSFERTS VERS LES PAYS TIERS

10.1. SYSTONIC n'effectue aucun transfert de Données Personnelles à des Pays tiers sans le consentement préalable et écrit du Client, lequel consentement peut être refusé ou soumis à des conditions que le Client juge appropriées et selon sa discrétion absolue.

10.2. SYSTONIC se conforme aux Instructions délivrées par le Client concernant les transferts de Données vers des Pays tiers, sauf dans l'hypothèse où SYSTONIC serait

ACCORD SUR LA PROTECTION DES DONNEES v20062019

tenu, conformément aux lois applicables, de transférer des Données personnelles vers un Pays tiers. Dans ce cas précis, SYSTONIC en informera le Client par écrit avant qu'un tel transfert n'ait lieu, à moins que la loi applicable n'interdise une telle notification.

10.3. Le Client consent par le présent Accord au transfert de Données personnelles aux entités et aux emplacements mentionnés en Appendice 1, aux fins de la stricte exécution des Services, et à condition que :

- Le Pays tiers est un pays qui, selon la Commission européenne, justifie d'un niveau adéquat de protection des Données Personnelles ; ou
- SYSTONIC satisfait à l'une des conditions suivantes :
 - o SYSTONIC conclut ou obtient de l'entité identifiée en Appendice 1 un accord sur le transfert de données reprenant les modèles de Clauses Contractuelles Types élaborés par la Commission européenne ;
 - o L'entité identifiée en Appendice 1 est inscrite sur la liste du Privacy Shield ou tout accord équivalent ; ou
 - o Les transferts effectués avec l'entité visée en Appendice 1 s'inscrivent dans le régime d'exception visé à l'article 49 du Règlement général sur la protection des données n°2016/679.

10.4. SYSTONIC veille à ce qu'aucun transfert ultérieur de Données personnelles vers un autre Pays tiers n'ait lieu à moins que le Client n'accorde son consentement préalable à ce transfert, ou que ce transfert ultérieur réponde aux exigences posées par l'article 10.3. des présentes.

ARTICLE 11 - EXIGENCES SUPPLEMENTAIRES

11.1. Durant la relation contractuelle, le Client peut identifier des exigences supplémentaires, autres que celles identifiées dans le présent Accord, afin de se conformer à ses obligations en vertu de la Réglementation sur la protection des données.

11.2. Lorsque le Client identifie des exigences supplémentaires, les Parties collaborent de bonne foi pour convenir des modifications à cet Accord afin de permettre la conformité des Traitements avec lesdites exigences supplémentaires. Les coûts liés à la mise en place de ces exigences supplémentaires sont supportés par le Client.

ARTICLE 12 - PROPRIETE DES DONNEES

Dans le cadre des activités de Traitement, il est expressément convenu entre les Parties que l'ensemble des Données hébergées via le Service demeure la seule propriété pleine et entière du Client.

ARTICLE 13 - RESPONSABILITE

13.1. SYSTONIC accepte d'indemniser, sur demande, le Client de tous les dommages directs subis par le Client et découlant de ou en relation avec une violation par SYSTONIC, ses employés, ses représentants, ses agents ou ses Sous-traitants ultérieurs (y compris les Destinataires autorisés) de ses obligations en vertu du présent Accord.

13.2. SYSTONIC s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires et raisonnables pour assurer la sécurité des Traitements, et sera dès lors responsable des dommages liés à une défaillance de sécurité imputable à SYSTONIC entraînant une indisponibilité, une perte de traçabilité, un doute sur l'intégrité ou un défaut de confidentialité des Données personnelles. Il est néanmoins expressément convenu entre les Parties que le risque zéro en matière de sécurité informatique n'existe pas.

13.3. La responsabilité de SYSTONIC à l'égard des coûts, des dépenses, des pertes, des dommages ou d'autres responsabilités découlant de ou en relation avec la violation du présent Accord (que ce soit par SYSTONIC ou ses employés, représentants, agents ou Sous-traitants, les Destinataires autorisés) ne pourra être engagée que dans un délai d'un (1) an à compter de la connaissance du dommage.

ARTICLE 14 – CONFIDENTIALITE

14.1. Dans le cadre des présentes, les termes "Donnée(s) Confidentielle(s)" recouvrent toutes Données, informations ou tous documents divulgués par les Parties, par écrit ou oralement, répondant aux conditions du présent article, et incluant sans limitation tous documents écrits ou imprimés, tous échantillons, modèles, Données communiquées par l'une ou l'autre des Parties, ou en résultant, ou plus généralement tous moyens de divulgation d'une Donnée Confidentielle.

14.2. Relèveront des dispositions des présentes les informations ou documents, quelle qu'en soit la forme, transmis par une Partie et désignés comme Données Confidentielles par l'apposition ou l'adjonction sur leur support d'un tampon ou d'une formule ou par l'établissement et la remise ou l'envoi d'une notification écrite à cet effet, ou lorsqu'elles sont divulguées oralement, dont le caractère de Donnée Confidentielle a été porté à la connaissance des Parties, au moment de leur divulgation, le caractère confidentiel s'applique également aux Données qui par nature sont confidentielles, indépendamment d'une telle mention.

14.3. Les Parties s'engagent pendant la durée du Contrat de prestation de services, et pour une durée de cinq (5) ans à compter de son expiration pour quelque cause que ce soit, à ce que toutes les Données (notamment informations, documents, savoir-faire, méthodes, de quelque nature que ce soit) qui auront été échangées dans le cadre du Contrat de prestation de service et du présent Accord :

(i) soient protégées et gardées strictement confidentielles et soient traitées avec le même degré de précaution et de protection qu'elles accordent à leurs propres Données confidentielles de même importance ;

(ii) ne soient divulguées de manière interne qu'aux seuls membres de leur personnel respectif ayant à en connaître et ne soient utilisées par ces derniers que dans le but défini par les présentes ;

(iii) ne soient pas utilisées, totalement ou partiellement, dans un autre but que celui défini par les présentes, sauf consentement préalable et écrit de l'autre Partie ;

(iv) ne soient ni divulguées ni susceptibles de l'être, soit directement, soit indirectement à tout tiers ou à toutes personnes autres que celles mentionnées à l'alinéa (ii) ci-dessus ;

(v) ne soient ni copiées, ni reproduites, ni dupliquées totalement ou partiellement lorsque de telles copies, reproductions ou duplications seraient susceptibles de porter atteinte aux intérêts de l'autre Partie.

14.4. Toutes les Données, informations et leurs reproductions, transmises par les Parties, resteront leur propriété et devront être restituées à l'autre Partie immédiatement sur sa demande.

14.5. Sauf tel que prévu ci-dessus, les Parties n'auront aucune obligation et ne seront soumises à aucune restriction eu égard à toutes les Données Confidentielles dont il peut apporter la preuve :

(i) qu'elles sont entrées volontairement dans le domaine public préalablement à leur divulgation ou après celle-ci

mais dans ce cas en l'absence de toute faute qui lui soit imputable ; ou

(ii) qu'elles sont déjà connues par l'autre Partie, cette connaissance pouvant être démontrée par l'existence de documents appropriés dans leurs dossiers ; ou

(iii) qu'elles ont été reçues d'un tiers de manière licite, sans restriction ni violation des présentes ; ou

(iv) qu'elles ont été publiées sans contrevenir aux dispositions des présentes ; ou

(v) que l'utilisation ou la divulgation ont été autorisées par écrit par l'autre Partie ; ou

(vi) qu'elles n'ont pas été désignées ou confirmées comme Données Confidentielles.

14.6. Le terme ou la résiliation des présentes n'aura pas pour effet de décharger les Parties de leurs obligations de respecter les dispositions des articles 14.3 et 14.4 des présentes concernant l'utilisation et la protection des informations reçues avant la date de la résiliation ou l'arrivée du terme. Les obligations contenues dans ces dispositions restent en vigueur pendant la période définie audit paragraphe.

14.7. Il est entendu que les Parties peuvent communiquer les Données Confidentielles à leurs assureurs, conseils, avocats, personnes en charge de l'audit et du contrôle interne ou à toute administration ou juridiction à condition que ces derniers soient liés par une clause de confidentialité et/ou par le secret professionnel.

ARTICLE 15 - AUDIT ET CONTRÔLE

15.1. Le Client peut commander la réalisation d'audits sur pièce afin de s'assurer du bon niveau de conformité de SYSTONIC. Cet audit portera sur les éléments visés à l'article 7 des présentes.

15.2. Le Client peut commander la réalisation d'audits objectifs de conformité à la Réglementation sur la protection des données sur les opérations de Traitement réalisées aux fins de l'exécution des Services dans les conditions définies ci-après :

- L'audit est diligenté par un auditeur extérieur sélectionné ensemble par les Parties pour son expertise, son indépendance et son impartialité ;

- L'auditeur sélectionné est lié aux Parties par un accord de confidentialité et/ou par le secret professionnel ;

- Le Client avise, par écrit et moyennant le respect d'un préavis minimum de quinze (15) jours ouvrés, SYSTONIC de son intention de faire procéder à un audit de conformité ;

- En aucune manière, l'audit réalisé ne saurait détériorer ou ralentir les Services proposés par SYSTONIC ou porter atteinte à la gestion organisationnelle de SYSTONIC. Les opérations d'audit ne devront pas comporter d'actions pouvant potentiellement endommager l'infrastructure hébergeant les Données ni interférer avec les autres Services procurés par SYSTONIC aux autres clients ;

- Un exemplaire du rapport d'audit identique est remis au Client ainsi qu'à SYSTONIC des suites de la réalisation de la mission d'audit et pour lequel des observations pourront être apportées par les Parties. Ce rapport pourra, le cas échéant, faire l'objet d'un examen approfondi dans le cadre d'un comité de pilotage ;

- Les frais de l'audit de conformité seront portés à la charge exclusive du Client ;

- Le Client ne saurait commander des audits de conformité que dans la limite d'un (1) audit par an ; et

- SYSTONIC disposera d'un délai de trois (3) mois à compter de la communication du rapport d'audit pour corriger à ses frais les manquements et/ou non-conformités constatés.

15.3. SYSTONIC s'engage à permettre l'accès des auditeurs sélectionnés à ces sites, installations, documents et informations nécessaires en vue d'évaluer son bon niveau de conformité, et coopère pleinement avec eux en vue de la bonne réalisation de leur mission.

15.4. Dans l'hypothèse d'un contrôle réalisé par une Autorité de régulation compétente pouvant intéresser les Traitements du Client, SYSTONIC s'engage à coopérer pleinement avec l'Autorité de régulation.

15.5. Dans l'hypothèse d'un contrôle réalisé par une Autorité de régulation compétente à l'égard du Client, SYSTONIC s'engage à assister pleinement celui-ci concernant les Traitements réalisés dans le cadre du Service.

15.6. L'ensemble des Données collectées au titre des Audits et Contrôles sont considérées comme des « Données Confidentielles » au sens de l'article 14 des présentes.

ARTICLE 16 – MODIFICATION DE L'ACCORD

16.1. Cet Accord ne peut être modifié, sauf par écrit signé par les représentants dûment autorisés de chacune des Parties.

16.2. En cas de modification de la Réglementation sur la protection des données, il est convenu que les Parties pourront réviser les dispositions du présent Accord et négocier de bonne foi pour se conformer à la Réglementation sur la protection des données mise à jour.

ARTICLE 17 – TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL – RGPD

17.1. LE PRESENT ACCORD SERA REGI ET INTERPRETE CONFORMEMENT A LA LOI FRANÇAISE ET TOUT LITIGE DECOULANT DE OU EN RELATION AVEC LE PRESENT ACCORD SERA SOUMIS A LA JURIDICTION EXCLUSIVE DES TRIBUNAUX FRANÇAIS, AUXQUELLES CHACUNE DES PARTIES SE SOUMET IRREVOCABLEMENT.

17.2. AVANT TOUTE ACTION CONTENTIEUSE, LES PARTIES CHERCHERONT, DE BONNE FOI, A REGLER A L'AMIABLE LEURS DIFFERENDS RELATIFS A LA VALIDITE, L'INTERPRETATION, L'EXECUTION OU L'INEXECUTION, L'INTERRUPTION, LA RESILIATION OU LA DENONCIATION DU PRESENT CONTRAT AINSI QU'A LA CESSATION PARTIELLE OU TOTALE DES RELATIONS COMMERCIALES ENTRE LES PARTIES ET CE, POUR QUELQUES CAUSES ET SUR QUELQUES FONDEMENTS QUE CE SOIENT. LES PARTIES DEVRONT SE REUNIR AFIN DE CONFRONTER LEURS POINTS DE VUE ET EFFECTUER TOUTES CONSTATATIONS UTILES POUR LEUR PERMETTRE DE TROUVER UNE SOLUTION AU CONFLIT QUI LES OPPOSE.

17.3. LES PARTIES S'EFFORCERONT DE TROUVER UN ACCORD AMIABLE DANS UN DELAI DE 30 JOURS A COMPTER DE LA NOTIFICATION PAR L'UNE D'ELLE DE LA NECESSITE D'UN ACCORD AMIABLE, PAR LETTRE RECOMMANDEE AVEC AVIS DE RECEPTION.

Le A Bon pour accord Signature mandataire et cachet
--

APPENDICE 1

DETAILS DU TRAITEMENT DES DONNEES

A. Gouvernance de SYSTONIC

Délégué à la protection des données Délégué externe.	Cabinet HAAS 32 rue La Boétie, 75008 Paris Tél : 01.56.43.68.80 contact@haas-avocats.com
Représentant Coordonnées du représentant de SYSTONIC	Damien Delavie – Directeur Général Systonic – 2 rue Eugène Chevreul, 33600 Pessac dpo@systonic.fr 05 57 26 44 44

B. Détails du traitement des données

Catégories de personnes concernées Veuillez préciser les catégories de Personnes concernées par le Traitement effectué par SYSTONIC	Utilisateurs du système d'information du Client [A compléter par le client – Préciser le cas échéant]
Catégories de Données Veuillez préciser les Données personnelles qui seront traitées par SYSTONIC	Ensemble des données présentes sur le système d'information du Client [A compléter par le client – Préciser le cas échéant]
Catégories de Traitements réalisées Veuillez préciser toutes les activités de traitements conduits par SYSTONIC	Ensemble des prestations liées au Contrat de Prestation de services : accès, stockage, migration, utilisation, sauvegarde, transmission, restauration, investigation, destruction, restitution [A compléter par le client – Préciser le cas échéant]
Durée Veuillez préciser la durée de réalisation des activités de traitement	Durée du contrat + 2 mois.
Transferts hors UE Si SYSTONIC réalise des transferts de données en dehors de l'Union européenne, veuillez préciser le système d'adéquation prévu pour assurer la légalité du transfert de données.	Aucun transfert hors UE n'est prévu pour ce contrat.

C. Sous-traitants ultérieurs autorisés

Dans le cadre de la fourniture de certificats SSL, Systonic s'appuie sur les services de la société TBS.

Identité du Sous-Traitant	Catégories de traitements réalisés	Emplacement des opérations de traitement	Transferts hors UE	Commentaires
TBS CERTIFICAT SAS	Fourniture, émission et gestion de certificats électroniques	Voir information détaillées	Voir informations détaillées	Informations détaillées : https://www.tbs-certificats.com/dpa-b1.html.fr