

**CONTRAT DE MAINTENANCE PROGICIEL
OXALIS**

GESTION DES DOSSIERS D'APPLICATION DU DROIT DES SOLS
GESTION DU CADASTRE ET DE L'URBANISME

CONTRAT N° 202000100**Entre :**

OPERIS, Société par actions simplifiées, au capital de 1000 000 €uros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Evry, sous le numéro 453 874 687 RCS, ayant son siège social situé au 27 rue Jules Verne, 44700 ORVAULT, représentée par
Représentée par Monsieur TRAMOY, en qualité de Président Directeur Général,
ci-après dénommée « **OPERIS** »,

et :

La Mairie de **ROYAN**

Adresse : 80 Avenue Pontailiac
BP 218
17205 ROYAN Cédex

Représentée par **Monsieur Le Maire**
ci-dessous dénommé « le Client »

OBJET

OPERIS assure au Client la réalisation des services de Maintenance et Support de base pour le Progiciel objet du présent Contrat, selon les conditions particulières et générales spécifiées dans ce contrat.

Operis propose également des prestations optionnelles associées au présent contrat.

L'intégralité des prestations proposées sont décrites dans l'article « **Description des prestations** »

Operis
27 rue Jules Verne
44700 ORVAULT
Tél. : 0 169 100 000
Mél : contact@operis.fr
S.A.S. au capital de 1 000 000 €
RCS 453 874 687

CONDITIONS PARTICULIERES

1. DATE D'EFFET DES PRESTATIONS DE MAINTENANCE DU PROGICIEL

Les Prestations de Maintenance et du Support du Progiciel prennent effet à la date du : **01/01/2020**

1. TARIF ANNUEL DU CONTRAT

❖ MAINTENANCE ET SUPPORT PROGICIEL

Nb Lic.	Désignation des licences	Montant HT	Montant TTC
1	Pont SIG lien DDE côté Operis		
6	ADS /I - Instruction des dossiers du Droit des Sols		
999	GNAU - Saisine et suivi des dossiers numériques		
1	DGIPRO - Mise à jour DGI avec Historique		
1	Serveur WEB		
1	ADS /Divers - Gestion des dossiers divers ADS Personnalisables		
6	ADS TAXES - Taxes et participations des dossiers Droit des Sols		
6	CADASTRE - Gestion du cadastre MAJIC et Règlement PLU		
6	DIA /I - Gestion des dossiers DIA		
1	STATIS - Elaboration de listes et tableaux statistiques		
Montant Total maintenance logiciel		2386.43	2863.72
Montant Total support logiciel		1590.95	1909.14
Montant Total		3977.38	4772.86

2. CONDITIONS FINANCIERES DE LA MAINTENANCE DU PROGICIEL

La redevance annuelle au titre de ce contrat est de **3977.38 € H.T.**, soit **4772.86 € T.T.C.**

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

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

3. INTERLOCUTEUR CLIENT POUR LA PARTIE ADMINISTRATIVE

Le Client désigne une personne comme unique interlocuteur auprès d'OPERIS pour la partie administrative des contrats.

Site	Civilité-Nom-Prénom	Fonction	E-mail
ROYAN	Monsieur CHAUVEAU	Responsable Informatique	f.chauveau@mairie-royan.fr

4. INTERLOCUTEURS CLIENT POUR LES PRESTATIONS DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT

4.1 Support inclus au contrat de base : Interlocuteur unique pour les Prestations de Maintenance

Conformément à l'article « Collaboration du Client » des Conditions Générales de Maintenance, le Client désigne une personne comme unique interlocuteur et coordonnateur auprès d'OPERIS concernant les Prestations de Maintenance du Progiciel. Un suppléant, du même site, peut être nommé pour pallier aux périodes d'absence de l'interlocuteur principal.

Site	Civilité-Nom-Prénom	Fonction	E-mail
ROYAN	Monsieur CHAUVEAU	Responsable Informatique	f.chauveau@mairie-royan.fr

ARTICLE-4 PRESTATION DE MAINTENANCE DU PROGICIEL

OPERIS s'engage à faire ses meilleurs efforts pour fournir au Client la Maintenance corrective et évolutive du Progiciel selon les règles de l'art et l'état de la technique lors de chaque intervention.

OPERIS se réserve seule le droit d'assurer ou de faire assurer la Maintenance du Progiciel. Pour toute difficulté d'utilisation du Progiciel, le Client s'engage à informer en premier lieu OPERIS, et s'interdit de corriger/adapter ou de faire corriger/adapter le Progiciel par un tiers.

Les Mises à Jour et Nouvelles Versions sont livrées en un (1) seul exemplaire par OPERIS, à charge au Client d'en effectuer une (1) copie de sauvegarde.

ARTICLE-5 MAINTENANCE EVOLUTIVE ET CORRECTIVE DU PROGICIEL

La Maintenance évolutive et corrective permet au Client de recevoir les Mises à Jour et les Nouvelles Versions aux échéances définies par OPERIS. L'installation et la mise en œuvre des Mises à Jour et des Nouvelles Versions peuvent nécessiter des mises à niveau du système informatique du Client et entraîner une indisponibilité temporaire de ce système et/ou une incompatibilité avec certains logiciels du Client. Ce dernier devra s'assurer que son système est conforme aux prérequis techniques fournis par OPERIS pour recevoir le progiciel.

ARTICLE-6 LE SUPPORT

Le support permet au Client de bénéficier pour les Erreurs de fonctionnement d'une assistance dans un premier temps par téléphone, puis dans un second temps par télémaintenance, du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures.

Pour bénéficier de la télémaintenance, le Client devra se doter au préalable des éléments techniques nécessaires tels que définis dans la Documentation du Progiciel. Au cas où l'assistance téléphonique, puis la télémaintenance n'ont pas permis de remédier aux Erreurs de fonctionnement signalées, OPERIS interviendra sur le Site du Client dans un délai de deux (2) jours ouvrés à compter de la demande, faite par téléphone ou mail, de ce dernier.

À compter de la réception par OPERIS du signalement d'une Erreur de fonctionnement, OPERIS s'engage à fournir :

- Pour les erreurs de fonctionnement majeures, une solution de contournement dans les huit (8) jours ouvrés, et un correctif logiciel dans les quinze (15) jours ouvrés ;
- Pour les Erreurs de fonctionnement Secondaires, une solution de contournement dans les quinze (15) jours ouvrés, et un correctif logiciel au plus tard dans la Mise à Jour suivante du Progiciel ;
- Pour les Erreurs de fonctionnement Mineures, un correctif logiciel dans une Mise à Jour suivante du Progiciel.

ARTICLE-7 EXECUTIONS DE PRESTATIONS DE MAINTENANCE

Les Prestations de Maintenance corrective ne sont pas dues par OPERIS en cas :

- de manquement du Client à ses obligations au titre des Conditions Générales et/ou Particulières de Maintenance et/ou de Licence, notamment si le Progiciel a fait l'objet d'une utilisation ou modification sans l'autorisation expresse d'OPERIS ou n'est pas utilisé conformément aux recommandations ou instructions de celle-ci ;
- d'implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Progiciel ;
- d'utilisation par le Client d'une version antérieure à la version courante du Progiciel, ou à la version précédente si la version courante est diffusée depuis moins de douze (12) mois ;
- et plus généralement en cas de difficultés ou Erreurs de fonctionnement n'étant pas directement imputables au Progiciel.

En pareils cas, la responsabilité d'OPERIS ne pourra pas être engagée, et toute intervention d'OPERIS, ou de tout tiers qu'elle se serait substituée, donnera lieu à une facturation spécifique pour le temps passé au tarif d'OPERIS en vigueur à la date de son intervention et pour les éventuels frais engagés.

ARTICLE-8 CONFIDENTIALITE

Pendant la durée du Contrat de Maintenance et pendant cinq (5) ans après sa cessation, chacune des Parties s'engage à conserver strictement confidentiels, les données, informations, et/ou documents de toute nature concernant l'autre Partie, à l'exclusion de ceux qui étaient notoirement et publiquement divulgués avant leur obtention et/ou réception.

ARTICLE-9 CONDITIONS FINANCIERES

Toutes prestations supplémentaires (intervention sur site : assistance/formation, installation...), non couvertes dans le contrat de maintenance, feront l'objet d'une proposition commerciale et seront facturées au Client selon les tarifs OPERIS.

Sauf indication contraire, les factures sont payables par mandat administratif dans les trente (30) jours après leur date d'émission. Tout retard de paiement fera courir, de plein droit, des intérêts de retard au taux légal en vigueur majoré de un et demi pour cent (1.5%) par mois de retard.

En cas de renouvellement du contrat, les redevances sont forfaitaires pour l'annuité suivant la date de fin d'un premier contrat. Si la maintenance du progiciel devait être interrompue faute de cadre contractuel pour en assurer la continuité, une redevance de rétablissement serait due par la personne publique, et calculée de la manière suivante : $(R/365)*N$ où,

R=redevance annuelle

N= nombre de jours non couverts entre le présent contrat et l'ancien contrat.

En l'absence de cette rémunération, une mise à niveau équivalente sera calculée pour la fourniture de la première mise à jour de version

Le montant des redevances au titre de la Maintenance peut être modifié le premier janvier de chaque année par application de la formule « $R=R_0*Im/lo$ ». «R» désigne le montant de la redevance après révision, «R₀» désigne le montant de la redevance initiale, «Im» désigne le dernier indice SYNTEC connu à la date de révision et «lo» l'indice SYNTEC connu au premier janvier de l'année de la date de prise d'effet de la Maintenance.

ARTICLE-10 RESPONSABILITES

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

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

L'utilisation du Progiciel, de ses Mises à Jour et Nouvelles Versions, ainsi que le traitement des données et leur sauvegarde, reste sous les seules directions, contrôle et responsabilité du Client. Il lui appartient de prendre toute mesure appropriée contre toute conséquence dommageable due à l'utilisation du Progiciel.

La responsabilité d'OPERIS envers le Client ne pourra en aucun cas excéder le montant des redevances de Maintenance ou de prestation effectivement payées par le Client et à l'origine de la réclamation. Aucune action ne pourra être intentée à l'expiration d'une durée de six (6) mois après la survenance de l'événement à l'origine de l'action.

ARTICLE-11 RESILIATION DU CONTRAT DE MAINTENANCE

En cas de manquement par l'une des Parties à une obligation lui incombant, le contrat de Maintenance pourra être résilié de plein droit, sans qu'aucune formalité judiciaire ne soit nécessaire, trente (30) jours calendaires après une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception, restée en tout ou en partie sans effet.

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

La résiliation du contrat de Maintenance ne donne aucun droit au Client de faire effectuer ou d'effectuer lui-même la maintenance du Progiciel.

ARTICLE-12 DISPOSITIONS DIVERSES

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

Si une disposition est jugée nulle ou non applicable, toutes les autres dispositions resteront en vigueur.

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

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

ARTICLE-13 LITIGES

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

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

5. COLLECTIVITES HABILITEES A UTILISER LE LOGICIEL OXALIS DANS LE CADRE DE CE CONTRAT

Organisme
ROYAN

DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Prestations du contrat

Maintenance du progiciel

La maintenance de base des logiciels OPERIS couvre les corrections, les évolutions fonctionnelles et les adaptations du produit dues aux évolutions réglementaires.

Le progiciel fait l'objet de plusieurs révisions ou versions, en fonction du changement de réglementation ou de la technologie, fournies à l'ensemble des clients dans le cadre du contrat de maintenance.

Support

Le support (Hotline) est accessible aux personnes désignées dans le présent contrat afin de remédier aux problèmes d'utilisation ou d'exploitation courants du progiciel, à savoir:

- Dysfonctionnement du progiciel
- Accès au progiciel
- Assistance au diagnostic sur la compatibilité du progiciel à l'environnement d'exploitation du site
- Assistance à l'utilisation du progiciel
- Assistance en cas d'anomalies constatées durant la mise en œuvre d'une nouvelle version

L'interlocuteur désigné par le client dans le présent contrat soumettra à OPERIS sa demande par e-mail ou par téléphone.

Les dysfonctionnements doivent être reproductibles et constatés par l'interlocuteur désigné par le client avant signalement à OPERIS. Ce dernier devra associer à sa demande tout élément permettant de décrire l'anomalie constatée et le cheminement permettant de la reproduire.

Les présentes Conditions Particulières sont soumises aux termes et conditions des Conditions Générales de Maintenance annexées aux présentes

Fait à CHAMPLAN le

7/10/2020

Le Client

(Signature et cachet)
Pour le Maire
Et par délégation,
Le Premier Adjoint,

Didier SIMONNET



OPERIS

(Signature et cachet)

Jacques
TRAMOY

Signature
numérique de
Jacques TRAMOY
Date : 2020.09.14
18:12:20 +02'00'

CONDITIONS GENERALES CONTRAT N° 202000100

Les présentes Conditions Générales, les Conditions Particulières qui s'y rattachent et les conditions spécifiques au règlement sur la protection des données à caractère personnel, définissent les termes et conditions des Prestations de Maintenance par OPERIS portant sur le Progiciel, dont le Client doit avoir précédemment acquis par licence un droit d'utilisation.

La signature des Conditions Particulières de Maintenance vaut acceptation des présentes Conditions Générales ainsi que des conditions spécifiques au règlement sur la protection des données à caractère personnel.

ARTICLE-1 DEFINITIONS

Chacun des termes mentionnés ci-dessous, avec une majuscule, au singulier ou au pluriel, aura la signification suivante :

- « **Progiciel** » désigne le progiciel **OXALIS**.
- « **Erreur de fonctionnement** » désigne tout défaut d'exécution imputable au Progiciel et reproductible en présence d'OPERIS, se traduisant par des résultats non conformes aux fonctionnalités décrites dans la Documentation associée au Progiciel. Une Erreur de fonctionnement est **Majeure** si elle rend totalement impossible l'utilisation du Progiciel ou d'une fonctionnalité essentielle du Progiciel. Une Erreur de fonctionnement est **Secondaire** si elle n'affecte pas l'utilisation des fonctionnalités essentielles, mais empêche l'utilisation de certaines de ses fonctionnalités secondaires. Toute autre Erreur de fonctionnement est **Mineure**.
- « **Mise à Jour** » désigne les versions du Progiciel intégrant les solutions apportées par OPERIS aux dysfonctionnements éventuels rencontrés par le Client. Elles comprennent la Mise à Jour éventuelle de la Documentation associée.
- « **Nouvelles Versions** » désigne (i) l'ensemble des Mises à Jour apportées par OPERIS depuis les précédentes versions du Progiciel livrées au Client et (ii) les évolutions requises par la législation en vigueur étant précisé que dans l'hypothèse où ces évolutions entraîneraient pour OPERIS des frais disproportionnés par rapport à la redevance visée aux Conditions Particulières, les Parties se concerteront pour examiner les modalités d'intégration de cette évolution dans le Progiciel. Il est précisé qu'une Nouvelle Version peut modifier et/ou supprimer certaines fonctionnalités mineures de la Nouvelle Version précédente.

ARTICLE-2 DUREE

La Maintenance du Progiciel prend effet à la date indiquée dans les Conditions Particulières de Maintenance pour une durée de douze (12) mois et sera reconduite de manière tacite tous les ans et ce au maximum 4 fois.

ARTICLE-3 COLLABORATION DU CLIENT

Le Client s'engage à collaborer avec OPERIS, ou tout tiers qu'il mandatera, afin de faciliter l'exécution des Prestations de Maintenance et, plus particulièrement, à :

- Désigner un interlocuteur unique et privilégié auprès d'OPERIS, coordonnateur des demandes de prestations de maintenance et responsable de la mise en œuvre des instructions d'OPERIS et de la collaboration du Client. Cet interlocuteur aura été préalablement formé à l'utilisation du Progiciel et centralisera les demandes de Maintenance en décrivant avec précision l'erreur de fonctionnement rencontrée et les conditions de leur survenance ;
- Assurer aux utilisateurs du Progiciel un niveau de compétence et de formation permettant une utilisation du Progiciel conforme à la Documentation associée ;
- Tenir un registre détaillé de toutes les difficultés et Erreurs de fonctionnement du Progiciel en décrivant notamment les conditions exactes de leur survenance et les interventions d'OPERIS ;
- Fournir toute information de nature à faciliter la recherche des causes d'une Erreur de fonctionnement ;
- Fournir et rappeler, à chaque intervention sur le Site d'OPERIS ou de tout tiers qu'il mandatera, les procédures spécifiques (sécurité, normes d'exploitation...) en vigueur sur son Site ;
- Donner à OPERIS ou à tout tiers qu'il mandatera, le libre accès à ses locaux et à son système informatique aux jours et heures ouvrés, notamment dans le cadre de la télémaintenance et des interventions sur Site ;
- S'assurer de l'existence de sauvegardes récentes du Progiciel et de toutes les données du Client, préalablement à toute intervention d'OPERIS ou de tout tiers qu'il se substituera, et le cas échéant, procéder à ces opérations de sauvegarde avant toute Prestation de Maintenance ;
- Prendre toutes les mesures nécessaires afin de permettre un bon déroulement de l'installation des Mises à Jour et/ou Nouvelles Versions dans les conditions décrites aux présentes Conditions Générales Prestations de Maintenance du Progiciel.

CONDITIONS SPECIFIQUES AU REGLEMENT SUR LA PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL (RGPD) APPLICABLE DEPUIS LE 25/05/2018

Les présentes dispositions contractuelles relatives strictement à la protection des données à caractère personnel viennent compléter les conditions générales et les conditions particulières du présent contrat.

Responsabilité des deux parties

Dans le cadre du RGPD, le Client agit en qualité de responsable de traitement tandis que le Prestataire agit en qualité de sous-traitant. Le Prestataire est autorisé à traiter les données à caractère personnel, pour le compte du Client et pour fournir le service suivant : la maintenance de l'application OXALIS et les traitements des données personnelles liées.

ARTICLE 1- OBLIGATIONS DE COLLABORATION ENTRE LES PARTIES

ARTICLE 1.1 Interlocuteurs des deux parties

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

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

Pour le Prestataire

Conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, le Prestataire n'est pas tenu de désigner un délégué à la protection des données. Afin de faciliter les échanges avec ses clients concernant la protection des données, le Prestataire a désigné un interlocuteur privilégié pour le RGPD en la personne de : Monsieur Anouar AJANA, tel. : 01 69 10 00 00 - e-mail : rgpd@operis.fr

Pour le Client

Informations à compléter par le Client

DPO (le cas échéant) :

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

Interlocuteur privilégié :

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

ARTICLE 1.2 Instruction

Conformément à l'article 28 du RGPD, le Prestataire est tenu d'informer le Client de toute instruction qu'il recevrait de sa part et qui serait apparemment, et en l'état des connaissances du Prestataire, en violation du droit à la protection des données. Cette information sera délivrée sous forme écrite au Client dans un délai de 15 jours calendaires à partir de la date de réception de l'instruction. Le Client bénéficiera d'un délai de 15 jours calendaires à partir de la date de réception de l'information délivrée par le Prestataire pour lui transmettre ses propres observations. En l'absence de réponse, le Prestataire se verra contraint de ne pas exécuter l'instruction réputée illicite. En cas de désaccord sur le caractère illicite ou non d'une instruction, il pourra être fait appel à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

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

ARTICLE 2.1 Collecte de données personnelles

Les données à caractère personnel concernent à la fois des professionnels et des particuliers, à savoir : noms, prénoms, date de naissance, lieu de naissance, numéro de téléphone, adresses, e-mail.

Aucune donnée personnelle relevant de la catégorie « données particulières » des articles 9 ou 10 du RGPD ne sont en principe collectées.

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

ARTICLE 2.2 Finalité des traitements

La nature des opérations réalisées sur les données personnelles sont liées aux fonctionnalités de l'application OXALIS. Les finalités des traitements des données à caractère personnel sont liées aux prestations de maintenance pouvant être réalisées par le Prestataire à savoir notamment :

- les mises à jour des données dans la base OXALIS du Client. Ces mises à jour sont assurées à partir des fichiers DGI MAJIC 3 transmis par le Client au Prestataire, fichiers qui intègrent des données à caractère personnel ;
- une analyse de la base de données du progiciel OXALIS utilisé par le Client ou une simple consultation de ces données afin d'identifier tout dysfonctionnement éventuel signalé par ce dernier. Lors de cette opération, le Prestataire peut être amené à accéder à des données à caractère personnel ;
- une intégration ou suppression de données de la base OXALIS du Client, données qui devront être communiquées par ce dernier au Prestataire. Lors d'une telle intervention, le Prestataire peut être amené à accéder à des données à caractère personnel afin de les intégrer dans la base du Client ou de les supprimer ;
- une sauvegarde/restauration, réplication de la base de données OXALIS du Client y compris tout éventuel traitement de sécurisation portant sur cette base ;
- tout éventuel autre usage lié aux obligations de maintenance pouvant amener le Prestataire à avoir accès à des données à caractère personnel, présentes dans la base OXALIS] du Client.

ARTICLE 3- ENGAGEMENTS DU CLIENT

ARTICLE 3.1 Respect des obligations

Le Client garantit le Prestataire du respect de l'ensemble de ses obligations au titre du RGPD.

A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation, d'une personne physique dont les données personnelles seraient mises à disposition par le Client.

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

- le Prestataire notifie au Client dès qu'il en a connaissance et ce, dans un délai maximum de 48 heures tout assignation ou mise en demeure,
- le Prestataire apporte à la demande raisonnable du Client toute assistance ou informations et éléments utiles en sa possession.

ARTICLE 3.2 Répertoire des instructions

En tant que responsable de traitement, le Client s'engage à toujours documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Prestataire.

ARTICLE 3.3 Information de collecte de données

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

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

ARTICLE 4 – ENGAGEMENTS DU PRESTATAIRE

ARTICLE 4.1 Respect des obligations

Dans le cadre d'un tel traitement, le Prestataire s'engage à :

- traiter les données uniquement pour les finalités rappelées à l'article 2.2 ci-dessus
- traiter les données conformément aux instructions documentés et écrites du Client. Cette documentation devra comprendre un détail des prestations demandées, ainsi que des informations relatives aux types de données traitées et aux traitements envisagés. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD, il en informe immédiatement le Client et n'exécutera le dit traitement que dans le cas où il aurait obtenu la garantie du Client du caractère licite du traitement demandé ;
- garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes garantissant la bonne exécution de toute prestation portant sur des données à caractère personnel :
 - ✓ les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes de ses systèmes et de ses services de traitement portant sur des données à caractère personnel ;
 - ✓ une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des traitements portant sur des données à caractère personnel.
- détruire de l'ensemble de son système d'information toutes les données qui lui ont été mises à disposition par le Client pour l'exécution de la prestation, une fois la demande d'intervention terminée et validée par Client ou une fois le contrat terminé pour quelque raison que ce soit ;
- tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement portant sur des données à caractères personnel effectuées pour le compte du Client.

ARTICLE 4.2 Sous-traitance

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

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

ARTICLE 4.3 Analyse d'impacts

En cas de besoin, le Prestataire pourra aider le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Une telle prestation sera exécutée à la suite de la validation par le Client du devis correspondant à cette prestation.

De la même manière, le Prestataire pourra aider le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle. Une telle prestation sera exécutée par le Prestataire à la suite de la validation par le Client du devis correspondant à cette prestation.

ARTICLE 4.4 Audit

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

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

Le Prestataire ne pourra pas refuser, sans motif légitime, le prestataire choisi par le Client pour cet audit ou les personnes désignées pour le réaliser.

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

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

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

Le rapport de l'audit sera adressé gratuitement au Prestataire par les auditeurs, afin qu'il puisse formuler toute observation ou objection dans un délai de 15 jours calendaires, à partir de la date de réception, par le Prestataire, du dit rapport. Ce rapport est confidentiel et strictement réservé au Prestataire et au Client. Si le rapport fait apparaître une contravention significative aux obligations du Prestataire, ce dernier s'engage à mettre en œuvre, à ses frais, toute mesure corrective appropriée dans un délai de 3 mois. En cas de contestation du rapport d'audit par le Prestataire, le Prestataire proposera un nouvel audit par un autre cabinet de son choix.

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

ARTICLE 4.5 Information au client

Le Prestataire s'engage à informer le Client dans les 48 heures en cas de découverte d'une violation de données à caractère personnel. Cette information pourra prendre forme d'un mail, suivi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. Elle contiendra la description des circonstances de la violation ainsi que les informations que le Prestataire aura réunies sur celle-ci.