



# CONTRAT D'HÉBERGEMENT DE L'APPLICATION PRONOTE

Le présent contrat de licence d'utilisation est conclu entre vous, personne physique ou morale, le **Client**, et **Index Éducation**, le **Prestataire** S.A.S. inscrite au RCS de Marseille n° B 384 351 599 dont le siège est situé rue Georges CHARPAK 13013 Marseille France. Les termes du présent contrat, établi en conformité avec le **règlement européen sur la protection des données** applicable à compter du 25 mai 2018, s'appliquent à l'utilisation du mode hébergement de l'application **PRONOTE**. Le présent contrat définit les droits et/ou restrictions que vous acceptez en cochant la proposition « **J'accepte les termes du contrat d'hébergement** » lors de votre commande.

## A - DÉFINITIONS

**A.1 PRONOTE** : APPLICATION LOGICIELLE DE GESTION DE LA VIE SCOLAIRE ÉDITÉE PAR **INDEX ÉDUCATION**.

**A.2 PRONOTE SERVEUR** : COMPOSANT DE L'APPLICATION **PRONOTE** POUR LA GESTION DE LA BASE DE DONNÉES DE L'APPLICATION **PRONOTE**.

**A.3 PRONOTE CLIENT** : COMPOSANT PERMETTANT D'ACCÉDER AUX DONNÉES DE L'APPLICATION **PRONOTE** AU TRAVERS D'UN PROGRAMME EXÉCUTABLE.

**A.4 PRONOTE.NET** : COMPOSANT PERMETTANT L'ACCÈS AUX DONNÉES DE **PRONOTE** AU TRAVERS D'UN NAVIGATEUR INTERNET.

**A.5 SERVICE** : CONSISTE EN L'HÉBERGEMENT DES COMPOSANTS SUIVANTS : **PRONOTE SERVEUR** ET **PRONOTE.NET** SUR UNE PLATEFORME MATÉRIELLE CONNECTÉE AU RÉSEAU INTERNET, AU TRAVERS DE LAQUELLE LE CLIENT ADMINISTRE SA BASE DE DONNÉES. LES UTILISATEURS ACCÈDENT À LA BASE DE DONNÉES SOIT PAR **PRONOTE CLIENT** SOIT PAR UN NAVIGATEUR CONNECTÉ À **PRONOTE.NET**.

**A.6 CONSOLE D'ADMINISTRATION SÉCURISÉE** : INTERFACE LOGICIELLE MISE À DISPOSITION DU **CLIENT** POUR LUI PERMETTRE DE PILOTER À DISTANCE **PRONOTE SERVEUR** ET **PRONOTE.NET**.

**A.7 PLATEFORME D'HÉBERGEMENT** : ENSEMBLE DES RESSOURCES MATÉRIELLES (MACHINES, SERVEURS) ET LOGICIELLES (SYSTÈME D'EXPLOITATION, COMPOSANTS LOGICIELS ET APPLICATIONS **PRONOTE**) MISES EN PLACE PAR **INDEX ÉDUCATION** POUR FOURNIR LE SERVICE.

**A.8 RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES** : EST LE RÈGLEMENT (UE) 2016/679, RELATIF À LA PROTECTION DES PERSONNES PHYSIQUES À L'ÉGARD DU TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ET À LA LIBRE CIRCULATION DE CES DONNÉES, DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL DU 27 AVRIL 2016 APPLICABLE À COMPTER DU 25 MAI 2018.

**A.9 CLIENT** : PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE QUI CONCLUE LE CONTRAT. IL EST L'ADMINISTRATEUR DE **PRONOTE** ET DE FAIT LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE DONNÉES QU'IL Y EFFECTUE, AU SENS DU **RÈGLEMENT GÉNÉRAL SUR LA PROTECTION DES DONNÉES**.

## B - DESCRIPTION DU SERVICE

### B.1 VERSIONS ÉLIGIBLES À L'HÉBERGEMENT

Seules sont hébergées :

La version de **PRONOTE** en cours de commercialisation ;

La version de **PRONOTE** qui précède directement la version en cours de commercialisation.

### B.2 INDIVIDUALISATION

Chaque établissement dispose d'une machine virtuelle avec son système d'exploitation. Sur cette machine virtuelle les programmes **PRONOTE serveur** et **PRONOTE.net** sont exécutés. L'hébergement n'entraîne aucune mutualisation des données.

### B.3 PILOTAGE

Au travers de la console d'administration sécurisée le Client choisit

sa base de données, et la met en service. Il administre **PRONOTE serveur** et **PRONOTE.net**. Il dispose pour le faire d'un guide d'utilisation de la console d'administration sécurisée.

**Espaces disques alloués** : en fonction de la formule d'hébergement retenue par le Client un espace disque est alloué. Cet espace disque ne lui est pas accessible directement, il est destiné au stockage de toutes les données de la base **PRONOTE** ainsi qu'à la sauvegarde et à l'archivage de ces données.

### B.4 RESSOURCES MATÉRIELLES ET LOGICIELLES

Les composants **PRONOTE serveur** et **PRONOTE.net** d'un établissement sont hébergés sur une machine virtuelle qui lui est exclusivement dédiée et dont le système d'exploitation est Windows Serveur.

Chaque machine virtuelle est accessible de l'extérieur par une adresse IP unique.

### B.5 SÉCURISATION DES DONNÉES

Pour chaque Client, jusqu'à douze (12) sauvegardes sont effectuées par jour. Cette infrastructure permet de stocker trente (30) jours d'archivage. Les données sauvegardées et archivées sont directement accessibles par le Client.

### B.6 ÉQUIPEMENTS ET LOCAUX

Tous les équipements sont abrités dans un Datacenter Classe Tier III, géré par **INDEX ÉDUCATION** en France.

### B.7 RÉVERSIBILITÉ

L'application **PRONOTE** permet au Client de récupérer, à tout moment, sur le support de son choix, de manière sécurisée l'ensemble des données hébergées. Cette récupération en local de la base de données se fait au travers de **PRONOTE client**.

### B.8 ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

L'assistance téléphonique est disponible tous les jours ouvrés du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00. L'assistance téléphonique n'est pas disponible du 24 décembre 17h00 jusqu'au premier jour ouvré du mois de janvier à 09h00.

### B.9 DÉLAIS D'INTERVENTION

Pour toute anomalie signalée par le Client, le prestataire s'engage à intervenir dans les 2h00 ouvrées.

Les heures ouvrées s'étalent du lundi au vendredi (sauf jours fériés) entre 9h00 et 17h00, heures de Paris.

### B.10 ENGAGEMENT DE DISPONIBILITÉ DU SERVICE

Le Prestataire s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, de rendre le service disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Le Client reconnaît être informé par les présentes que les aléas liés aux fournisseurs d'accès internet, peuvent engendrer des discontinuités de service indépendantes de la volonté du Prestataire.

Le Prestataire se réserve le droit, à titre exceptionnel, d'interrompre le service pour des opérations de maintenance programmées ou d'urgence.

Le Prestataire fera en sorte d'informer le Client par e-mail ou SMS, par avance et dans la mesure du possible, des dates et durées des opérations de maintenance programmées.

Le Client accepte de supporter, dans des limites raisonnables, les risques d'imperfection ou d'indisponibilité du service sans qu'ils puissent donner lieu à une quelconque indemnisation.



## C - RESPONSABILITÉS DU PRESTATAIRE

Ce contrat concerne l'hébergement des applications **PRONOTE** serveur et **PRONOTE.net** et des bases de données associées.

Les données qui les constituent ne sont accessibles que par les personnes autorisées par l'établissement au moyen d'identifiants personnels de connexion. Ces identifiants de connexions sont créés depuis l'application **PRONOTE** par le Client.

Le Prestataire, pour l'exécution du contrat, est tenu à une obligation de moyens.

### C1 DESCRIPTION DES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL FAISANT OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter le **règlement général sur la protection des données**.

Le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client, les données à caractère personnel nécessaires pour l'aider à sécuriser et améliorer son Service. La nature des opérations réalisées sur les données est analytique pour des finalités de contrôle de l'utilisation des identifiants de connexion et de qualité de service. Les données à caractère personnel traitées sont les noms, prénoms, adresse IP de connexion, type d'appareil utilisé, horodatage des requêtes faites au service. Toutes les catégories de personnes pouvant se connecter au service sont concernées. Pour l'exécution du Service objet du présent contrat, le Client met à la disposition du Prestataire les journaux de connexions et d'opérations.

### C2 OBLIGATION DU PRESTATAIRE VIS-A-VIS DU CLIENT

Le Prestataire s'engage à traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la description sus-citée.

Le Prestataire s'engage à traiter les données conformément aux instructions du Client. Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client.

Le Prestataire s'engage à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.

Le Prestataire s'engage à prendre en compte, s'agissant de son Service, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Les traitements effectués dans le cadre du Service ne font l'objet d'aucune sous-traitance.

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

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Prestataire des demandes d'exercice de leurs droits, le Prestataire doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client.

Le Prestataire notifie au Client toute violation de données à caractère personnel, dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance, par courrier électronique. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

### C3 SÉCURITÉ DES SERVEURS ET DES LOCAUX

Le Prestataire prend des précautions optimales pour assurer la protection matérielle des données que le Client lui aura confiées au travers de l'application **PRONOTE** en particulier contre l'intrusion de tiers non autorisés, détournements, intrusion de virus, etc.

Le Prestataire est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service. Le Prestataire se réserve le droit de mettre à jour ses versions logicielles en cas de faille de sécurité et moyennant une information préalable. Toute perte de données ou rupture de service liée à ces opérations ne saurait engager la responsabilité du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;

- les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

En cas de non-respect répété des prescriptions par le Client, le Prestataire se réserve le droit de suspendre ou de résilier la fourniture du Service aux torts du Client, sans qu'il puisse revendiquer une quelconque compensation ou dommages et intérêts ou remboursement.

### C4 CONFIDENTIALITÉ ET TRACABILITÉ

Les données contenues dans ces supports et documents sont strictement couvertes par le secret professionnel (article 226-13 du code pénal). Conformément au **règlement général sur la protection des données**, le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le Prestataire s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :

- s'engagent à respecter la confidentialité ;
- reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel ;
- ne fassent aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation d'hébergement ;
- n'utilisent pas les documents et informations traités à des fins autres que celles qui relèvent de l'accomplissement de sa prestation d'hébergement ou de l'élaboration de statistiques anonymes sans diffusion à but commercial ;
- ne divulguent pas ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales.

Le Prestataire prend toutes mesures permettant d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques exploités et les mesures matérielles pour assurer la conservation des documents et informations traités.

Le Prestataire ne pourra sous-traiter l'exécution des prestations à une autre société, ni procéder à une cession de marché sans en avoir avisé au préalable le Client.

Le Prestataire déclare tenir un registre des traitements effectués pour le compte du Client comprenant ses coordonnées, ses instructions écrites et l'horodatage des actions effectuées.

Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification légale qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations énumérées dans le présent engagement.

Il est rappelé que si le Prestataire ne devait pas respecter les termes de la présente convention, sa responsabilité pourrait être engagée, sur la base des dispositions des articles 226-17 et 226-5 du code de procédure pénal.

Le Client pourrait en outre prononcer la rupture immédiate du contrat qui le lie à la société sans indemnité d'aucune sorte.

### C5 GARANTIE DE RÉVERSIBILITÉ ET DE NON CONSERVATION

La possibilité est faite au Client de pouvoir à tout moment récupérer l'intégralité de ses données sur le support de son choix pour lui permettre de déployer la solution **PRONOTE** en local sans aucune perte de données.

Au terme d'un contrat d'hébergement non renouvelé par le Client, et à l'issue d'une période de six (6) mois, tous fichiers manuels ou informatisés stockant des informations nominatives relatives à la prestation, autres que ceux qui relèvent des stricts besoins de gestion et de facturation, seront définitivement détruits.

Durant cette période de six (6) mois, en cas de nécessité, le client pourra prendre contact avec le Prestataire pour qu'il lui permette récupérer ces données.



## C6 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

La console d'administration sécurisée, accessible après l'installation d'un certificat, est utilisée sous la seule et entière responsabilité du Client.

Le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable de tout dommage direct ou indirect tel que pertes de données, préjudice financier résultant de l'accès et de l'utilisation de ce site par l'utilisateur sauf en cas de faute grave ou intentionnelle du Prestataire.

La responsabilité du Prestataire envers le Client ne pourrait être engagée que pour des faits établis qui lui seraient exclusivement imputables, ce qui exclut les cas de force majeure et en particulier un blocage des moyens de communication ou de télécommunication du Client ou du Prestataire.

Dans la constitution de ses services, le Prestataire fait appel à des produits logiciels et matériels fournis par des éditeurs tiers. En considération des évolutions techniques et économiques propres aux activités d'éditeur de Logiciel, le Client reconnaît et accepte sans réserve que le Prestataire n'est pas responsable du support ou de la politique d'évolution du logiciel de l'éditeur concerné.

Le Prestataire se réserve le droit de mettre à jour avec une nouvelle version ou de remplacer un logiciel par un autre équivalent sur le plan fonctionnel dans le cadre du service et dans le respect des modalités décrites au titre de ce présent contrat, notamment en garantissant toujours le même niveau de protection de la confidentialité des données.

## D - RESPONSABILITÉS DU CLIENT

### D.1 CONNAISSANCE DU SERVICE

Le Client reconnaît avoir vérifié l'adéquation du Service à ses besoins et avoir reçu toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour bénéficier de l'hébergement de l'application PRONOTE.

### D.2 PÉRIMÈTRE

Le Client administre seul le serveur de données PRONOTE serveur et le serveur web PRONOTE.net au moyen d'une console d'administration sécurisée accessible par identifiant et mot de passe et sécurisé par un certificat. Les mots de passe et identifiants sont communiqués par le Prestataire au Client après validation de la commande.

L'utilisation par le Client s'effectue sous sa seule responsabilité.

Le Client est seul responsable de la conservation et de la communication des identifiants et mots de passe nécessaires pour accéder à la console d'administration sécurisée.

En vertu des dispositions légales, le Client est responsable des données saisies par l'ensemble des utilisateurs de l'application, des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions pénales qu'elles entraîneraient.

### D.3 CONFIDENTIALITÉ

Le Client s'engage à ne pas divulguer identifiant et mot de passe sous quelque forme que ce soit, en dehors des personnes habilitées à utiliser le Service.

En cas de perte ou de vol d'un identifiant ou d'un mot de passe, le Client en informe immédiatement le Prestataire qui lui en adresse un nouveau.

### D.4 NON INTRUSION

Toute tentative d'intervention sur des serveurs de tiers présents sur la plateforme d'hébergement ou toute intrusion ou tentative d'intrusion dans les systèmes informatiques du Prestataire engagera la responsabilité du Client.

Le Client s'interdit formellement d'analyser, de visualiser ou de modifier la configuration de la Plateforme d'hébergement du Prestataire ainsi que sa structure et les fichiers qui la constituent.

Les seules interventions autorisées du Client sur la Plateforme d'hébergement sont celles mises à sa disposition au travers de l'interface de la console d'administration sécurisée.

Le Client s'engage en outre à n'entreprendre aucun acte susceptible de

porter atteinte à la configuration, au fonctionnement ou à la sécurité de la Plateforme d'hébergement du Prestataire.

### D.5 DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES

Le Client s'engage à respecter le règlement général sur la protection des données. Le Prestataire communiquera au Client les coordonnées de son délégué sur simple demande.

## E-SERVICES TIERS

### E.1 DESCRIPTION

Le Service permet au Client de choisir les services tiers à associer à PRONOTE et PRONOTE.Net. Le Client, responsable du traitement des données personnelles effectué dans PRONOTE, est responsable de la conformité de ses transferts avec les services tiers.

### E.2 SERVICE DE STATISTIQUES ANONYMES MUTUALISÉES

Le Client peut choisir de participer au service de statistiques anonymes mutualisées. Dans ce cas, des statistiques anonymes portant sur les données composant son traitement sont mutualisées avec celles des autres Clients du prestataire. Ces données anonymes à des fins statistiques ne sont pas soumises au règlement général sur la protection des données.

### E.3 SERVICES D'ENVOI DE MESSAGES ÉLECTRONIQUES

Le Client peut choisir de déléguer au Prestataire l'envoi de ses messages électroniques. Dans ce cas le traitement de données en sous-traitance est étendu aux catégories suivantes : noms, prénoms et adresses de courrier électronique ou identifiant du terminal. La finalité de la sous-traitance de ce traitement est l'envoi de messages via différents médias, sur ordre du Client. La durée de conservation est limitée à celle strictement nécessaire à la fourniture des services. Le Prestataire et le Client s'engagent à respecter le règlement général sur la protection des données.

Le Prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants ultérieurs. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance. Le Client dispose d'un délai maximum de quarante-huit (48) heures à compter de la date de réception de cette information pour choisir de ne plus utiliser les services.

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

### E.4 SERVICES TIERS AVEC TRANSFERT DE DONNÉES

Le Client peut choisir de connecter PRONOTE avec des services tiers et de leur transférer des données. Le Prestataire peut dans ce cas être un relai technique de ce transfert, mais n'a aucun accès aux données relayées. Le Prestataire met tout en œuvre pour sécuriser les données relayées.

Le Client s'engage à respecter le règlement général sur la protection des données et à s'assurer de la licéité du transfert de données avec le service tiers.

### E.5 DÉLÉGATION D'AUTHENTIFICATION

Le Client peut également choisir de transférer la gestion de l'authentification à un Environnement Numérique de Travail, dans ce cas les risques liés à l'authentification lui sont également transférés.



## F-CONDITIONS DE VENTES

### F.1 DURÉE DU CONTRAT

Le contrat d'hébergement prend effet à la signature du bon de commande pour une période d'un an plein. Il n'y a pas de tacite reconduction.

La reconduction du contrat se fera par un nouveau bon de commande disponible à partir de **PRONOTE** client connecté au serveur hébergé.

### F.2 TARIFS

Les tarifs du Service ainsi que les frais à payer par le Client seront ceux en vigueur à la date d'exigibilité du paiement ainsi qu'ils apparaîtront dans le tarif d'**Index Éducation**.

Les tarifs de l'hébergement sont disponibles sur le site d'**Index Éducation** : [www.index-education.com](http://www.index-education.com). Ils figurent obligatoirement sur tous les bons de commande acceptés par le Client.

Le coût du service est dû chaque année. Il pourra être révisé, toutefois, **Index Éducation** s'engage à ce que l'augmentation pratiquée ne soit pas supérieure à la moyenne des indices des coûts des services informatiques des douze derniers mois publiés par le SYNTEC à la date de la révision.

### F.3 FACTURATION

La facturation est annuelle. La facture est émise à l'ouverture du service. La facture est payable dès réception, sans escompte, au plus tard trente (30) jours après la date de facture. Toute somme due est exigible. Toute somme impayée en tout ou partie à son échéance portera de plein droit intérêts au taux d'escompte de la Banque de France.

### F.4 LITIGES ET TRIBUNAL COMPÉTENT

A l'exception de l'obligation du Client de payer **Index Éducation**, aucune des parties ne sera responsable de quelque manquement que ce soit dans l'exécution de ses obligations trouvant son origine dans des causes en dehors de son contrôle. Si une disposition quelconque de ce contrat est déclarée invalide pour quelque raison que ce soit par le tribunal d'une juridiction compétente, les autres dispositions n'en demeurent pas moins valides.

Aucune action, quelle qu'en soit la forme, trouvant son origine dans le présent contrat, ne pourra être intentée par l'une ou l'autre des parties plus de deux (2) ans après la survenance de l'événement en constituant le fondement.

CE CONTRAT UTILISATEUR EST SOUMIS AU DROIT FRANCAIS.  
TOUT LITIGE RELATIF À L'EXÉCUTION OU À L'INTERPRÉTATION DU PRÉSENT CONTRAT DEVRA ÊTRE SOUMIS À LA COMPÉTENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MARSEILLE.

Date :

Signature

Cachet de l'établissement