

CONTRAT D'HÉBERGEMENT

RM45AV0018FDV

☐ **CONTRAT HÉBERGEMENT**
N°

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

HORANET
Z.I. Route de Niort
B.P. 70328
85206 FONTENAY LE COMTE CEDEX
Tél. : 02.51.53.13.50

SA au Capital de 600 200 €
Immatriculée au **R.C.S de la Roche-sur-Yon** sous le numéro **422 815 472**
Et représentée par **Monsieur Christophe DOUILLARD**
Son Directeur Général Délégué
Ci-après désignée « **HORANET** », « **sous-traitant** »

D'UNE PART,

ET

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES DU PITHIVERAIS
5 Rue de Toury
ZA Le Moulin de Pierre
45300 PITHIVIERS LE VIEIL



Pithiverais
Communauté de Communes
Un territoire qui rayonne

Ci-après désigné « **Le CLIENT** », « **responsable du traitement** »

Pour le dossier : **Système de gestion du contrôle d'accès et de la billetterie**
Du Centre Aquatique de Pithiviers

D'AUTRE PART,

Et ci-après désignées collectivement par « **les Parties** »

IL A ÉTÉ PRÉALABLEMENT EXPOSÉ.....	4
IL A ÉTÉ ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT	4
ARTICLE 1 - CONTRAT.....	4
1.1 Définitions	4
1.2 Documents Contractuels	4
1.3. Objet	4
1.4. Durée	5
1.5 Obligations et Responsabilité d'HORANET	5
1.6 Obligations et Responsabilité du CLIENT	6
1.7 Support Technique	6
1.8 Délai	6
ARTICLE 2 – CONDITIONS D'EXPLOITATION.....	6
ARTICLE 3 – INFORMATION DU CLIENT ET CONFORMITÉ DU SERVICE	7
ARTICLE 4 – PROPRIÉTÉ DES NOMS DE DOMAINE – USAGE	7
ARTICLE 5 – CAS PARTICULIER DES APPLICATIONS FOURNIES PAR UNE ENTITÉ DU GROUPE HORANET	7
ARTICLE 6 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES	7
6.1 Redevance	7
6.2 Facturation	7
6.3. Révision des Prix et Redevances	8
6.4. Résiliation, Limitation et Suspension du Service	8
6.5. Réversibilité	8
6.6. Garantie	9
6.7. Responsabilité	9
6.8. Assurances	9
6.9. Indépendance des PARTIES	9
6.10. Loi Applicable	10
6.11. Litiges	10
ARTICLE 7 – DONNÉES PERSONNELLES - RGPD.....	10
7.1. Description du traitement faisant l'objet de la sous traitance.....	10
7.2. Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement	11
7.3. Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant	13
7.4. Election de domicile.....	14
ANNEXE 1 - SERVICE LEVEL AGREEMENT – HORANET GO (SLA)	15
1.1 Disponibilité du réseau	15
1.2 Haute disponibilité	15

1.3 Sauvegardes et reprise d'activités	16
1.4 Sécurité	16
ANNEXE 2 - PLAN D'ASSURANCE SÉCURITÉ	16
ANNEXE 3 -SOLUTION HEBERGÉE – CONDITIONS FINANCIERES	17
3.1. Solution 1 Hébergée	17
3.2. Prix Annuel de l'Hébergement :	17
3.3. Date d'Effet :	17
3.4. Evolution de l'Annexe	17
3.5. Signatures	17

SPECIMEN

IL A ÉTÉ PRÉALABLEMENT EXPOSÉ

Préalablement à la conclusion du présent contrat (« le **Contrat** »), le **CLIENT** a pu vérifier l'adéquation à ses besoins des Services fournis par **HORANET** dans le cadre de ce contrat, et a pu recueillir auprès d'**HORANET** toutes les informations, précisions et conseils qui lui étaient nécessaires pour s'engager en toute connaissance de cause.

IL A ÉTÉ ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT

ARTICLE 1 - CONTRAT

1.1 Définitions

CLIENT : désigne une personne morale qui, par son représentant légal dûment habilité, souscrit un abonnement auprès d'**HORANET** pour l'utilisation du Service tel que défini au Contrat. Désigne également tout le personnel du **CLIENT**, embauché temporairement ou non.

Hébergement : désigne les prestations d'hébergement fournies par **HORANET** et qui permettent aux utilisateurs du réseau internet d'accéder au(x) service(s) hébergé(s) (Cf Annexe 1).

Infogérance : désigne une prestation de support technique informatique.

Serveurs : désigne l'ensemble des moyens informatiques appartenant à **HORANET**, et qui sont reliés au réseau internet par tout réseau de communication.

Anomalie : désigne une défaillance affectant le service informatique fourni au **CLIENT**, reproductible en présence d'**HORANET**, se traduisant par l'inaccessibilité ou la perturbation des services informatiques vendus au **CLIENT**.

1.2 Documents Contractuels

Le **Contrat** ainsi que les documents intitulés « **Annexe** » constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du **Contrat**.

Le **Contrat** est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- le présent document ;
- les annexes au présent document.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

1.3. Objet

Le **CLIENT** reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service à ses besoins et avoir reçu d'**HORANET** toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles **HORANET** s'engage avec le **CLIENT**.

1.4. Durée

Le présent contrat s'applique par année civile, la première année à partir de la date d'effet indiquée sur les annexes au *prorata temporis* jusqu'au **31 décembre** suivant.

Il est ensuite reconduit tacitement, d'année en année dans la limite de trois ans, sauf dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, par l'une à l'autre des Parties, moyennant un délai de préavis de trois mois avant l'expiration de la période en cours.

Trois mois avant la date d'expiration du présent contrat, **HORANET** fera parvenir au **CLIENT** une proposition de renouvellement.

1.5 Obligations et Responsabilité d'HORANET

HORANET s'engage à héberger sur sa plate-forme technique le service en ligne fourni au **CLIENT**.

HORANET s'engage à assurer l'accès des utilisateurs au service en ligne vingt-quatre heures sur vingt-quatre, sept jours sur sept (24h/24, 7j/7).

HORANET apportera 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.

Sous réserve de l'accord préalable du **CLIENT**, **HORANET** se réserve le droit d'interrompre le service pour procéder à une intervention technique afin d'améliorer son fonctionnement ou d'effectuer toute opération de maintenance qui exigerait une telle interruption.

En cas d'opération de maintenance planifiée, le **CLIENT** en sera avisé, par email, au moins 1 jour ouvré à l'avance.

Dans le cas où les causes de la défaillance du matériel ou des logiciels clients ne seraient pas réparables en l'état, **HORANET** en informera le **CLIENT** dans les meilleurs délais et lui indiquera les mesures à prendre.

HORANET s'engage à :

- effectuer un audit de sécurité sur les serveurs d'hébergement des sites internet ;
- monitorer les différents services afin de détecter les pannes éventuelles ;
- assurer la maintenance corrective et évolutive des différents logiciels et systèmes d'exploitation installés sur les différentes machines composant l'infrastructure matérielle du Site Internet.

Pour un sinistre permanent ayant un impact sur un seul serveur, notre plan de récupération après sinistre dispose des paramètres suivants :

- RPO (Recovery Point Objective) = 24 heures, c'est-à-dire qu'on peut perdre maximum 24 heures de travail
- RTO (Recovery Time Objective) = 4 heures, c'est-à-dire que le service sera de nouveau en ligne après 4 heures maximum

Pour les sinistres de Datacenters (un centre de données complet est complètement et définitivement arrêté), le plan de reprise après sinistre dispose de ces mesures :

- RPO (Recovery Point Objective) = 24 heures, c'est-à-dire que vous pouvez perdre un maximum de 24 h de travail si les données ne peuvent pas être récupérées et que nous devons restaurer la dernière sauvegarde quotidienne
- RTO (Recovery Time Objective) = 72 heures, c'est-à-dire que le service sera restauré à partir de la sauvegarde dans les 72 heures dans un centre de données différent. Ce temps n'inclut pas la durée de propagation des DNS qui est en dehors de notre responsabilité.

1.6 Obligations et Responsabilité du CLIENT

Le **CLIENT** s'engage à collaborer avec **HORANET** ou tout tiers qu'il se substituera de manière à faciliter l'exécution des prestations de support, et plus particulièrement à :

- Désigner un interlocuteur privilégié auprès d'**HORANET**, seul habilité à effectuer les déclarations d'Anomalie et responsable de la mise en œuvre des éventuelles instructions d'**HORANET**. Compte tenu de l'importance de la stabilité de cet interlocuteur, tout changement devra être signifié préalablement par écrit à **HORANET**. Cet interlocuteur devra avoir été préalablement informé des termes et conditions du présent contrat et disposer des compétences techniques requises pour s'assurer que les Anomalies déclarées correspondent aux demandes exprimées ;
- Fournir, à l'appui des demandes de support, toute information de nature à faciliter la recherche des causes de cette Anomalie ;
- Le **CLIENT** est le responsable entier et exclusif des mots de passe nécessaires à l'utilisation de son service. **HORANET** dégage toute responsabilité pour toute utilisation illicite ou frauduleuse des mots de passe mis à la disposition du **CLIENT**. La fourniture des mots de passe est considérée comme confidentielle. Toute suspicion d'une divulgation, intentionnelle ou non, des mots de passe fournis, engage la responsabilité unique du **CLIENT** à l'exclusion de celle d'**HORANET**. En cas d'une demande de changement de mots de passe par le **CLIENT**, **HORANET** facturera ce service au temps passé sur cette opération ;
- Le **CLIENT** supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le **CLIENT** aura fourni son (ou ses) mot(s) de passe. De même, le **CLIENT** supporte seul les conséquences de la perte du ou des mot(s) de passe précités ;
- Le **CLIENT** s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur, et en particulier celles relatives à l'informatique, aux fichiers, aux libertés et à la propriété intellectuelle, ainsi que les droits des tiers, et s'engage notamment à faire toute déclaration des traitements auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (C.N.I.L.). Le **CLIENT** déclare accepter pleinement toutes les obligations légales découlant de la propriété de ses services, **HORANET** ne pouvant être recherchée ni inquiétée à cet égard pour quelque cause que ce soit, notamment en cas de violation par le client, de lois ou règlements applicables aux services vendus à celui-ci ;
- Le non-respect par le **CLIENT** des points visés ci-dessus et des points visés aux conditions particulières en Annexe aux présentes, et notamment toute activité susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale entraînera le droit pour **HORANET** de décâbler et/ou d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable les services vendus au **CLIENT** et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels **HORANET** pourrait prétendre ;
- Le **CLIENT** s'engage à informer **HORANET** dans les meilleurs délais de toute modification concernant sa situation, et dans les meilleurs délais de toute perte éventuelle des mots de passe. **HORANET** s'engage de même à informer le client.

1.7 Support Technique

Dans le cadre d'une prestation d'hébergement, la souscription d'un **contrat d'assistance téléphonique** est obligatoire.

1.8 Délai

Les prestations d'infogérance sont soumises aux mêmes délais que ceux appliqués à l'**article 2** du **contrat d'assistance téléphonique**.

ARTICLE 2 – CONDITIONS D'EXPLOITATION

Le **CLIENT** reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès sont des éléments pouvant entraîner une discontinuité dans les prestations offertes par **HORANET**, et extérieurs à ses moyens techniques.

HORANET se réserve le droit de restreindre, limiter ou suspendre toutes les prestations en cours, à tout moment et sans préavis, en cas d'inexécution par le **CLIENT** de l'une de ses obligations essentielles prévues au présent Contrat et/ou à la demande expresse de toute autorité administrative ou judiciaire compétente, en cas d'atteinte réelle ou supposée à un droit quelconque, ou en cas de manquement grave du **CLIENT** à ses obligations telles que stipulées aux présentes.

HORANET pourra subordonner le rétablissement des prestations suspendues à la mise en œuvre effective par le **CLIENT** des mesures appropriées destinées à la garantir contre tout risque fait à l'origine de la mesure.

ARTICLE 3 – INFORMATION DU CLIENT ET CONFORMITÉ DU SERVICE

Le **CLIENT** reconnaît avoir vérifié l'adéquation du matériel et du service à ses besoins et avoir reçu d'**HORANET** toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause.

HORANET se réserve le droit de contrôler le respect des conditions d'utilisation du service.

ARTICLE 4 – PROPRIÉTÉ DES NOMS DE DOMAINE – USAGE

Tout hébergement utilisant un sous-domaine d'un domaine dont **HORANET** est propriétaire, reste dans tous les cas la propriété d'**HORANET**. L'utilisation de ce sous-domaine et des certificats qui y seraient liés sont alors fournis par **HORANET**, le prix est alors compris dans le contrat d'hébergement global.

Tout autre nom de domaine enregistré par **HORANET** au nom du **CLIENT** est la propriété du **CLIENT**. Dans ce cas, **HORANET** ne revendique aucun titre de propriété sur ces noms de domaine et fera le nécessaire pour que la facturation de ce nom de domaine et des certificats liés se fasse directement auprès du **CLIENT**.

ARTICLE 5 – CAS PARTICULIER DES APPLICATIONS FOURNIES PAR UNE ENTITÉ DU GROUPE HORANET

Dans le cas où le service consiste à héberger une application fournie par une entité du Groupe HORANET, **HORANET** s'engage à effectuer des tâches d'infogérance applicatives supplémentaires :

- ❖ Sauvegardes régulières
- ❖ Réindexation/optimisations
- ❖ Nettoyage des historiques (*)
- ❖ Contrôle des volumes des fichiers
- ❖ Intégrité des données
- ❖ Supervision de l'application (*)
- ❖ Mise à jour des systèmes et des produits
- ❖ Mise à jour des anti-virus

(*) Diffère évidemment en fonction de la solution hébergée

ARTICLE 6 - DISPOSITIONS GÉNÉRALES

6.1 Redevance

Le montant de la redevance annuelle du contrat figure sur les différentes Annexes aux présentes.

6.2 Facturation

Les factures sont payables, terme à échoir.

Les factures sont établies au début de chaque année, la première facture est établie au *pro rata temporis*.

Conformément au décret n° **2013-269** du **29 mars 2013**, en cas de défaut de paiement à l'échéance prévue au contrat ou à l'expiration du délai de paiement, le créancier a droit, sans qu'il ait à les demander, au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de **40 euros**.

Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

A défaut de paiement d'une seule facture à son échéance, **HORANET** est, le cas échéant, fondée à suspendre ses prestations en cours, après mise en demeure restée infructueuse durant 10 jours ouvrés.

6.3. Révision des Prix et Redevances

Le montant de la redevance de la nouvelle période est calculé à partir du montant de la redevance de la période antérieure révisé par la formule suivante, sachant que les indices pris en compte sont ceux des mois de juillet et des deux années précédant la révision :

$$P = P_o (0.010 + \frac{S - S_o}{S_o})$$

P = Prix révisé H.T.

P_o = Dernier montant hors taxes revalorisé

S = Indice **SYNTEC** connu à la date de révision

S_o = Indice **SYNTEC** pris lors de la dernière revalorisation

Si l'indice venait à disparaître, le Président du Tribunal de Commerce de la Roche sur Yon (85) a compétence exclusive pour lui substituer un nouvel indice approprié.

6.4. Résiliation, Limitation et Suspension du Service

En cas de manquement par l'une des **PARTIES** aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements par l'autre Partie, cette dernière peut faire valoir la résiliation du contrat, sans préjudice de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de redressement judiciaire, liquidation, suspension provisoire des poursuites, faillite ou procédures similaires, le présent Contrat est résilié automatiquement sans notification, à compter de la décision du Tribunal compétent.

Dans le cas où le présent Contrat se trouverait résilié, il serait liquidé sur la base des prestations effectuées.

HORANET s'engage à effectuer, au minimum, trois rappels par courrier électronique avant l'expiration du service.

En tout état de cause, quelle que soit la cause de l'achèvement des relations entre **HORANET** et le **CLIENT**, **HORANET** sera tenue au minimum de délivrer sans frais au **CLIENT** une copie intégrale de la base de données hébergée. En fonction du produit, **HORANET** pourra proposer de délivrer au **CLIENT** un environnement d'exécution complet sous forme de machine virtuelle, comprenant la base de données et les logiciels nécessaires au bon fonctionnement du produit.

HORANET se réserve le droit d'interrompre le service vendu au **CLIENT** si ce service constitue un danger pour le maintien de la sécurité ou de la stabilité de la plate-forme d'hébergement d'**HORANET**. **HORANET** informera préalablement le **CLIENT** dans les meilleurs délais.

En cas d'absolue nécessité, **HORANET** se réserve la possibilité d'interrompre le service pour procéder à une intervention, afin d'améliorer son fonctionnement ou pour toute opération de maintenance.

Dans le cadre d'un contrat d'abonnement, le **CLIENT** peut résilier le contrat à tout moment sous réserve de l'envoi en courrier recommandé avec accusé de réception.

6.5. Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, **HORANET** s'engage à restituer [ou éventuellement détruire, au choix du **CLIENT**], [gratuitement ou au tarif en vigueur au moment de la notification de réversibilité], à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 30 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent. Le **CLIENT** collaborera activement avec **HORANET** afin de faciliter la récupération des Données.

HORANET n'a pas de contrainte particulière pour le transfert d'exploitation à un autre hébergeur désigné par le **CLIENT** et s'engage à ne pas faire obstacle. **HORANET** garantit l'utilisation d'outils standards permettant d'assurer une migration aisée. **HORANET** n'ayant pas vocation à former les autres prestataires, il appartient au **CLIENT** de trouver un prestataire ayant les compétences suffisantes pour reprendre l'administration de la plate-forme.

Le déclenchement de cette phase n'implique, cependant, aucun changement dans l'exploitation de la plate-forme : **HORANET** assure toujours le même périmètre de service avec les mêmes engagements. Une première réunion est effectuée entre les équipes du client et celle **HORANET** afin de valider les éléments attendus par le **CLIENT**, évaluer les actions à venir et mettre en place un planning de réversibilité.

6.6. Garantie

HORANET garantit au **CLIENT** que les prestations objet du présent contrat seront effectuées selon les règles de l'art et l'état de la technique lors de chaque intervention.

6.7. Responsabilité

La responsabilité d'**HORANET** envers le **CLIENT** ne pourra être engagée que pour des faits établis qui lui seraient imputables sous réserve des exclusions ci-après.

La responsabilité d'**HORANET** ne pourra être engagée en cas de force majeure. Sont notamment considérés par les Parties, aux termes des présentes, comme des cas de force majeure, les défaillances du réseau de fourniture d'électricité ou de télécommunication, grèves, tempêtes, guerres, tremblements de terre, pertes de connectivité Internet dues aux opérateurs des réseaux internet, attaques de pirates informatiques, incendies, inondations et dégâts des eaux, virus informatiques, arrêts ou incidents de machines, explosions et plus généralement tout événement ou circonstance hors de contrôle raisonnable de la Partie concernée ou non occasionné par une faute ou négligence de cette Partie, ayant pour effet d'empêcher ou de retarder l'exécution par cette Partie des obligations stipulées au présent contrat.

Sauf faute lourde, la responsabilité d'**HORANET** ne pourra en outre être engagée du fait :

- de la contamination par virus des données et/ou logiciels du **CLIENT**, dont la protection incombe à ce dernier ;
- de la mauvaise programmation ou du mauvais paramétrage des applicatifs hors du champ de la prestation d'administration système, du maintien en fonction d'applicatifs, requêtes, contenus, nuisant au bon fonctionnement de l'architecture système, dont **HORANET** aura informé le **CLIENT** ;
- des conséquences de toutes défaillances dans les procédures de sécurité du Data center ;
- des intrusions malveillantes de tiers sur le(s) site(s) Internet du **CLIENT** et/ou dans les messageries électroniques du **CLIENT** malgré les mesures techniques raisonnables mises en place par **HORANET** ;
- des conséquences du détournement éventuel des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le **CLIENT** (codes d'accès au serveur FTP, à la base de données du Site Internet, etc.) ;
- des préjudices immatériels directs et/ou indirects, consécutifs ou non à un dommage matériel et/ou corporel, tels que préjudice commercial, perte de commandes, manque à gagner, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de clients.

En tout état de cause, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être mis à la charge d'**HORANET** est expressément limité aux sommes acquittées par le **CLIENT** au titre des prestations fournies dans le cadre du présent Contrat au cours du mois précédant le fait générateur du dommage, hors coûts correspondant à la fourniture de matériel.

6.8. Assurances

HORANET est titulaire d'une police d'assurance qui couvre sa responsabilité civile contractuelle, pour tout dommage de quelque nature qu'il soit, matériel ou immatériel, consécutif ou non, qu'elle pourrait faire subir à ses **CLIENTS**.

La responsabilité d'**HORANET** ne peut être engagée du fait de ses collaborateurs que dans le cas d'actes accomplis par ceux-ci au titre de l'exécution du présent Contrat et dans le seul cas où une négligence pourrait être retenue contre **HORANET** ou son personnel.

Aucune des Parties n'est autorisée à conclure un quelconque engagement pour le compte ou au nom de l'autre Partie.

6.9. Indépendance des PARTIES

Le présent Contrat exclut expressément tout affectio societatis, en conséquence chaque Partie est indépendante et agit uniquement en son nom et pour son compte.

6.10. Loi Applicable

Le présent Contrat est soumis à la loi française.

6.11. Litiges

Les Parties déclarent leur intention de chercher, dans une première étape, une solution amiable à toute difficulté qui pourrait surgir à propos de l'application ou de l'interprétation du présent Contrat.

En cas de litige résultant de l'application des clauses du présent Contrat, le tribunal administratif compétent sera celui du domicile de la personne publique.

ARTICLE 7 – DONNÉES PERSONNELLES - RGPD

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « **le règlement européen sur la protection des données** »).

7.1. Description du traitement faisant l'objet de la sous traitance

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

- Hébergement d'un service de vente en ligne de droits d'usage.
 - Maintien en condition d'exploitation du service
 - Supervision du fonctionnement du service en ligne
- Maintien en conditions opérationnelles des données liées à la vente en ligne
 - Sauvegarde des données
 - Monitoring de la base de données de la base de production
 - Eventuellement, copie de base de données pour constituer une base de test ou recette fonctionnelle.

La nature des opérations réalisées sur les données est

- Sauvegardes régulières des données
- Réinjection éventuelle des données dans le cadre d'un Plan de Reprise d'Activité suite à un incident majeur.
- Copie de base de données de Production pour constituer une base de recette fonctionnelle avec traitement de pacification des données personnelles de contact (téléphone, courriel)

La ou les finalité(s) du traitement sont

- Billetterie
- Gestion de Régie.
- Contrôle d'accès dans les sites piscines et complexes sportifs
- Gestion des activités et planning des sites
- Gestion des adhérents
- Production d'états statistiques.

Les données à caractère personnel traitées sont

Pour les citoyens abonnés

- l'identité (civilité, nom, prénom),
- la date de naissance.
- l'adresse du domicile,
- l'adresse mail.
- le numéro de téléphone.
- la photo pour les abonnés.
- les horaires de fréquentation sur les sites

Pour les clubs sportifs :

- le nom,
- prénom du responsable du club et le nom du club

Pour les utilisateurs du logiciel (le régisseur, les caissiers et les responsables de sites) :

- le nom,
- prénom,
- matricule,
- profil utilisateur dans le logiciel AQUAGLISS

Les catégories de personnes concernées sont :

- Les citoyens, abonnés aux activités des piscines et complexes sportifs (fitness, aquagym, ...)
- Les responsables de clubs sportifs qui fréquentent les piscines et complexes sportifs
- Les utilisateurs du logiciel AQUAGLISS, agents de la Direction des Sports de la Collectivité

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires suivantes [...].

7.2. Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement

Le sous-traitant s'engage à :

1. traiter les données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/ont l'objet de la sous-traitance
2. traiter les données **conformément aux instructions documentées** du responsable de traitement **figurant en annexe du présent contrat**. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en **informe immédiatement** le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
3. **garantir la confidentialité** des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat
4. veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel** en vertu du présent contrat :
 - s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité
 - reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel
5. prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut**
6. **Sous-traitance**

Le sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 48 heures à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

7. Droit d'information des personnes concernées

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

8. Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées: droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au responsable de traitement.

9. Notification des violations de données à caractère personnel

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen défini par le responsable du traitement. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

Moyen de notification (à compléter par le responsable du traitement à la signature du contrat) :

10. Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

11. Mesures de sécurité

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- *L'anonymisation et le chiffrement (mots de passe) des données à caractère personnel*
- *les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement.*
- *les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.*
- *une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement]*

Les mesures techniques et organisationnelles sont précisées dans l'**Annexe 1**.

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité prévues par le plan d'assurance sécurité en pièce jointe (**Annexe 2**).

12. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à :

Au choix des parties :

- ☐ détruire toutes les données à caractère personnel ou
- ☐ à renvoyer toutes les données à caractère personnel au responsable de traitement ou

- ☐ à renvoyer les données à caractère personnel au sous-traitant désigné

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

13. Délégué à la protection des données

Le sous-traitant communique au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données

Référent HORANET à la protection des données : Claude DELAVOIS – dpo@horanet.com

14. Registre des catégories d'activités de traitement

Le sous-traitant déclare **tenir par écrit un registre** de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données.
- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement.
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées;
- avoir mis en place les mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - la anonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel;
 - des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
 - des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique;
 - une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

15. Documentation

Le sous-traitant tient à la disposition du responsable de traitement **la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations** et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

7.3. Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le responsable de traitement s'engage à :

1. fournir au sous-traitant les données visées à l'article 7.1 du présent contrat.
2. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant
3. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant
4. superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant

7.4. Election de domicile

Les Parties font élection de domicile en leur siège social respectif.

Fait à Fontenay le Comte, le 19 Avril 2024.

Cachet et signature précédés de la mention « lu et approuvé »

Pour Le CLIENT

(Nom et qualité du signataire)

Pour HORANET

(Nom et qualité du signataire)

SPECIMEN

ANNEXE 1 - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1.1 Disponibilité du réseau

Les plateformes Horanet GO sont exclusivement hébergées au sein de Datacenter Tiers III+ disposants au minimum des garanties suivantes :

- Double adduction fibre optique en BGP4
- GTR de 2h sur toute l'infrastructure Réseau et électrique
- Garantie de temps d'intervention de 2h
- Intervention 7j/7 et 24h/24
- Garantie de Taux de Disponibilité : 99,995%
- Supervision proactive

Cluster de Firewall de marque SOPHOS ACTIF/ACTIF

Redondances des switch et cartes réseau serveurs

1.2 Haute disponibilité

- Tier 3+, le Datacenters nous garantit un fonctionnement au travers de trois voies électriques distinctes N+N+N (actif / passif / passif) secourus par des générateurs en N+N. La distribution de refroidissement est en N+N (actif / passif) et distribué en cold corridors au niveau des baies serveurs.
- Chaque serveur virtuel est répliqué au minimum 1 fois par jour sur un serveur dédié au sein du même Datacenter. En cas de panne matériel, nous pouvons rapidement démarrer les services au sein d'un autre serveur.

1.3 Sauvegardes et reprise d'activités

- 13 sauvegardes complètes jusqu'à 12 mois : 1 / jour pendant 10 jours, 1 / mois pendant 12 mois
- Sauvegardes répliquées sur au moins 2 machines différentes dans différents centres de données localisés en Vendée.
- Les utilisateurs peuvent demander la mise à disposition des sauvegardes de leurs données à tout moment
- Pour un sinistre permanent ayant un impact sur un seul serveur, notre plan de récupération après sinistre dispose des paramètres suivants :
 - RPO (Recovery Point Objective) = 24 heures, c'est-à-dire qu'on peut perdre maximum 24 heures de travail
 - RTO (Recovery Time Objective) = 4 heures, c'est-à-dire que le service sera de nouveau en ligne après 4 heures maximum
- Pour les sinistres de Datacenters (un centre de données complet est complètement et définitivement arrêté), le plan de reprise après sinistre dispose de ces mesures :
 - RPO (Recovery Point Objective) = 24h, c'est-à-dire que vous pouvez perdre un maximum de 24h de travail si les données ne peuvent pas être récupérées et que nous devons restaurer la dernière sauvegarde quotidienne
 - RTO (Recovery Time Objective) = 72h, c'est-à-dire que le service sera restauré à partir de la sauvegarde dans les 72 heures dans un centre de données différent. Ce temps n'inclut pas la durée de propagation des DNS qui est en dehors de notre responsabilité.

La sécurité de vos données est très importante pour nous. C'est pourquoi nous avons mis en place un ensemble de système et procédures pour garantir leurs sécurité, disponibilité et confidentialité.

- SSL : Toutes les connexions Web aux instances clientes sont protégées par un cryptage SSL 256 bits (HTTPS avec un certificat SSL de 2048 bits) et fonctionnent derrière des piles SSL de Grade A. Toutes nos chaînes de certificats utilisent déjà SHA-2.
- Mots de passe : Les mots de passe des clients sont protégés par un cryptage standard PBKDF2 + SHA512 (salted + stretched par des milliers de boucles).
- Sécurité système : Nos serveurs exécutent une distribution Linux récente avec des correctifs de sécurité à jour, avec pare-feu et contre-mesures d'intrusion (non divulgués pour des raisons évidentes).
- Isolement : Données client stockées dans des bases de données dédiées - Pas de partage de données entre clients, pas d'accès possible d'une base de données à une autre.
- Les données clientes (Production et sauvegardes) sont stockées uniquement dans les centres de données Horanet. Pas de sous-traitance.
- Les Firewalls fournissent des compteurs d'intrusions nous aidant à identifier les tentative accès non autorisé.
- L'ensemble des sites d'hébergement est sous vidéosurveillance.

ANNEXE 2 - PLAN D'ASSURANCE SÉCURITÉ

Document en pièce jointe

ANNEXE 3 -SOLUTION HEBERGÉE – FINANCIERES

N° A

3.1. Solution 1 Hébergée

Référence	Désignation	Quantité
	LOGICIEL AQUAGLISS	1
	LOGICIEL PORTAIL BILLETTERIE GO SPORT & LOISIRS	1

3.2. Prix Annuel de l'Hébergement :

2 180.00 €. H.T. soit **2 616.00 €.** T.T.C. dont **436.00 €** de T.V.A.

(Deux mille six cent seize euros toutes taxes comprises
Dont quatre cent trente six euros de T.V.A.)

3.3. Date d'Effet :

Cette prestation prend effet à **la mise en service.**

3.4. Evolution de l'Annexe

La présente Annexe synthétise les éléments variables du Contrat en matière de maintenance des matériels et logiciels, et fera l'objet d'un avenant à chaque évolution.

3.5. Signatures

Fait à Fontenay le Comte, le 19 Avril 2024.

Cachet et signature précédés de la mention « **lu et approuvé** »

Pour Le CLIENT

(Nom et qualité du signataire)

Pour HORANET

(Nom et qualité du signataire)