

# Conditions générales d'hébergement HDS

---

Version applicable au 1<sup>er</sup> Mars 2022

1	Avant-propos.....	2
2	Acronymes.....	2
3	Définitions .....	2
4	Forme du contrat.....	4
5	Description et limites du service .....	4
6	Obligations.....	5
6.1	Obligations de conformité légale .....	5
6.1.1	Obligations de GPSIH.....	5
6.1.2	Obligations du client.....	5
6.2	Obligation de disponibilité .....	6
6.2.1	Obligations de GPSIH.....	6
6.2.2	Obligations du client.....	6
6.3	Obligation de confidentialité.....	7
6.3.1	Obligations de GPSIH.....	7
6.3.2	Obligations du client.....	7
6.4	Obligation d'intégrité .....	8
6.4.1	Obligations de GPSIH.....	8
6.4.2	Obligations du client.....	8
6.5	Déploiement et évolutions de l'application .....	9
6.5.1	Obligations de GPSIH.....	9
6.5.2	Obligations du client.....	9
7	Responsabilité .....	10
7.1	Sécurité de l'information.....	10
7.1.1	GPSIH .....	10
7.1.2	Client.....	10
8	Cas de force majeure.....	11
8.1	Saisies judiciaires .....	11
9	Organisation .....	11
9.1	Moyens .....	11
9.2	Sous-traitance.....	12
9.3	Assistance - Interventions .....	12

9.4	Gestion des incidents.....	12
10	Documentation.....	12
11	Evolution des conditions générales.....	13
12	Résiliation .....	13
13	Litiges.....	13
13.1	Plaintes et réclamations .....	13

## 1 Avant-propos

Groupe PSIH (ci-après GPSIH) propose à ses clients un service d'hébergement sécurisé d'applications comportant des données de santé à caractère personnel.

A cet effet, GPSIH dispose depuis 2016 d'une certification ISO 27001 pour ce service d'hébergement sécurisé.

La certification repose sur le respect par les applications hébergées de règles d'intégration à l'infrastructure mise en œuvre par le GROUPE PSIH. Les clients du GROUPE PSIH s'engagent à respecter ces règles d'intégration, ainsi que les règles d'utilisation définies dans les présentes conditions générales.

## 2 Acronymes

- CSP – Code de la Santé Publique
- DSCP – Données de Santé à Caractère Personnel
- HDS – Hébergeur de Données de Santé à caractère personnel
- GPSIH – Groupe PSIH
- LIL – Loi Informatique et Libertés
- PS – Professionnel de Santé
- SMSI – Système de Management de la Sécurité de l'Information
- PGSSI-S – Politique Générale de Sécurité des Systèmes d'Information de Santé

## 3 Définitions

- **Application** désigne le support logiciel du *Service hébergé* par GPSIH pour le compte du *Client*.
- **Client** désigne le signataire du contrat d'hébergement. C'est le seul interlocuteur de GPSIH, apte à s'engager pour l'ensemble des parties concourant à la réalisation du *service hébergé*. Notamment, il répond de la conformité des applications aux règles d'intégration même s'il en sous-traite la réalisation à des éditeurs tiers.
- **Conditions particulières** désignent les conditions explicitant notamment l'objet du *Service hébergé*, les *Ressources dédiées* mises en œuvre par *GPSIH*, les conditions de facturation, l'origine et la durée du *Contrat*. Des écarts par rapport aux *Conditions générales* peuvent également y être spécifiés.

- **Contrat d'hébergement** désigne le Contrat entre GPSIH et le *Client* ;
- **Contrat de service** désigne le contrat ou les conditions générales d'utilisation selon lequel le *Client* met le *Service hébergé* à la disposition de ses utilisateurs.
- **Corrélation** désigne, sous sa forme substantive « **Corrélation** » ou participe passé ou adjectif « **Corrélé(e)** » désigne l'association entre une identité numérique, attestée par la présentation de Crédits d'authentification, avec une personne physique ou morale identifiable ;
- **Crédits** désignent tous les éléments contribuant à l'authentification forte des *Utilisateurs* et des *Techniciens de maintenance* des *Applications* hébergées (identifiants, mots de passe, canaux d'envoi d'un code à usage unique, certificats logiciels et leurs clés privées, etc.) ;
- **Environnement d'exécution** désigne l'environnement constitué de la *Plateforme* et des *Ressources dédiées* mises à disposition par *GPSIH* pour l'exécution de l'*Application* ;
- **Identité(s) numérique(s)** désigne(nt) l'identifiant d'un utilisateur de la plateforme. ;
- **Identité physique** désigne un utilisateur de la plateforme en tant que personne physique ;
- **Partie** désigne individuellement le *Client* ou *GPSIH* ;
- **Personne corrélée** désigne un utilisateur de la plateforme pour lequel un utilisateur préalablement corrélé et habilité a attesté de la corrélation entre son identité numérique et son identité physique.
- **Plateforme** désigne les moyens communs mis en œuvre par *GPSIH* dans l'*Environnement d'exécution*, offrant notamment la connectivité à Internet, la restriction des flux autorisés, les services d'authentification des *Utilisateurs* et de traçabilité des accès ;
- **Portail clients** désigne le site mis par *GPSIH* à la disposition de ses clients en <https://promoteurs.idshost.fr> pour développer et exploiter l'*Application*. On y trouve des ressources documentaires, des outils de développement, de supervision, de notification des demandes et incidents, etc. ;
- **Ressources communes** désignent les moyens mis à disposition du *Client* ainsi que d'autres clients de *GPSIH* pour la mise en œuvre de l'*Application* ;
- **Ressources dédiées** désignent les moyens mis à la disposition du *Client* pour la mise en œuvre de son *Application* (réseaux privatifs et machines virtuelles dans ces réseaux) ;
- **Service hébergé** désigne le service rendu par l'*Application* hébergée par *GPSIH*. Il peut constituer un traitement unique au sens de la LIL, ou être le support de plusieurs traitements pouvant avoir des responsables de traitement distincts ;
- **Techniciens de maintenance** désignent les personnes ayant un accès d'administration aux *Ressources dédiées* pour le compte du *Client*.
- **Utilisateurs** désigne l'ensemble des personnes physiques ou morales ayant accès au *Service Hébergé*. On les catégorise plus finement en :
  - **Patients** désignent les *Utilisateurs* pour lesquels les données de santé à caractère personnel (DSCP) sont traitées par l'*Application* ;
  - **Professionnels de santé (PS)** désignent les *Utilisateurs* susceptibles d'accéder aux DSCP en qualité de professionnels de santé, ou sous le contrôle d'un professionnel de santé ;
  - **Tiers autorisés** désignent les *Utilisateurs* tiers auxquels un *Patient* aura explicitement concédé l'accès à ses DSCP, sans pour autant qu'ils soient *Professionnels de santé*, comme par exemple les aidants d'une personne dépendante ;

- **Personnels de support** désignent les *Utilisateurs* n'ayant pas accès à des DSCP, notamment les personnels administratifs et techniques.

## 4 Forme du contrat

Le *Contrat d'hébergement* est formé par :

- Les présentes Conditions Générales.
- Des Conditions Particulières, explicitant notamment l'objet du *service hébergé*, les *ressources dédiées* mises en œuvre par GPSIH, les conditions de facturation, l'origine et la durée du contrat. Des écarts aux Conditions Générales peuvent également y être spécifiés.
- La politique de gestion des crédits propre au *service hébergé*. Il peut s'agir d'une reprise de la politique type fournie par GPSIH ou d'une politique particulière.
- La déclaration de politique de sécurité de GPSIH, qui précise le périmètre de sa certification
- Les principes d'architecture
- Le catalogue des services proposés par GPSIH
- La procédure de gestion des demandes de service suivie par GPSIH
- La procédure de gestion des incidents suivie par GPSIH
- La politique de gestion des données personnelles appliquée par GPSIH
- La procédure de réversibilité appliquée par GPSIH en fin de contrat
- Les clauses devant être reportées dans les contrats ou conditions générales d'utilisation du service hébergé. Il peut s'agir d'une reprise des clauses types fournies par GPSIH ou d'une reformulation, dans la mesure où celle-ci reprend les exigences réglementaires du Code de la Santé Publique.

## 5 Description et limites du service

GPSIH met à la disposition de ses clients un *Environnement d'exécution* constitué d'une *Plateforme* et de *Ressources dédiées*.

Les *ressources dédiées* sont des machines virtuelles dédiées dans des réseaux dédiés. Elles sont protégées en périmétrie par les constituants de la *plateforme*. Ces machines et réseaux sont identifiés comme « privés » s'ils portent des DSCP, auxquels cas ils sont soumis à des règles de contrôle d'accès renforcées.

L'administration des *ressources dédiées* est intégralement à la charge du seul *client*. Une fois les machines virtuelles livrées, les personnels de GPSIH n'y ont plus accès. Notamment, il appartient au *client* d'effectuer les mises à jour des systèmes d'exploitation et logiciels de base en cohérence avec les besoins de son *application* et de déployer les protections antivirales adéquates compte tenu de la nature du *service hébergé*.

GPSIH administre seul la *plateforme*. De plus, GPSIH assure au client l'exécution de ses machines virtuelles, leur connectivité, leur sauvegarde régulière, leur supervision tels que décrits dans les chapitres suivants et les documents joints.

GPSIH est susceptible de réutiliser les espaces de stockage de la *plateforme* après un effacement sécurisé.

Les moyens mis en œuvre par GPSIH permettent au *service hébergé* de mettre en œuvre une authentification forte sécurisant l'*identité numérique* d'un *utilisateur*. Tant la correspondance entre cette *identité numérique* et une *identité physique* que les droits qui lui sont conférés au sein de l'*application* sont du seul ressort du *client*.

## 6 Obligations

Les obligations des parties visent à assurer la conformité légale et la disponibilité du *service hébergé*, l'intégrité et la confidentialité des données déposées.

### 6.1 Obligations de conformité légale

#### 6.1.1 Obligations de GPSIH

GPSIH a obligation de détenir et de conserver la certification HDS (pour les activités 1 à 6), tel que défini à l'article L1111-8 du CSP. Cette certification a été obtenue par GPSIH en avril 2020.

Conformément au V de l'article L1111-8 du CSP, GPSIH ne peut utiliser les données qui lui sont confiées à d'autres fins que l'activité d'hébergement de données de santé.

#### 6.1.2 Obligations du client

Le *Client* a obligation d'avoir effectué l'ensemble des démarches légales nécessaires à la mise à disposition de son service, notamment au regard de la LIL et du CSP. Cette obligation comporte notamment le respect des référentiels opposables de la PGSSI-S prévus à l'article L1110-4-1 du CSP lorsque les arrêtés du ministre chargé de la santé instituant ces référentiels seront pris.

Le *Client* reporte dans ses contrats de services l'ensemble des clauses obligatoires au titre de l'article R1111-11 du CSP, qu'il retrouvera dans les constituants suivants du *Contrat d'hébergement* :

N°	Libellé	Origine
1°	Indication du périmètre du certificat de conformité obtenu par l'hébergeur	Déclaration de politique de sécurité
2°	Description des prestations réalisées	Extrait du catalogue de services, en fonction des services sélectionnés dans les conditions particulières.
3°	Indication des lieux d'hébergement	9.1 des Conditions Générales
4°	Mesures mises en œuvre pour le respect des droits des personnes concernées	Procédure de gestion des données personnelles.
5°	Référent contractuel du client	Conditions Particulières
6°	Indicateurs de qualité et de performance	Catalogue de services
7°	Conditions de recours à des prestataires techniques externes	9.2 des Conditions Générales
8°	Modalités pour encadrer l'accès aux DSCP	Principes d'architecture
9°	Garanties et procédures en cas de défaillance de l'hébergeur	Procédure de réversibilité
10°	Interdiction pour l'hébergeur d'utiliser les données de santé hébergées à d'autres fins	6.1.1 des Conditions Générales
11°	Présentation des prestations à la fin de l'hébergement	Procédure de réversibilité

12°	Engagement à restituer la totalité des données aux responsables de traitement en fin de prestation	Procédure de réversibilité
13°	Engagement à détruire les données en fin de prestation	Procédure de réversibilité

Le *Client* s'engage à acquérir les droits de redistribution sur l'ensemble des composants logiciels issus de tierces parties et faisant partie de son *Application*.

## 6.2 Obligation de disponibilité

La disponibilité du service repose sur la disponibilité de l'*Environnement d'exécution* et sur le bon fonctionnement de l'*application* au sein de cet *Environnement d'exécution*.

### 6.2.1 Obligations de GPSIH

GPSIH s'engage à une disponibilité de 99,9% de l'*Environnement d'exécution* en temps cumulé sur un mois calendaire.

Pour mesurer cette disponibilité, GPSIH met en œuvre :

- Une supervision locale des *Ressources dédiées*, accessible à tout moment sur le *portail clients* et permettant de constater leur disponibilité.
- Une supervision depuis plusieurs sites distants de trois applications de référence permettant de mesurer la disponibilité des *Ressources communes*.

Pour les serveurs porteurs de DSCP, l'objectif de confidentialité est pour GPSIH prioritaire sur l'objectif de disponibilité. Par conséquent, GPSIH se réserve le droit de suspendre l'accès à une *Application* lorsque son maintien ne permettrait pas de respecter cet objectif. Cette suspension ne pourra faire l'objet d'aucun recours ou déclaration de préjudice de la part du *client*, et ce quelle qu'en soit la cause, y compris la détection de vulnérabilités dans l'*Environnement d'exécution*.

### 6.2.2 Obligations du client

Le *Client* s'engage à surveiller les *Ressources dédiées* consommées, et à étudier avec GPSIH l'opportunité et les conditions d'augmentation de ces ressources si elles s'avéraient chroniquement insuffisantes.

Il s'engage également à prévenir GPSIH de tout événement prévisible pouvant provoquer une surcharge occasionnelle de l'*Environnement d'exécution* au moins 5 jours ouvrés avant la date planifiée de l'évènement, et à mettre en œuvre avec elle les mesures préventives pour absorber cette surcharge.

Le client peut effectuer des audits et des tests d'intrusion sur leurs ressources dédiées pour leurs applications mises en production, dans le respect des règles définies dans le contrat d'hébergement. Pour les services mutualisés, il peut mandater un auditeur externe dans le respect des règles d'audit fixées par la norme ISO 19011. Le Client s'engage à fournir au minimum les informations suivantes concernant l'audit :

- Les adresses (externes) depuis lesquels les tests seront exécutés
- Les plages d'adresses visées
- L'heure de début et de fin du test d'intrusion, choisis de façon à minimiser l'impact sur la production
- Les mécanismes d'alerte permettant de suspendre le test en cas de perturbations
- L'obligation de confidentialité des auditeurs en cas d'intrusion réussie

## 6.3 Obligation de confidentialité

### 6.3.1 Obligations de GPSIH

GPSIH fournit au *client* les moyens techniques d'une authentification forte pour les *Identités numériques* se connectant à la plateforme, qu'il s'agisse des *Utilisateurs* ou des *Techniciens de maintenance*. GPSIH garantit la conformité de ces dispositifs aux exigences réglementaires s'appliquant aux DSCP.

GPSIH restreint le recours à des copies papier. Toutes les copies papier doivent être détruites en utilisant une broyeuse classifiée P4. Par ailleurs, GPSIH garantit au *client* qu'aucune impression de données personnelles ou de données de Santé ne sera réalisée sur support papier.

GPSIH s'interdit d'utiliser les données de santé hébergées à d'autres fins que l'exécution de l'activité d'hébergement de données de santé.

### 6.3.2 Obligations du client

#### 6.3.2.1 Utilisation des moyens d'authentification

Le *Client* doit intégrer les moyens d'authentification mis à disposition par GPSIH conformément aux règles d'intégration documentées sur le *Portail client*.

Le client s'engage à garantir le secret des informations communiquées par GPSIH concernant les méthodes mises en œuvre pour authentifier les clients et préserver la confidentialité des données.

#### 6.3.2.2 Attribution des identités numériques

Il appartient au *Client* de mettre en œuvre l'identification des utilisateurs conformément aux référentiels opposables de la PGSSI-S

#### 6.3.2.3 Accès de maintenance

Les *Techniciens de maintenance* du *Client* ont accès aux *Ressources dédiées* via un accès de maintenance proposé dans le *Portail clients*. L'accès à une *Ressource dédiée* n'est possible qu'après une authentification forte, pour un temps limité et après saisie d'un motif d'intervention qui sera inscrit dans un journal de trace.

Il appartient au *Client* d'y habilitier des *Techniciens de maintenance* offrant des garanties suffisantes, de mettre en place un processus de formalisation et d'enregistrement des motifs des interventions, et de vérifier périodiquement la légitimité des accès inscrits dans ledit journal.

À la demande du client, GPSIH pourra fournir les traces des accès administrateurs. Ces traces contiennent, à minima et pour chaque accès, la date et l'heure d'intervention, la durée, le motif et l'identité numérique du *Technicien de maintenance ayant ouvert l'accès*.

#### 6.3.2.4 *Politique de gestion des Crédits*

Le *client* définit et applique une politique de gestion des *crédits* d'authentification. Cette politique est annexée aux conditions particulières de son contrat d'hébergement.

#### 6.3.2.5 *Protection contre les fuites de données*

Le *Client* s'engage à mettre en œuvre et à démontrer à GPSIH :

- Les moyens techniques et organisationnels permettant d'imputer toute partie du code de l'*Application* à ses personnels ou fournisseurs,
- Les dispositions contractuelles et disciplinaires permettant de dissuader ses personnels et fournisseurs d'instrumenter l'*Application* pour y accéder dans l'environnement de production ou pour en extraire des données.
- Un processus de formation de ses personnels aux exigences de la sécurité de l'information
- L'absence de tout caractère personnel, de santé ou confidentiel dans les jeux de données de test utilisés en dehors des *ressources dédiées* réputées porter des données de santé à caractère personnel
- Qu'un processus garantissant qu'aucune donnée personnelle et qu'aucune donnée de Santé ne sera produite sur support papier.

### 6.4 **Obligation d'intégrité**

L'intégrité des données peut être compromise par :

- Des défaillances de l'environnement d'exécution mis à disposition par GPSIH
- Des défaillances de l'application
- Des erreurs des utilisateurs

#### 6.4.1 **Obligations de GPSIH**

En fonction des objectifs d'intégrité propres au *service*, GPSIH mettra en œuvre :

- Des mécanismes de redondance, permettant en cas de défaillance de l'environnement d'exécution de reprendre l'exploitation en ne perdant que les données des sessions en cours.
- Des mécanismes de sauvegarde, permettant de revenir à un état antérieur des données dans tous les cas où l'intégrité aurait été compromise.
- Des espaces de dépose de sauvegardes, mis à disposition de l'*Application* pour y déposer à son initiative des données que l'on souhaiterait retrouver en cas de perte de la machine source.

En l'absence de mention contraire dans les *Conditions Particulières*, l'*Environnement d'exécution* ne comportera ni mécanisme de redondance ni espace de dépose, et les sauvegardes seront effectuées quotidiennement, à l'heure qui conviendra à GPSIH, avec une durée de rétention de sept (7) jours.

#### 6.4.2 **Obligations du client**

##### 6.4.2.1 *Intervention sur les données*

A la demande de ses *Utilisateurs*, le *Client* pourra être amené à modifier des DSCP. Ces interventions devront être répertoriées dans le journal de trace de l'accès de maintenance.

Le *Client* garantit à GPSIH qu'aucun autre moyen que l'accès de maintenance ou l'accès via Internet par un utilisateur autorisé ne permet d'altérer les données.

#### **6.4.2.2 Corruption par un utilisateur**

GPSIH n'est pas responsable de la corruption de données par un *Utilisateur* autorisé que ce soit par l'accès de maintenance, par l'accès via Internet ou par tout autre moyen à la disposition du *Client* et des *Utilisateurs*.

### **6.5 Déploiement et évolutions de l'application**

L'engagement de protection des DSCP de GPSIH n'est valable que dans la mesure où l'*Application* respecte les règles d'intégration en vigueur. Pour y parvenir, on définit ici les modalités d'intégration, de mise en production et d'évolution d'une *application*.

#### **6.5.1 Obligations de GPSIH**

Avant le déploiement initial, GPSIH met à la libre disposition du *client* une *Plateforme* de test représentative de la *Plateforme* de production courante.

GPSIH renseigne sur l'outil documentaire intégré au *Portail clients* l'architecture déployée, ainsi que les écarts techniques aux règles générales de sécurité de l'architecture GPSIH.

#### **6.5.2 Obligations du client**

##### **6.5.2.1 Environnement de développement**

Le *Client* s'engage à constituer un environnement de développement en établissant une connexion sécurisée entre ses systèmes de développement et la *Plateforme* de test, et à y effectuer l'intégration de son *Application* avec la *Plateforme* proposée par GPSIH lors du déploiement initial et des évolutions majeures ultérieures.

##### **6.5.2.2 Mise en production**

Lors du développement initial ou des évolutions majeures ultérieures, le *Client* soumet son *Application* à un contrôle préalable par GPSIH, visant à déterminer si les obligations d'authentification sont bien remplies.

A l'issue de ce contrôle, la mise en production pourra être autorisée, refusée, ou autorisée sous une dérogation limitée dans le temps.

##### **6.5.2.3 Procédures de déploiement**

Le *Client* s'engage à respecter les procédures de déploiement et d'exploitation fournies par la documentation disponible sur le *Portail clients*, notamment à fournir à GPSIH une information sincère sur les interventions effectuées sur les serveurs mis à sa disposition.

##### **6.5.2.4 Validation de la documentation**

Le *Client* maintient à jour la documentation de l'*Application* déposée par GPSIH sur le *Portail clients*. Le *Client* renseigne également la liste des contacts responsables des aspects :

- Administratifs ;
- Financiers ;
- Techniques ;
- Légaux (DPO).

### 6.5.2.5 Evolution des exigences

Les obligations réglementaires ou le processus d'amélioration continue de GPSIH peuvent amener à modifier les exigences envers les applications hébergées. Le *Client* s'engage à étudier sur sollicitation de GPSIH les impacts de ces modifications et à proposer un planning de mise en conformité.

## 7 Responsabilité

GPSIH ne saurait être tenue pour responsable de l'inadéquation des services qu'il fournit aux objectifs particuliers que le *Client* peut envisager ou poursuivre, dès lors qu'avant toute décision celui-ci a eu accès à toutes les informations concernant les moyens et les engagements GPSIH quant à ces services.

En aucun cas, GPSIH ne saurait voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, et notamment du fait :

- D'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus ou diffusés sur les sites hébergés pour le *client*,
- De la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres diffusées, en intégralité ou partiellement, sur les sites hébergés pour le *client*,
- De la suspension ou de la résiliation des services, notamment à la suite de l'inexécution d'une des obligations du *Client* telles que fixées ici.

Le *Client* devra garantir GPSIH de toute condamnation à ce titre.

### 7.1 Sécurité de l'information

#### 7.1.1 GPSIH

GPSIH déclare et garantit au *client* posséder la capacité à l'exécution du présent contrat d'hébergement et lui permettant de fournir les services conformément aux conditions prévues.

GPSIH assume la responsabilité des risques et périls liés à la sécurité de la plateforme d'hébergement et aux services mis à disposition du *client*.

GPSIH sera notamment responsable de toute défaillance de ses systèmes de sécurité ayant entraîné un accès illégitime, une altération ou une corruption des données de Santé à caractère personnel par un tiers non-autorisé.

GPSIH est responsable de la mise en œuvre des mesures permettant de garantir la sécurité et la disponibilité de la plateforme mise à la disposition du client.

GPSIH s'engage à souscrire, auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des dommages susceptibles de lui être imputés.

#### 7.1.2 Client

Le *client* déclare et garantit à GPSIH posséder l'autorité d'utiliser les services conformément aux conditions prévues par le présent contrat d'hébergement.

Le *client* assume l'ensemble des risques et périls liés à ses activités et ses interventions sur les données hébergées et les services mis à disposition par GPSIH, y compris lorsque les services mis à sa disposition sont utilisés par ou pour le compte de tiers.

Le *client* demeure notamment responsable de l'adéquation des services commandés à ses besoins et des données hébergées.

Le *client* est seul responsable de la mise en œuvre des mesures permettant de se prémunir contre toute altération, corruption ou perte des données du fait de ses interventions, de celles des tiers agissant pour son compte ou des utilisateurs.

Le *client* s'engage à souscrire, auprès d'un organisme notoirement solvable, une assurance responsabilité civile couvrant l'ensemble des dommages susceptibles de lui être imputés, et s'engage à maintenir cette assurance, ou toute autre assurance équivalente, pendant toute la durée du contrat.

## 8 Cas de force majeure

Aucune des deux *Parties* ne sera tenue pour responsable vis-à-vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation née du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à 30 jours consécutifs, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception notifiant cette décision.

### 8.1 Saisies judiciaires

Dans le cas d'une saisie judiciaire, GPSIH mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour répondre aux injonctions et assister les tiers désignés dans l'accomplissement de leurs tâches.

La responsabilité de GPSIH est limitée à la mise en œuvre des moyens (obligation de moyen) et à l'assistance des tiers désignés dans la limite de ses possibilités, notamment dues au fait que les accès de GPSIH aux ressources dédiées mises à disposition du *client* et aux données du *client* sont limités.

GPSIH mettra tout en œuvre pour accomplir pleinement ses tâches tout en respectant la réglementation en vigueur et les procédures définies dans la Procédure de gestion des données personnelles ainsi que dans la procédure de réversibilité.

## 9 Organisation

### 9.1 Moyens

GPSIH conserve le libre choix de la nature et de l'organisation des moyens qu'il met en œuvre pour répondre aux engagements du *Contrat d'hébergement*. L'architecture déployée par GPSIH sera documentée en Français dans l'espace documentaire propre au *Client* sur le *Portail clients*.

Dans tous les cas, cette architecture sera déployée dans les centres de données GPSIH, tous situés en France :

- GPSIH, 2 avenue des Puits, 71300 MONTCEAU LES MINES
- Jaguar Networks Limonest, 1 rue des Vergers, 69760 LIMONEST
- Jaguar Networks Lyon, 60 avenue Rockefeller, 69008 LYON

## 9.2 Sous-traitance

GPSIH recourt à un sous-traitant pour la mise à disposition de ses salles serveurs de Lyon et de Limonest :

- Jaguar Network, 71 avenue André Roussin, 13016 MARSEILLE

Ce sous-traitant ne dispose d'aucun accès logique aux matériels de GPSIH, et offrent toutes les garanties appropriées de sécurité physique et environnementale pour leur prestation.

L'éventuel recours à d'autres sous-traitants ferait l'objet d'une nouvelle version des Conditions Générales, avec une possibilité pour le *Client* de résilier son contrat conformément aux dispositions du chapitre 11.

## 9.3 Assistance - Interventions

GPSIH met à la disposition du *Client* un système de gestion des demandes d'interventions, permettant la création et le suivi de tickets de demande.

GPSIH assurera le suivi de ces demandes en langue Française.

Le *Client* s'engage notamment à utiliser ce système pour informer GPSIH des interventions planifiées sur ses systèmes susceptibles de générer des pertes de disponibilité détectables par les systèmes de supervision de GPSIH.

## 9.4 Gestion des incidents.

GPSIH s'engage à mettre en œuvre un processus de gestion des incidents de sécurité, avec une notification immédiate ou périodique au *Client* selon la gravité des incidents détectés.

GPSIH assurera le suivi de ces incidents en langue Française.

Le *Client* s'engage à mettre en œuvre un processus homogène de notification des incidents de sécurité vers ses propres clients.

Le *Client* a l'obligation de signaler à GPSIH tout manquement constaté aux règles de sécurité, ainsi que toute vulnérabilité supposée des applications, sans tenter d'aucune manière de la démontrer.

## 10 Documentation

GPSIH met à la disposition du *Client*, outre les éléments du présent *Contrat d'hébergement* :

- L'espace documentaire partagé sur le *Portail clients*
- Les tickets de demande et d'incidents propres à son *Application*

À la demande du client, GPSIH pourra également transmettre :

- Son attestation de certification ISO 27001 et la déclaration d'applicabilité correspondante
- Sa déclaration de politique de sécurité

Les autres documents et enregistrements permettant de démontrer le respect des obligations GPSIH, notamment les rapports d'audits de certification, pourront être consultés sur site et sous NDA par un auditeur mandaté par le *Client* dans le respect des règles d'audit fixées par la norme ISO 19011. Cet auditeur doit être certifié ISO27001 Lead Auditor ou Lead Implementer.

## 11 Evolution des conditions générales

GPSIH informera le *Client* des modifications apportées aux *Conditions Générales* au moins un (1) mois avant leur entrée en vigueur par voie électronique. En cas de non-acceptation par le *Client* de ces modifications contractuelles, le *Client* peut résilier son contrat sans pénalité dans un délai de trois mois à compter de la réception du projet de modification. Ces dispositions ne sont pas applicables en cas de modifications contractuelles imposées par voie législative ou réglementaire.

## 12 Résiliation

Sauf manquement grave, le *Contrat d'hébergement* ne peut être résilié par l'une ou l'autre *Partie* qu'à son échéance, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au plus tard trois (3) mois avant ladite échéance.

Une demande de résiliation pour manquement grave devra être notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception. Elle sera effective deux (2) mois après sa réception, si aucune conciliation n'a pu être établie entre temps.

Dans l'hypothèse où la certification d'hébergeur de données de santé attribuée à GPSIH serait retirée ou non renouvelée, le *Contrat d'hébergement* serait résilié de plein droit. Cette résiliation automatique ne donnera lieu à aucune indemnité.

Le nom de domaine sous lequel est commercialisé le *Service hébergé* est détenu et administré par le *Client*, qui fera son affaire de sa redirection vers un autre hébergeur une fois la résiliation effective.

Afin de permettre au *Client* de récupérer ses données, GPSIH mettra en œuvre sa procédure de réversibilité dès réception de la résiliation du *Contrat d'hébergement*. Il appartient au client de récupérer ses données. À l'issue de la période de transition, les données seront détruites par GPSIH, qu'elles aient été récupérées ou pas par le *Client*.

## 13 Litiges

GPSIH et le *Client* conviennent que les litiges qui pourraient résulter de l'application ou de l'interprétation du *Contrat d'hébergement* feraient l'objet d'une tentative de conciliation. A défaut de conciliation, les litiges seraient soumis à la juridiction compétente, à savoir le Tribunal de Grande Instance de Chalon sur Saône (71).

### 13.1 Plaintes et réclamations

Toute plainte ou réclamation relative au services fournis par GPSIH peut être adressée :

- En premier recours, par courriel, à [claim@ids.host](mailto:claim@ids.host);
- En second recours, si le *client* n'a pas reçu de réponse dans les trente (30) jours calendaires à compter de l'envoi de sa demande, par courrier, à Groupe PSIH — 77 boulevard Marius Vivier Merle — 69003 Lyon.

Une réponse sera adressée au *client* par le même canal que la demande dans un délai de trente (30) jours calendaires à compter de la réception de sa demande.