

**CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACHAT
APPLICABLES AUX SOLUTIONS EN MODE SAAS
ET AUX SERVICES ASSOCIÉS**

ENTRE :

HANDICAP INTERNATIONAL, association à but non lucratif, dont le siège social est situé (...), représentée par (...), en sa qualité de (...) dûment habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée le « **CLIENT** »,

ET :

La société (...), société (...) au capital de (...) euros, immatriculée sous le numéro (...) R.C.S. (...) dont le siège social est situé (...), représentée par Madame (...) en qualité de (...) dûment habilitée aux fins des présentes,

Ci-après dénommée le « **PRESTATAIRE** »

Ci-après dénommées individuellement ou collectivement la ou les « **Partie(s)** »

IL EST PRÉALABLEMENT EXPOSÉ QUE :

Le Prestataire est un fournisseur de Software as a Service (ci-après « SaaS »), c'est-à-dire d'applications louées en ligne.

Les services proposés par le Prestataire sont accessibles à distance, par le réseau Internet. Ils sont conçus pour satisfaire les besoins du Client.

Le Client a pour objet de venir en aide aux populations vulnérables, notamment les personnes handicapées, partout dans le monde. Il souhaite recourir à une solution informatique externe en vue de **XX**.

En foi de quoi il est convenu de ce qui suit.

ARTICLE 1 – DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du présent contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront pour l'exécution et l'interprétation du présent contrat la signification qui leur est donnée ci-après.

Actif/Active : désigne toute personne physique travaillant chez le Client ou pour le compte du Client, que celle-ci soit salariée ou non du Client, et enregistrée dans la base de données du Progiciel.

Anomalie : désigne tout dysfonctionnement reproductible de tout ou partie d'un élément du Progiciel qui en empêche ou diminue son utilisation, ou provoque une action ou un résultat incorrect, alors que le Progiciel est utilisé conformément à son objet.

Applications : désigne le Progiciel et ses modules optionnels mis à disposition du Client par le Prestataire ou ses sous-traitants.

Contrat : désigne l'ensemble des documents que sont les présentes conditions générales, les conditions particulières et les annexes.

Développements spécifiques : désigne tout programme logiciel développé par le Prestataire, qu'il s'agisse ou non d'une interface, pour les besoins du Client et non compris dans le Progiciel.

Données : désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données du Client, y compris les données à caractère personnel au sens du Règlement n° 2016/679 sur la protection des données et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et qui sont envoyées, stockées ou traitées par le biais du Service SaaS.

Helpdesk : désigne le service de support interne du Client.

Identifiant : désigne le terme spécifique par lequel chaque Utilisateur s'identifiera pour se connecter aux Services. L'identifiant sera toujours accompagné d'un mot de passe propre à l'Utilisateur.

Mise à jour : désigne tout patch correctif du Progiciel.

Personnalisation : désigne toute action de modification du Progiciel, notamment telle que le paramétrage, par le Client ou par le Prestataire, n'impliquant pas de modification du Code source du Progiciel.

Progiciel : désigne le programme développé et édité par le Prestataire sous la dénomination indiquée dans les conditions particulières, mis à disposition du Client en mode SaaS, et commun à l'ensemble des clients du Prestataire.

Proposition commerciale : désigne le document du Prestataire proposant toute information complémentaire aux éléments du Contrat. La Proposition commerciale peut être constituée d'un simple devis et/ou d'un bon de commande qui sera signé par le Client.

Services : désignent l'ensemble des services et solutions logicielles que le Prestataire s'engage à fournir au Client en exécution du Contrat, en ce compris les services SaaS.

Services SaaS : désignent les Services de mise à disposition du Progiciel ainsi que les Services d'exploitation associés.

Support : désigne les actions d'assistance à l'utilisation des Applications mises en œuvre par le Client ou par le Prestataire.

Systèmes : désignent un ensemble d'équipements matériels et logiciels concourant à la fourniture des Services SaaS par le Prestataire.

Utilisateur : désigne toute personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) disposant d'un droit d'accès et d'utilisation du Progiciel.

Version : désigne une évolution fonctionnelle ou technologique du Progiciel mise à disposition dans le cadre des Services de maintenance.

ARTICLE 2 – OBJET DES PRÉSENTES

Par le présent Contrat, le Prestataire s'engage à fournir au Client, qui accepte, un droit d'accès distant aux Applications citées à l'article 2 des conditions particulières.

Le Contrat décrit les Services fournis par le Prestataire.

Le présent Contrat vise la seule fourniture de cet accès aux Applications et la seule concession des droits d'utilisation des Applications. Il n'emporte aucune vente des Applications au Client, ni aucune cession d'un quelconque droit portant sur les Applications. Les Applications et les droits d'utilisation des Applications demeurent la propriété du Prestataire.

ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES SERVICES

Le Prestataire met à disposition du Client l'ensemble des Services, dont les Applications listées dans les conditions particulières, pour la durée prévue à l'article 4 du présent Contrat.

Les Services sous la responsabilité du Prestataire incluent :

- Les Services SaaS
- Le support applicatif,
- La maintenance,
- L'hébergement des Services,
- La réversibilité,
- La sauvegarde et la sécurisation des Données,

Des développements spécifiques pourront en outre être réalisés par le Prestataire pour le Client. Ils feront l'objet d'un contrat séparé.

Afin de coordonner la communication entre le Prestataire et le Client, chaque Partie désignera un interlocuteur pour la mise en œuvre des présents Services. Sous la responsabilité de ces interlocuteurs et en accord avec ceux-ci, des échanges directs pourront toutefois être établis entre experts pour plus d'efficacité.

Le Prestataire est libre de sous-traiter tout ou partie de ces Services et/ou la mise à disposition de Systèmes dans le cadre de la fourniture de Services SaaS sous réserve d'une autorisation préalable du Client.

3.1 – LES SERVICES SAAS

Le Prestataire concède au Client un droit d'accès aux Services SaaS.

Le Prestataire met à disposition du Client le Progiciel accessible par le biais du réseau Internet sur ses Systèmes selon les principes qui suivent :

- Le Client bénéficiera d'un accès personnel aux Applications listées dans les conditions particulières, pour le nombre d'Utilisateurs qu'il aura défini.
- L'accès au Progiciel par le Client s'effectue au moyen d'un Identifiant communiqué par le Prestataire. Le Client pourra alors générer des codes d'accès par Utilisateurs sous sa seule responsabilité.
- Le Prestataire aura son propre identifiant d'administrateur.
- Le Prestataire mettra à disposition du Client deux (2) environnements : un (1) de production et un (1) de test.

Le Client reconnaît avoir été informé par le Prestataire de l'ensemble des prérequis techniques nécessaires au fonctionnement optimal des Services SaaS. Le Client est par ailleurs informé du fait

que ces prérequis peuvent évoluer, notamment pour des raisons techniques. Si une évolution intervient en cours de contrat, le Client en sera informé au préalable.

3.2 – LE SUPPORT APPLICATIF

Le premier niveau de Support aux Utilisateurs sera assuré par le Helpdesk interne du Client. Le Helpdesk s'adressera au Prestataire pour les demandes auxquelles il n'est pas en mesure de répondre directement.

Le Prestataire s'engage à mettre son service de support à disposition du Client durant les heures ouvrées suivantes : de 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h, du lundi au vendredi, en dehors des jours fériés en France.

Les demandes de support peuvent être notifiées :

- Soit au support téléphonique, [préciser N° de tel],
- Soit par email, [préciser adresse email],
- Soit par le biais de la plate-forme Internet du Prestataire, accessible grâce aux identifiant et mot de passe qui auront été communiqués au Client.

S'agissant de l'accès à la plate-forme Internet, le Client pourra notamment bénéficier d'un suivi des notifications d'Anomalies.

Toute demande relative à une Anomalie ou toute Anomalie détectée par le Client doit faire l'objet d'une notification au Prestataire accompagnée d'une description détaillée de la demande ou de l'Anomalie et des conditions dans lesquelles cette dernière s'est produite.

À la réception de la notification, le Prestataire définit le niveau de gravité de l'Anomalie et met en œuvre toute diligence aux fins de prise en charge de l'Anomalie dans les quatre (4) heures ouvrées à compter de la notification.

Le Prestataire s'engage à déployer ses meilleurs efforts techniques et humains pour restaurer dans les meilleurs délais la continuité des Services et apporter une solution pertinente et aussi rapide que possible au problème posé.

Toutefois, le Client est pleinement conscient que le Prestataire ne peut prévoir la complexité des problèmes qui lui sont signalés et reste tributaire de ses fournisseurs pour la résolution de certains d'entre eux, ce qui peut prolonger le temps nécessaire à l'apport d'une solution.

En conséquence, le Client reconnaît et accepte que le Prestataire ne peut en aucun cas garantir les délais d'apport d'une solution définitive, mais doit le cas échéant proposer la mise en place d'une procédure de contournement de la problématique.

En tout état de cause, en cas d'Anomalie bloquante, c'est-à-dire toute anomalie rendant inopérants les Services Saas, le Prestataire s'engage à résoudre l'anomalie ou à proposer une solution de contournement technique ou organisationnelle dans un délai maximum de vingt-quatre (24) heures ouvrées à compter de la notification.

Le Client reconnaît que le Prestataire :

- Ne pourra assurer la poursuite de ses services de support plus de douze (12) mois après la mise à disposition d'une nouvelle Version qui aura été ignorée pendant ce délai par le Client ;
- Pourra être amené à préconiser l'installation d'une Mise à jour ou nouvelle Version existante pour la résolution d'une Anomalie notifiée.

Au-delà de la période de garantie telle que précisée dans les conditions particulières, le Support et la correction des Anomalies d'un Développement Spécifique pourront faire l'objet d'un devis séparé. Dans tous les cas il devra faire l'objet d'une notification dans le devis de réalisation.

Ne sont pas compris dans les services de Support :

- Toute action de formation,
- Les interventions dues à un manque de formation des Utilisateurs ou à une utilisation des Applications non conforme aux dispositions du présent Contrat,
- Les interventions sur les Applications non mentionnées dans les conditions particulières,
- La correction d'incidents liés à des interventions à des fins de correction faites par des tiers ou le Client lui-même,
- Les développements, ajouts, aménagements, ou modifications des Applications demandés par le Client,
- Les incidents intervenant sur des systèmes ou périphériques installés chez le Client,

Ces prestations pourront toutefois être réalisées par le Prestataire en cas de souscription de services d'assistance facturés sur la base des tarifs en vigueur au jour de l'intervention, après validation d'un devis par le Client.

3.3 – LA MAINTENANCE

Le Prestataire fournira en outre au Client un service de maintenance corrective et évolutive, qui comprend les évolutions fonctionnelles et règlementaires et notamment :

- ✓ La correction des Anomalies et/ou la fourniture de solutions de contournement,
- ✓ La fourniture de Mises à jour,
- ✓ La fourniture de nouvelles Versions.

A cet effet et suite à toute notification par le Prestataire de l'existence d'une nouvelle Version, et au plus tard, dans les dix (10) mois suivant sa mise à disposition, les Parties se concerteront aux

fins de fixer un planning de montée de Version permettant d'assurer la continuité des Services SaaS.

Aux fins de pouvoir assurer la poursuite de l'exécution de ses Services, le Prestataire procède à des opérations de maintenance planifiée. Ces opérations de maintenance sont notifiées au Client avec un délai de prévenance minimum de cinq (5) jours calendaires. Le Prestataire veille à assurer de telles opérations suivant les horaires et jours les moins préjudiciables pour le Client.

Le Prestataire s'engage à mettre à jour régulièrement ses Applications et à effectuer les migrations en dehors des heures ouvrables après en avoir préalablement informé et obtenu l'accord du Client.

Le Prestataire garantit que les mises à niveau et nouvelles Versions n'entraîneront aucune régression du Service SaaS en termes de performances et de fonctionnalités.

Le Client pourra demander une première mise à disposition sur l'environnement de test à des fins de recette préalable.

La Mise à jour des Développements spécifiques liée à un changement de Version fera l'objet d'un devis séparé.

Le Client reconnaît qu'une Mise à jour peut devoir être installée par le Prestataire sans délai si cette dernière vient pallier des failles de sécurité.

3.4 – L'HÉBERGEMENT DES SERVICES

Le Prestataire peut sous-traiter l'hébergement des Services. Il devra dans tous les cas en informer le Client.

Le Prestataire est responsable de la Mise à jour des serveurs hébergeant ses Applications.

Aux fins de pouvoir assurer la poursuite d'exécution de ses Services, le Prestataire pourra procéder à des opérations de maintenance planifiée. Ces opérations de maintenance seront notifiées au Client avec un délai de prévenance minimum de cinq (5) jours calendaires. Le Prestataire veillera à assurer de telles opérations suivant des horaires et jours les moins préjudiciables à l'ensemble de ses Clients.

Le Prestataire peut être amené à modifier à tout moment les caractéristiques de son Système ou le lieu d'hébergement du Progiciel et des Données, sous réserve :

- d'obtenir l'accord préalable du Client,
- de maintenir des conditions identiques en termes de Niveaux de Services,
- que ses Systèmes demeurent au sein de l'Union européenne.

Le Prestataire s'engage à assurer une disponibilité du Service SaaS de 99,9 % par an, hors des temps de Mises à jour nécessaires au bon fonctionnement des Applications.

En cas d'incidents répétés altérant régulièrement son activité, le Client pourra exiger un changement d'hébergeur aux frais du Prestataire.

Le Client est toutefois pleinement conscient que l'accès aux Applications ne dépend pas que du Prestataire, qui reste tributaire de ses fournisseurs, dont notamment mais non exclusivement les gestionnaires externes du réseau Internet, les éditeurs des logiciels tiers intégrés dans les Applications ou qui leur sont associés, ou les fabricants des serveurs sur lesquels sont installées les Applications.

En cas d'inaccessibilité totale ou partielle des Applications, le Prestataire s'engage à déployer ses meilleurs efforts techniques et humains pour rétablir le service dans les meilleurs délais, le cas échéant en proposant au Client une solution alternative et temporaire si l'inaccessibilité ne peut être rétablie sous sa forme initiale dans un délai de quatre (4) heures ouvrables après sa déclaration.

3.5 – LES SAUVEGARDES DES DONNÉES

Le Prestataire s'engage à réaliser et à conserver les sauvegardes de Données comme suit :

Sauvegarde	Durée de conservation
Annuelle	5 ans
Mensuelle	1 an
Hebdomadaire	2 mois
Quotidienne	15 jours

Si des aspects légaux venaient à modifier les durées de conservation, les durées légales prévaudraient.

Le Prestataire procède à un test de restauration des Données tous les 6 mois, et enverra les résultats des tests au Client.

Le Prestataire propose en outre un service complémentaire de déduplication des backups dans un autre Datacenter.

Le Prestataire s'engage à protéger les Données dans les conditions prévues aux articles 7 et 8 du présent Contrat.

ARTICLE 4 – DURÉE

Le Contrat entre en vigueur à la date visée à la fin des présentes.

Les droits concédés dans le cadre des Services SaaS sont concédés pour une période initiale d'un (1) an à compter de la mise à disposition des Services au Client.

Les droits d'accès aux Services et d'utilisation des Applications se renouvelleront par tacite reconduction par période annuelle à la fin de la période initiale ou de toute période de reconduction sauf résiliation notifiée par lettre recommandée avec avis de réception trois (3) mois avant la période en cours.

ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIÈRES

5.1 – MONTANT

En contrepartie de la mise à disposition des Services, le Client s'engage à payer une redevance au Prestataire.

La redevance est calculée et révisée au prorata tous les premiers du mois sur la base du nombre d'Actifs inscrits dans la base du Progiciel installé dans l'environnement de production, et suivant la valeur financière mensuelle d'un Actif telle que cette valeur est définie dans les conditions particulières.

La redevance est calculée prorata temporis pour le trimestre de mise en service.

Le montant de la redevance est révisé chaque année, au mois de janvier, par application de la formule suivante :

$P = P_0(S/S_0)$ dans laquelle :

- P_0 étant le prix de base
- P étant le prix de la révision
- S_0 étant l'indice Syntec connu à la date de la signature, puis à la date de la première révision
- S étant le plus récent indice Syntec publié à la date de révision.

5.2 – FACTURATION

Les Services sont facturés trimestriellement au début de chaque trimestre, terme à échoir.

La facturation des Services n'est possible qu'après la mise à disposition d'un environnement permettant de bénéficier des Services Saas, suivant le calendrier fixé par les Parties dans les conditions particulières.

5.3 – PAIEMENT

Les factures émises par le Prestataire sont payables à trente (30) jours fin de mois, sans escompte.

Tout retard de paiement des sommes dues au Prestataire entraînera, sans qu'une mise en demeure soit nécessaire, l'application d'intérêts de retard dont le montant est égal à 3 fois le taux d'intérêt légal à compter de la date d'exigibilité du paiement de la facture ainsi que le paiement d'une somme forfaitaire de quarante (40) euros due au titre des frais de recouvrement conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de non-paiement de la redevance suivant l'échéance convenue, le Prestataire se réserve, suite à une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse pendant quinze (15) jours, le droit de suspendre l'ensemble des Services jusqu'à régularisation de la situation et/ou de résilier de plein droit le Contrat, sans préavis ni formalité judiciaire.

ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DES PARTIES

6.1 – OBLIGATIONS SOCIALES DU PRESTATAIRE

Le personnel du Prestataire affecté à la réalisation d'un Service chez le Client travaille en toutes circonstances sous la responsabilité hiérarchique et disciplinaire du Prestataire, qui contrôle la bonne exécution des prestations et suit régulièrement l'avancement des activités.

Le Prestataire assure la gestion administrative, comptable et sociale de son personnel ainsi que la responsabilité de son affiliation à tous les organismes sociaux et son entière responsabilité vis-à-vis de la législation du travail.

6.2 – OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE LIÉS AUX SERVICES

Dans le cadre de l'exécution de ses prestations et suivant les Services visés, le Prestataire s'engage à accomplir les tâches suivantes :

- exécuter sa mission, selon les normes existantes, les lois et règlements, en vigueur au moment de la conclusion du Contrat,

- solliciter toute information utile à la réalisation de ses Services qui ne serait pas en sa possession,
- coordonner l'activité de ses divers sous-traitants éventuels,
- contrôler l'exécution des Services et mettre en garde en temps utile le Client contre toutes difficultés dans l'exécution des Services dont elle aurait connaissance,
- Répondre aux sollicitations des auditeurs en cas d'audit diligenté directement ou indirectement par le Client. Les prestations fournies par le Prestataire dans le cadre de ces audits font l'objet d'une facturation spécifique.

6.3 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à communiquer au Prestataire les informations nécessaires à l'exécution des Services et, le plus généralement, à apporter tout son concours au Prestataire dans l'exécution de ceux-ci.

A ce titre, le Client a les obligations générales suivantes :

- collaborer à la réalisation du Contrat en étant tenu au cours de l'exécution de celui-ci à une obligation d'information s'agissant de tout élément relatif à la mise en œuvre des Services ou l'une de ses composantes dont il aurait connaissance,
- mettre en place, à son initiative ou sur demande motivée du Prestataire le personnel qualifié nécessaire permettant d'assurer l'exécution des obligations qui lui incombent pour le bon déroulement du Contrat,
- fournir au besoin, des informations suffisamment qualifiées et documentées pour être exploitées par le Prestataire dans le cadre de ses Services,
- En tout état de cause, le Client est responsable de tout manquement des Utilisateurs accédant aux Services.

ARTICLE 7 – SÉCURITÉ

7.1 – GESTION DE LA SÉCURITÉ

Dès qu'elle en a connaissance, chacune des Parties signale, dans les plus brefs délais, à l'autre Partie tout fait susceptible de constituer une atteinte à la sécurité du Service SaaS.

7.2 – SÉCURITÉ DU SERVICE

Le Prestataire mettra en œuvre les mesures nécessaires pour ne permettre l'accès au Service qu'aux personnes autorisées par le Prestataire et aux personnes autorisées par le Client.

7.3 – SÉCURITÉ DES CONNEXIONS

Afin de garantir la confidentialité des Données en transit entre le poste de travail Utilisateur et le point d'accès au Service, toutes les connexions sont sécurisées.

Les flux de données qui empruntent des réseaux de télécommunications non sécurisés utilisent des protocoles de sécurité reconnus comme par exemple le HTTPS.

7.4 – SÉCURITÉ DES DONNÉES

De manière générale, le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles conformément à l'état de l'art pour préserver la sécurité des Données afin qu'elles ne soient pas, de son fait, déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non-autorisés.

Le Prestataire s'engage à fournir :

- Un accès sécurisé aux Données, en utilisant notamment les normes https et ptp afin de prévenir l'accès malicieux aux Données stockées par le Prestataire.
- L'ensemble des prestations nécessaires à la protection des serveurs hébergeant ses Applications, en ce compris notamment la Mise à jour des OS, RDBMS, et anti-virus.

Le Prestataire s'engage également à respecter et à faire respecter par son personnel les obligations suivantes :

- ne pas faire de copies des documents et des supports des Données Client qui lui sont confiés, sauf celles strictement nécessaires à l'exécution du Service ;
- ne pas utiliser les Données Client pour d'autres fins que celles du présent Contrat ;
- ne pas divulguer les Données Client à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales sauf si cette divulgation est exigée par la loi ou une autorité judiciaire ou administrative compétente ou est nécessaire dans le cadre d'une action judiciaire.

7.5 – HÉBERGEMENT ET SAUVEGARDE DES DONNÉES

Les Données sont hébergées sur les serveurs basés en France.

Elles font l'objet d'une sauvegarde prévue à l'article 3.5 du présent Contrat.

ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable aux traitements de Données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 ainsi que la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après, la « Législation applicable »).

Les Parties conviennent que le Client agit en tant que « Responsable de Traitement » au sens de la Législation applicable et que le prestataire agit en tant que « Sous-traitant », au sens de la Législation applicable.

Le présent article définit les conditions dans lesquelles le Sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de Traitement de Données Personnelles dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

8.1 - 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 Personnelles nécessaires à l'exécution du Contrat.

Les Conditions Particulières du présent Contrat contient la description détaillée des éléments suivants :

- Le type de Données Personnelles traitées et les catégories de personnes concernées par le Traitement
- La nature des opérations réalisées sur ces Données Personnelles et la finalité de leur Traitement

8.2 DURÉE DU TRAITEMENT

Le traitement défini au présent article est réalisé pendant une durée équivalente à la durée du présent Contrat.

8.3 OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT VIS-À-VIS DU SOUS-TRAITANT

Le Client, en qualité de Responsable de Traitement, s'engage expressément à :

- fournir au Sous-Traitant les Données Personnelles visées à l'Annexe 1,

- documenter par écrit toute instruction concernant le Traitement des Données Personnelles par le Sous-traitant à ce dernier,
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par la Législation applicable,
- superviser le Traitement.

8.4 OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT VIS-À-VIS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le Prestataire, en qualité de Sous-Traitant s'engage expressément à :

- Traiter les Données Personnelles uniquement pour la ou les finalité(s) et pour la ou les opération(s) indiquées en Annexe 1.
- Traiter les Données Personnelles uniquement pour le compte du Responsable de Traitement et conformément aux instructions documentées écrites du Responsable de Traitement. Il est notamment précisé que toute demande du Client et/ou du Sous-Traitant visant à copier toute base ou environnement informatique comprenant des Données personnelles aux fins de réalisation des prestations de maintenance en dehors des systèmes d'informations du Client fera l'objet d'un accord complémentaire par écrit entre les Parties ;
- Présenter des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement préserve la protection des droits de la personne concernée par le Traitement de ses Données Personnelles.
Le Sous-Traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures visées dans l'Annexe de Description de l'Architecture Technique, permettant de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques présentés par le Traitement et la nature des Données Personnelles traitées ;
- Informer dans les meilleurs délais le Responsable de Traitement s'il considère que l'une de ses instructions constitue une violation au Règlement Général sur la Protection des Données ;
- Notifier par mail au Responsable du Traitement toute violation de Données Personnelles dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance ;
- Garantir la confidentialité des Données Personnelles traitées dans le cadre du Contrat et veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données Personnelles en vertu du Contrat soient suffisamment formées en matière de protection des Données Personnelles et s'engagent à respecter leur confidentialité ;

- Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des Données Personnelles dès la conception et de protection des Données Personnelles par défaut ;
- Communiquer au Responsable de Traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, s'il en a désigné un ;
- Tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement ;
- Informer immédiatement le Responsable de Traitement dans l'hypothèse où la réalisation du Traitement par lui ou ses sous-traitants ultérieurs entraînerait un transfert hors Union-Européenne des Données Personnelles, afin que les Parties puissent ensemble, au besoin, rédiger des clauses contractuelles.
De manière générale, le Sous-traitant s'engage à n'effectuer de transferts des Données Personnelles en dehors du territoire de l'Union européenne qu'avec l'autorisation préalable du Client et dans un cadre sécurisé conformément aux exigences de la Législation applicable, c'est-à-dire soit vers des pays présentant un niveau de protection dit « adéquat » au sens des autorités européennes de protection des Données Personnelles, soit vers des entités ayant signé des clauses contractuelles types telles qu'éditées par les autorités européennes.
- Notifier sans délai par mail au Client tout incident ayant pu affecter potentiellement les Données Personnelles traitées par application du Contrat, ainsi que toute violation de Données Personnelles. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, le cas échéant, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Dans ce contexte, le Prestataire communiquera sans délai au Client tous les éléments dont il dispose concernant les conditions entourant l'incident de sécurité et notamment la nature et l'étendue des données impactées, le nombre de personnes concernées, les conséquences probables et les conditions techniques dans lesquelles l'incident a eu lieu.
- Aider le Responsable de Traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées et dans la mesure du possible à :
 - o s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées le saisissent en vue d'exercer leurs droits,
 - o garantir le respect des obligations prévues en matière de sécurité ou dans le cadre de toute analyse d'impact sur la vie privée ;
- Supprimer et/ou détruire toutes les Données Personnelles objet des Traitements au terme du Contrat.

8.5 SOUS-TRAITANCE ULTÉRIEURE

Sans préjudice de toute stipulation fixant les conditions suivant lesquelles le Sous-traitant peut confier une partie des prestations à un sous-traitant (ci-après « Sous-traitant ultérieur »), il est convenu ce qui suit :

Si le Sous-traitant a l'intention de confier à un Sous-traitant ultérieur une partie du Traitement, il devra formuler une demande en ce sens adressée au Responsable du Traitement, au préalable et par écrit. Seront clairement indiqués dans la demande les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du Sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance.

Dès réception de ladite demande, le Responsable du Traitement dispose d'un délai de dix (10) jours aux fins d'émettre des objections à cette sous-traitance le cas échéant. Passé ce délai, la sous-traitance sera réputée acceptée.

Dans le cas où le Responsable du Traitement émet une objection dans ledit délai à l'encontre d'un tel changement, les Parties s'engagent à discuter dans les plus brefs délais desdites objections et des raisons motivant ces dernières aux fins de trouver un accord.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du Contrat pour le compte et selon les instructions du Responsable de Traitement. Il est tenu aux obligations du Sous-traitant telles qu'énumérées à l'article 1.4. Le Sous-traitant se porte fort du respect, par le Sous-traitant ultérieur, du respect desdites obligations et de la Législation applicable.

8.6 DOCUMENTATION – AUDIT

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable du Traitement, sur demande écrite de ce dernier, toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits par le Responsable du Traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Dans l'hypothèse où les éléments communiqués aux fins d'audit se révéleraient insuffisants pour permettre au Responsable du Traitement de démontrer qu'il satisfait aux obligations fixées par la réglementation, les Parties se réuniront alors pour convenir des conditions opérationnelles, de sécurité et financière d'une inspection technique et/ou de visites au sein des locaux du Sous-traitant.

Au cas où l'audit ferait apparaître des manquements aux obligations du Sous-traitant, ce dernier s'engage expressément à mettre en œuvre toutes les mesures correctives nécessaires dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification des manquements au Responsable du Traitement et à en justifier par écrit auprès de ce dernier.

8.7 DROITS DES PERSONNES CONCERNÉES

Les personnes concernées par les Données Personnelles disposent sur celles-ci de droits 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).

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant s'engage à aider le Responsable du Traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

ARTICLE 9 – RESPONSABILITÉ

Les Parties ne pourront en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles de l'autre Partie ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte de gain ou de profit, perte de chance, dommages commerciaux, perte de clientèle, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Compte tenu de la nature des prestations objet des présentes, les Parties renoncent à se prévaloir des dispositions de l'article 1222 du code civil sans préjudice pour Handicap International de mettre en cause la responsabilité du Prestataire.

ARTICLE 10 – RÉSILIATION

10.1 – RÉSILIATION POUR FAUTE

Sans préjudice de l'exercice de tous autres droits et actions dont chacune des Parties disposerait, le Contrat pourra être résilié de plein droit, sur simple notification écrite et sans l'accomplissement de quelque autre formalité, par l'une ou l'autre des Parties, dans tous les cas d'inexécution par l'une des Parties d'une quelconque de ses obligations en vertu du Contrat, après une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception d'avoir à remédier à cette inexécution et/ou violation soit restée infructueuse en tout ou en partie pendant trente (30) jours.

10.2 – RÉSILIATION ANTICIPÉE

Le Client pourra résilier le Contrat de manière anticipée, par lettre recommandée avec accusé de réception et sans indemnité de part et d'autre lorsque la ou les modifications du Service SaaS effectuées par le Prestataire visent à réduire les engagements du Prestataire portant sur les fonctionnalités principales du Service SaaS, le taux de disponibilité du Service SaaS et/ou les conditions d'accès au Service SaaS.

La résiliation prendra effet trois (3) mois après la réception du courrier de résiliation par le Prestataire, les Parties pouvant convenir d'un délai plus long afin de laisser le temps au Client de mettre en place une solution alternative.

10.3 – RÉSILIATION EN CAS DE PROCÉDURE COLLECTIVE

Dans le cas où l'une des Parties serait soumise à une procédure de redressement judiciaire ou de liquidation judiciaire, le Contrat pourra être résilié sous réserve du respect des délais légaux applicables.

10.4 – RÉSILIATION EN CAS DE FORCE MAJEURE

Dans le cas où une situation relevant de la force majeure, telle que définie à l'article 12, perdurerait pendant plus d'un (1) mois, chacune des Parties sera en droit de résilier le Contrat sans qu'il puisse être fait état d'un quelconque préjudice.

10.5 – CONSÉQUENCES DE LA RÉSILIATION

En cas de résiliation du présent Contrat, les Parties conviennent qu'elles satisferont à toutes leurs obligations nées avant ou à la date de la résiliation.

Dans l'hypothèse d'une résiliation pour faute du Contrat non imputable au Prestataire, le Client reste redevable de l'ensemble des redevances fixées dans les conditions particulières restant dues jusqu'à la fin de souscription des Services, compte tenu des frais exposés par le Prestataire pour la fourniture des Services SaaS.

Le Client s'engage à cesser toute utilisation du Progiciel dès la résiliation effective du Contrat.

Les prestations de réversibilité seront mises en œuvre conformément à l'article 11.

ARTICLE 11 – RÉVERSIBILITÉ

A l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Prestataire s'engage à permettre dans de bonnes conditions la réversibilité des Données afin de permettre au Client de reprendre ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, sans difficultés, la fourniture des prestations objet du présent Contrat.

Le Prestataire restitue gratuitement au Client :

- l'intégralité de l'historique des Données salarié au format CSV,
- les cahiers d'analyse mis à jour,
- les Données conservées par lui.

A la demande du Client, le Prestataire s'engage à effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires à l'égard du Client et/ou du tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Le Prestataire pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le Système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble.

Le Client pourra en outre demander :

- La mise en œuvre d'un processus plus complet suivant les besoins exprimés du Client, auquel cas le Prestataire établira un plan de réversibilité et les conditions techniques et financières associées à la mise en œuvre des opérations de réversibilité. Le Client reconnaît que la réalisation de ce plan est un service donnant lieu à facturation ;
- De garder un accès aux Données initialement exploitées dans le cadre des Services SaaS aux seules fins de consultation suivant des conditions financières à établir entre les Parties.

La réversibilité n'entraîne aucun transfert de compétence ou de connaissance, concernant notamment les Services, ni aucun transfert de propriété, de quelque nature et/ou importance que ce soit, sur le savoir-faire, les éléments, méthodes, outils de développement, documents ou progiciels, logiciels ou programmes informatiques généraux, bases de données sur lesquels le Prestataire détient des droits d'utilisation et/ou d'exploitation et qui seraient utilisés pour l'exécution des Services.

Les dispositions du Contrat survivront au terme ou à la résiliation de ce dernier pour les besoins, le cas échéant, de la mise en œuvre et de la finalisation des opérations de réversibilité.

Sauf résiliation anticipée, le Client informera le Prestataire par lettre recommandée avec avis de réception de sa volonté de mettre en œuvre la réversibilité des Données et l'option choisie au plus tard dans les trois (3) mois précédant le terme du Contrat.

ARTICLE 12 – CONFIDENTIALITÉ

Chacune des Parties s'oblige à garder strictement confidentielles, pendant l'exécution des présentes et après leur expiration, les informations qu'elle recevra de l'autre Partie.

Chacune des Parties s'engage à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître. Les Parties s'engagent à prendre toute mesure auprès de leurs personnels et sous-traitants respectifs pour que cette confidentialité ne puisse être transgressée.

Chacune des Parties s'engage à n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui :

- seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant,
- seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue,
- devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

ARTICLE 13 – NON SOLlicitation DE PERSONNEL

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre Partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière.

Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 12 (douze) mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande une somme forfaitaire égale à 12 (douze) fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE

Aucune des Parties aux présentes ne pourra être tenue responsable de l'inexécution, des manquements ou retards pris dans l'exécution de l'une quelconque de ses obligations qui seraient dues à la survenance d'un évènement de force majeure, tel qu'entendu au sens de l'article 1218 du Code civil.

Les cas de force majeure peuvent résulter, par exemple, d'une décision gouvernementale, de mouvements sociaux sectoriels ou nationaux, de blocages des transports, d'actes de piratage informatique, de pannes électrique et téléphonique, de pannes de réseaux de communication électronique, de redressements, liquidations judiciaires ou liquidation amiable des sous-traitants.

La force majeure suspend les obligations nées du Contrat pendant toute la durée de son existence. La suspension des obligations ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

ARTICLE 15 – CESSION - SOUS-TRAITANCE

Chacune des Parties reconnaît expressément que l'autre Partie reste libre de céder tout ou partie du Contrat au sein de son Groupe, au sens de l'article L. 233-3 du Code de commerce, sous réserve d'en informer l'autre Partie.

Pour toute autre hypothèse, toute cession devra faire l'objet d'une autorisation préalable par le cédé.

Dans le cas où le Prestataire céderait son activité après la signature du Contrat, le Client se réserve le droit de résilier le contrat dans un délai de six (6) mois suivant la cession.

ARTICLE 16 – ASSURANCE

Chacune des Parties est titulaire d'une police d'assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile au cas où elle serait engagée.

ARTICLE 17 – DISPOSITIONS FINALES

NULLITE PARTIELLE

Si une ou plusieurs stipulations du présent Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée, étant précisé que les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

TOLERANCE

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque des obligations du présent Contrat ne saurait être interprété pour l'avenir comme une renonciation à l'obligation en cause.

INTEGRALITE DU CONTRAT

Le Contrat contient l'intégralité des obligations des Parties.

Les dispositions du Contrat sont exclusives de toutes autres. Elles annulent et remplacent toutes propositions, accords ou protocoles et prévalent sur toutes autres communications entre les Parties, se rapportant à l'objet du Contrat, faites ou non pendant son exécution.

Aucune indication, aucun document, ne pourra engendrer des obligations non comprises dans le Contrat, s'ils n'ont fait l'objet d'un avenant signé par les Parties.

Les annexes et avenants ultérieurs éventuels font partie intégrante du Contrat et sont soumis à l'ensemble des dispositions qui le régissent.

OBLIGATIONS A L'EXPIRATION DU CONTRAT

A l'expiration du Contrat, pour quelque cause que ce soit, il est expressément convenu que toutes les obligations qui par nature perdurent au-delà de la date effective d'expiration continuent à lier les Parties jusqu'à ce qu'elles soient exécutées.

Il en est notamment ainsi des articles « Réversibilité », « Confidentialité », « Responsabilités » et « Non sollicitation du personnel ».

ARTICLE 18 – ETHIQUE

HI affirme sa détermination à lutter contre la fraude, la corruption, l'exploitation économique et sexuelle, les abus et le harcèlement sexuels des enfants et des adultes vulnérables bénéficiant de HANDICAP INTERNATIONAL Conditions Générale d'achat applicables aux solutions en mode SAAS l'intervention de HI, ou impactés par celle-ci, et à mettre en oeuvre des mesures pour réduire les risques dans ses programmes, avec une tolérance zéro à l'égard de ces abus et une approche centrée sur la victime.

En signant les présentes conditions générales d'achat, le fournisseur certifie :

- ne pas être impliqué dans des pratiques de corruption ou de fraude
- ne pas se trouver en situation de conflit d'intérêt avec les représentants de HI
- respecter les lois en vigueur sur la non exploitation des enfants et des adultes vulnérables,
- respecter les droits sociaux notamment sur le salaire minimum et les durées de travail

Conditions générales d'achat

- respecter les conditions de travail de base des travailleurs notamment l'exclusion de toutes contraintes ou sanctions physiques, la garantie de la sécurité de ses employés
- ne pas participer de quelque forme que ce soit à la propagation des mines anti personnelles (production, commerce, avoirs, actionnaires, transport, stockage, etc...)
- ne pas participer de quelque forme que ce soit au commerce des armes (production, commerce, avoirs, actionnaires, collectes de fonds, transport, stockage, etc...)
- ne pas avoir de liens de quelque forme que ce soit avec des réseaux terroristes de toute nature (actes de violences perpétrés envers des populations ou installations civiles commis par une organisation).
- s'attacher à utiliser des techniques et des processus de production respectant les règles fondamentales de protection de l'environnement, (principalement au regard de la déforestation, de l'utilisation d'agents chimiques touchant la protection de la biodiversité)

Le fournisseur prend acte et s'engage à se conformer aux politiques énoncées (accessible : <https://hi.org/fr/politiques-institutionnelles>), qui sont les politiques de HI sur la protection des bénéficiaires contre les actes d'exploitation et de violence sexuelles, sa politique en matière de protection de l'enfance, sa politique de lutte contre les fraudes et la corruption, sa politique handicap, genre et âge ainsi que le Code de Conduite HI.

Si vous croyez que l'action d'une personne (ou d'un groupe de personnes), appartenant à HI, ne respecte pas les règles ci-dessus, vous devriez le signaler conformément au processus en contactant HI via le lien suivant : <https://hi.org/fr/formulaire-signalement>

HI se réserve le droit d'utiliser des outils internationaux de suivi fournisseurs afin de vérifier leur historique et potentielle implication dans des activités illégales ou non-éthiques.

HI souhaite limiter son impact environnemental et attend de ses fournisseurs et prestataires une démarche similaire.

Le manquement à l'une ou l'autre de ces obligations pourra entraîner la résolution de plein droit du contrat.

ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE, CLAUSE DE TERRITORIALITÉ ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

Le Contrat est régi par le droit français.

Lors de toutes difficultés relatives à l'application ou à l'interprétation des documents contractuels liant les Parties, ces dernières privilégieront en premier lieu la recherche d'une solution amiable, le cas échéant au titre d'une conciliation ou d'une médiation.

A ce titre, avant toute saisie de la juridiction compétente, la Partie la plus diligente notifiera l'autre par lettre recommandée avec accusé de réception du différend les opposant et de sa volonté d'y trouver un règlement amiable.

Si la procédure amiable n'aboutit pas à un accord entre les parties, le litige relèvera de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lyon.

Fait à Lyon, le
En deux exemplaires originaux.

Pour LE PRESTATAIRE
(signature + cachet)

Pour HANDICAP INTERNATIONAL
(signature + cachet)

Nom et fonction du signataire :

Nom et fonction du signataire :

Fait en deux exemplaires.

Table des matières	
ARTICLE 1 – DÉFINITIONS	3
ARTICLE 2 – OBJET DES PRÉSENTES	4
ARTICLE 3 – DESCRIPTION DES SERVICES	4
ARTICLE 4 – DURÉE	10
ARTICLE 5 – CONDITIONS FINANCIÈRES	10
ARTICLE 6 – OBLIGATIONS DES PARTIES	11
ARTICLE 7 – SÉCURITÉ	12
ARTICLE 8 – PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES	14
8.1 - DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE	14
8.2 DUREE DU TRAITEMENT	14
8.3 OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT VIS-A-VIS DU SOUS-TRAITANT	14
8.4 OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT VIS-A-VIS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT	15
8.5 SOUS-TRAITANCE ULTERIEURE	16
8.6 DOCUMENTATION – AUDIT	17
8.7 DROITS DES PERSONNES CONCERNEES	18
ARTICLE 9 – RESPONSABILITÉ	18
ARTICLE 10 – RÉSILIATION	18
ARTICLE 11 – RÉVERSIBILITÉ	20
ARTICLE 12 – CONFIDENTIALITÉ	21
ARTICLE 13 – NON SOLLICITATION DE PERSONNEL	21
ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE	21
ARTICLE 15 – CESSION - SOUS-TRAITANCE	22
ARTICLE 16 – ASSURANCE	22
ARTICLE 17 – DISPOSITIONS FINALES	23
NULLITE PARTIELLE	23
TOLERANCE	23
INTEGRALITE DU CONTRAT	23
OBLIGATIONS A L'EXPIRATION DU CONTRAT	23
ARTICLE 18 – ETHIQUE	23
ARTICLE 19 – LOI APPLICABLE, CLAUSE DE TERRITORIALITÉ ET ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE	24