

## CONDITIONS GENERALES DE « MONARCHIVAGE »

Le présent document (les « **Conditions Générales** ») définit les conditions dans lesquelles Stratow, SAS immatriculée sous le numéro 752 443 382 R.C.S. Paris, dont le siège social est 11 rue Tronchet, 75008 Paris (« **Stratow** »), fournit les Services au Client.

### 1. Définitions

« **Client** » désigne la personne morale (ou, le cas échéant, la personne physique agissant à titre professionnel) ayant souscrit au Contrat afin de bénéficier des Services, pour ses propres besoins professionnels.

« **Conditions Particulières** » désigne les modalités spécifiques de souscription et d'exécution du Contrat, définies lors de la commande en ligne du Service, qui complètent les présentes Conditions Générales.

« **Contrat** » désigne l'ensemble contractuel composé des Conditions Particulières et des Conditions Générales, les Conditions Particulières prévalant en cas de contradiction entre les deux.

« **Documentation** » désigne l'ensemble des notices, guides ou instructions d'utilisation des Services mis à disposition du Client par Stratow, notamment sur son site internet ou au sein de la plateforme MonArchivage.

« **Données du Client** » désigne l'ensemble des fichiers, données, informations, archives ou contenus fournis, stockés ou traités par le Client ou les Utilisateurs dans le cadre des Services.

« **Frais** » désigne l'ensemble des sommes dues par le Client à Stratow au titre de la fourniture des Services.

« **Information Confidentielle** » désigne tout document ou information de quelque nature que ce soit, notamment commerciale, financière, structurelle ou technique, ou autres, que l'une des Parties communique à l'autre Partie dans le cadre du Contrat, et qui est identifié(e) comme confidentiel(le) ou qui devrait normalement, compte tenu des circonstances, être considéré(e) comme confidentiel(le).

« **Règlementation sur la protection des données** » désigne la réglementation en vigueur applicable au traitement des données à caractère personnel effectué par Stratow pour le compte du Client au titre du Contrat, en particulier : (i) le RGPD et (ii) la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée.

« **RGPD** » désigne le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 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, et abrogeant la directive 95/46/CE.

« **SAE** » désigne le système d'archivage électronique « SYLOW », exploité par Stratow, assurant la conservation, l'intégrité, la traçabilité, la pérennité et la restitution des archives électroniques du Client, conformément à la norme NF Z42-013 et à la Politique d'archivage de Stratow.

« **Services** » désigne l'ensemble des prestations d'archivage électronique commercialisées sous le nom « MonArchivage » et fournies par Stratow au titre du Contrat.

« **Utilisateur** » désigne toute personne physique autorisée par le Client à accéder aux Services et à l'utiliser dans le cadre du Contrat, sous la responsabilité du Client.

### 2. Information précontractuelle

Stratow met à disposition du Client, sur son site Internet et dans la Documentation en ligne, toutes les informations nécessaires à la compréhension des Services, de leurs caractéristiques principales et de leurs conditions d'utilisation.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance, avant la souscription, de l'ensemble de ces informations, notamment des spécifications techniques, prérequis d'utilisation et limites fonctionnelles des Services.

Il reconnaît en outre disposer des compétences et moyens informatiques nécessaires pour accéder aux Services et les utiliser dans des conditions normales.

La souscription en ligne du Service vaut reconnaissance par le Client de l'adéquation du Service à ses besoins, Stratow n'étant pas tenue à un devoir de conseil individualisé dans le cadre d'un service souscrit de manière autonome.

### 3. Durée

Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de souscription par le Client pour la durée de souscription initiale choisie par celui-ci lors de la commande.

À l'issue de cette période initiale, le Contrat est renouvelé par tacite reconduction pour des périodes successives d'une durée identique à la durée de souscription initiale, sauf dénonciation par l'une des Parties.

Chaque Partie peut dénoncer le Contrat par notification écrite, transmise par tout moyen approprié, en respectant un préavis d'au moins trente (30) jours avant l'échéance de la période en cours.

### 4. Fourniture des Services

Les Services fournis par Stratow dans le cadre du présent Contrat comprennent notamment :

- l'accès en ligne à la plateforme MonArchivage ;
- l'hébergement, la gestion et la conservation des archives du Client au sein du SAE SILOW ;
- les prestations de maintenance, de support, de sauvegarde et de sécurité ;
- et, le cas échéant, toute prestation complémentaire convenue dans les Conditions Particulières.

Stratow s'engage à :

- mettre en œuvre les moyens techniques et organisationnels nécessaires pour assurer la disponibilité, la continuité et la qualité des Services, conformément à l'état de l'art et à sa Politique de sécurité des systèmes d'information ;
- maintenir un niveau de performance et de fiabilité cohérent avec les standards professionnels et les exigences de la norme NF Z42-013 ;
- assurer la mise à disposition du Service dans sa version la plus récente, incluant les mises à jour et évolutions techniques non substantielles ;
- intervenir avec diligence en cas d'incident affectant le fonctionnement du SAE ou des serveurs utilisés pour la fourniture des Services.

### 5. Processus d'archivage électronique

#### 5.1. Versement des archives

Le Client (service producteur) verse ses documents à archiver dans le SAE sous forme de SIP (paquet d'information produit par le service producteur).

Le versement peut porter sur :

- des documents unitaires
- des lots de documents homogènes regroupés dans un format d'enveloppe (type ZIP).

#### 5.2. Conservation

Les Services assurent la conservation des archives électroniques du Client pendant la durée convenue entre les Parties. Le SAE SYLOW, utilisé dans le cadre des Services, garantit la conservation, l'intégrité et la traçabilité des documents dans le temps, conformément à la norme NF Z42-013.

La période de conservation applicable à chaque type de document, ainsi que les moyens techniques et organisationnels mis en œuvre pour en assurer la pérennité, sont précisés dans la Convention d'archivage annexée au Contrat.

### 5.3. Conversion

Stratow assure une veille technologique continue afin de garantir la lisibilité, la pérennité et la conformité des formats des archives déposées par le Client.

En cas d'évolution technologique rendant nécessaire la conversion de format, le SAE SYLOW applique la procédure de conversion prévue dans la Convention d'archivage, dans le respect de la norme NF Z42-013 et des principes d'intégrité et de traçabilité.

Le Client en est informé préalablement par tout moyen approprié. Lorsque la conversion implique un changement substantiel du format ou du contenu des données, Stratow recueillera l'accord préalable du Client avant exécution.

Les Parties peuvent convenir de conserver la version originale des archives après conversion, selon les modalités définies dans la Convention d'archivage.

### 5.4. Reprise et continuité du Service

Les Services incluent une fonctionnalité de restitution permettant au Client, ou à toute personne qu'il désigne, de récupérer une ou plusieurs archives électroniques, dans le respect de la procédure de reprise décrite dans la Convention d'archivage.

Cette fonctionnalité garantit la restitution complète de l'archive, sans altération, ainsi que la restauration intégrale des métadonnées et des journaux de cycle de vie associés.

Le SAE SYLOW permet également d'assurer et de démontrer l'intégrité des éléments restitués, conformément aux exigences de la norme NF Z42-013.

Une fois la restitution effectuée et confirmée, les archives et métadonnées correspondantes sont supprimées du SAE SYLOW ayant procédé à la restitution, selon les modalités et délais prévus dans la Convention d'archivage.

## 6. Format et politique d'archivage

Les formats de documents acceptés dans le cadre des Services sont les suivants : PDF, XML et formats d'image (PNG, JPEG, TIFF). Chaque document ne doit pas excéder 5Mo. Les supports sont exclusivement numériques.

Les formats, supports et paramètres techniques applicables sont définis dans la Politique d'archivage, annexée au Contrat et mise à jour par Stratow dans le respect de la norme NF Z42-013.

En cas de migration, de modification technique ou d'évolution de la Politique d'archivage susceptible d'affecter les modalités de conservation ou d'accès du Client à ses archives, Stratow en informera le Client dans un délai raisonnable et par tout moyen approprié, préalablement à la mise en œuvre des changements concernés.

Les informations relatives à la politique d'archivage et à la sécurité des Services figurent dans les documents techniques annexés au Contrat, qui en font partie intégrante. Ces documents précisent notamment les caractéristiques de l'infrastructure, les mesures de sécurité, ainsi que les modalités de gestion et de conservation des archives.

## 7. Accès aux Services

### 7.1. Droits concédés

En contrepartie du paiement des Frais, Stratow accorde au Client, pendant la Durée du Contrat, un droit personnel, non exclusif, non transférable et non cessible d'accès et d'utilisation des Services, pour ses besoins professionnels internes, dans les conditions prévues au Contrat.

Ce droit d'utilisation comprend l'accès à la plateforme MonArchivage et au SAE SYLOW, ainsi que l'usage de leurs fonctionnalités conformément à leur destination et à la Documentation.

Le Client reconnaît que ce droit d'accès ne lui confère aucun droit de propriété intellectuelle sur les Services ou leurs composants. Stratow demeure seule titulaire des droits sur tous les éléments techniques, logiciels et documentaires mis à disposition.

### 7.2. Authentification et sécurité des accès

L'accès aux Services s'effectue au moyen d'un identifiant personnel et d'un mot de passe, ou de tout autre dispositif d'authentification forte mis en œuvre par Stratow.

Les identifiants sont strictement personnels, confidentiels et inaccessibles. Le Client s'engage à en assurer la confidentialité et à informer sans délai Stratow de toute perte, vol ou utilisation non autorisée.

En cas de compromission d'un identifiant ou d'un dispositif d'authentification, Stratow procède à sa désactivation et permet au Client d'en régénérer un nouveau via la plateforme.

Le Client est seul responsable de la création, gestion, suppression et mise à jour des comptes utilisateurs qu'il crée au sein de la plateforme, ainsi que de toute opération réalisée à l'aide de ces identifiants, qu'elle soit ou non effectuée par un Utilisateur autorisé.

Stratow met en œuvre des protocoles d'authentification conformes à l'état de l'art afin d'assurer la sécurité des connexions et des données.

## 8. Utilisation autorisée et restrictions d'usage

Le Client s'engage à utiliser les Services conformément au Contrat, à la Documentation et à la réglementation applicable. Il se porte fort du respect de ces obligations par l'ensemble de ses Utilisateurs.

Le Client s'interdit expressément :

- toute reproduction, adaptation, modification, traduction, décompilation, désassemblage ou ingénierie inverse des logiciels ou éléments composant les Services ;
- toute utilisation des Services à des fins concurrentes ou pour développer un produit ou service similaire ;
- toute cession, location, mise à disposition, partage, ou utilisation collective des Services, à titre onéreux ou gratuit, sauf autorisation écrite préalable de Stratow ;
- tout acte ou comportement de nature à porter atteinte à la sécurité, la performance ou l'intégrité des Services.

Stratow se réserve le droit de suspendre ou restreindre temporairement l'accès à un ou plusieurs comptes en cas de manquement constaté ou suspecté à la présente clause, sans préjudice de la possibilité de résilier le Contrat en cas de manquement répété ou grave et de toute autre action en réparation.

## 9. Disponibilité et maintenance

Stratow s'efforce de maintenir les Services accessibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sous réserve des périodes de maintenance planifiées ou imprévues, et des cas de force majeure ou d'événements échappant à son contrôle.

Stratow met en œuvre tous les moyens raisonnables pour assurer un taux de disponibilité annuel moyen de 99 % des Services, calculé sur la base du temps total d'indisponibilité hors périodes de maintenance programmée ou cas de force majeure.

Des opérations de maintenance corrective, évolutive ou de sécurité peuvent être réalisées à tout moment afin d'assurer la qualité et la pérennité des Services. Stratow s'efforce de planifier les opérations de maintenance en dehors des heures ouvrées et d'en informer le Client dans un délai raisonnable, sauf urgence.

En cas de survenance d'un incident ou d'une panne, Stratow mettra tout en œuvre pour rétablir le service dans les meilleurs délais.

Stratow ne pourra être tenue responsable des interruptions, suspensions ou limitations temporaires d'accès aux Services résultant :

- d'une maintenance planifiée ou d'une mise à jour technique ;
- d'une panne ou défaillance d'un fournisseur tiers (hébergeur, opérateur réseau, etc.) ; ou
- d'un cas de force majeure au sens du Contrat.

## 10. Support

Pendant toute la Durée du Contrat, le Client bénéficie d'un service de support en ligne destiné à répondre aux questions relatives à l'utilisation des Services et à signaler toute anomalie de fonctionnement.

Le support couvre exclusivement :

- les demandes techniques liées à l'accès ou au fonctionnement des Services ;
- les questions d'utilisation courante de la plateforme MonArchivage.

Il ne comprend pas les prestations de formation, de paramétrage personnalisé ou de développement spécifique, qui peuvent faire l'objet de prestations complémentaires.

Le support est accessible :

- via email disponible à l'adresse : [support@monarchivage.com](mailto:support@monarchivage.com)

Le service de support est assuré du lundi au vendredi, de 9h à 18h (heure de Paris), hors jours fériés. Les demandes reçues pendant ces plages horaires font l'objet d'un accusé de réception automatique et d'une prise en charge dans un délai maximum de vingt quatre (24) heures ouvrées à compter de leur réception.

Stratow met tout en œuvre pour apporter une réponse ou un correctif dans les meilleurs délais, sans que cela ne constitue une obligation de résultat.

## 11. Évolution des Services

Stratow peut faire évoluer les Services à tout moment, notamment pour en améliorer la qualité, la sécurité ou les performances, pour corriger des anomalies, ou pour se conformer à une évolution légale, réglementaire ou technologique. Ces évolutions peuvent entraîner la modification ou le remplacement de certaines fonctionnalités, à condition de ne pas altérer les fonctionnalités essentielles du Service.

Lorsque l'évolution est susceptible de modifier de manière significative les conditions d'utilisation ou de supprimer une fonctionnalité essentielle, Stratow en informe le Client par tout moyen approprié dans un délai raisonnable, et au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Dans ce cas, le Client pourra résilier le Contrat sans pénalité en notifiant sa décision à Stratow avant la date d'entrée en vigueur de l'évolution concernée. À défaut de résiliation dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la nouvelle version des Services.

Les mises à jour mineures ou évolutions techniques destinées à maintenir la performance ou la sécurité des Services sont automatiquement déployées, sans notification préalable.

Stratow mettra tout en œuvre pour garantir la continuité et la compatibilité des Services lors de ces évolutions.

## 12. Conditions financières

### 12.1. Frais

Les Frais applicables sont ceux indiqués en ligne au moment de la souscription à l'abonnement, ainsi que dans les Conditions Particulières le cas échéant.

Les Frais sont exprimés dans la devise indiquée, hors taxes, et sont assujettis à la TVA et autres taxes en vigueur à la date du paiement, lesquelles demeurent à la charge exclusive du Client.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des tarifs applicables avant la souscription et accepte qu'ils soient facturés automatiquement selon la formule choisie et les modalités prévues à l'article 12.2 « Facturation et paiement ».

Les Frais ne comprennent pas les coûts de télécommunications, d'accès à Internet ni les équipements nécessaires à l'utilisation des Services, lesquels demeurent à la charge exclusive du Client.

### 12.2. Facturation et paiement

Les Frais sont facturés automatiquement à la commande ou au début de chaque période contractuelle, par débit de la carte bancaire renseignée par le Client au moment de la souscription.

Le paiement est exigible immédiatement et conditionne l'activation des Services.

Stratow adresse au Client une facture électronique correspondante, disponible dans l'espace client, et réputée reçue à sa date d'émission.

En cas d'échec du paiement (refus ou impossibilité de débit), Stratow notifiera le Client par tout moyen approprié.

À défaut de régularisation sous quarante-huit (48) heures, Stratow se réserve le droit de suspendre l'accès aux Services, sans préjudice de toute autre action.

En cas de retard de paiement, et sans préjudice de tout autre droit, il sera appliqué de plein droit :

- des intérêts de retard calculés au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, à compter du premier jour suivant l'échéance non respectée, sans mise en demeure préalable ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros. Si les frais de recouvrement réels dépassent ce montant, Stratow pourra demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

Le Client pourra contester une facture dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de sa réception, en exposant de manière motivée et documentée les éléments de contestation. La partie non contestée de la facture restera exigible dans les délais prévus.

### 12.3. Révision de prix

Stratow se réserve le droit de modifier à tout moment les tarifs applicables aux abonnements et services proposés sur son site internet. Toute modification de tarif sera affichée en ligne et, pour les Clients disposant déjà d'un abonnement en cours, notifiée par courrier électronique ou via l'espace client au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur.

Les nouveaux tarifs s'appliqueront :

- Immédiatement pour toute nouvelle souscription ou tout nouveau cycle d'abonnement souscrit après la date d'entrée en vigueur ;
- À compter du renouvellement suivant pour les abonnements en cours.

En cas de désaccord avec la modification tarifaire, le Client pourra résilier son abonnement sans pénalité, jusqu'à la date d'entrée en vigueur du nouveau tarif, nonobstant le délai de préavis prévu à l'article 22 « Résiliation ». À défaut de résiliation avant cette date, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs pour la période contractuelle suivante.

Stratow pourra également, une fois par an, procéder à un ajustement automatique des tarifs en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC ou de tout indice équivalent reflétant les coûts du secteur. La formule de révision applicable est la suivante :  $P1 = P0 \times (S1/S0)$ , où P1 : prix HT révisé ; P0 : prix HT de base ; S0 : dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du Contrat ; et S1 : dernier indice publié à la date de révision.

## 13. Propriété intellectuelle

Stratow est et demeure titulaire exclusif de l'ensemble des droits de propriété intellectuelle relatifs aux Services, à la plateforme MonArchivage, au SAE SYLOW, ainsi qu'à tous leurs composants, notamment les logiciels, interfaces, bases de données, architectures, documents, développements, savoir-faire et contenus techniques.

Le présent Contrat ne transfère au Client aucun droit de propriété sur ces éléments, mais uniquement le droit d'usage défini à l'article 7.1 « Droits concédés ».

Stratow garantit détenir ou avoir obtenu les droits nécessaires pour fournir les Services et qu'à sa connaissance, ceux-ci ne portent pas atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tiers.

## 14. Données du Client

Le Client est et demeure seul propriétaire et entièrement responsable des Données du Client. Il garantit disposer de l'ensemble des droits, licences et autorisations nécessaires pour leur utilisation dans le cadre des Services.

Le Client accorde à Stratow, pour la Durée du Contrat et dans le monde entier, une licence non exclusive, gratuite et non transférable lui permettant d'héberger, copier, sauvegarder, traiter et restituer les Données du Client, exclusivement pour la fourniture, la sécurisation et la maintenance des Services.

Le Client garantit Stratow contre toute réclamation, action ou recours d'un tiers fondé sur le caractère illicite, contrefaisant ou non autorisé des Données du Client, ou sur leur utilisation dans le cadre des Services.

À ce titre, le Client s'engage à :

- prendre à sa charge l'intégralité des conséquences financières d'une telle réclamation (dommages-intérêts, frais et honoraires de défense inclus) ;
- collaborer pleinement avec Stratow pour la défense de ses intérêts ;
- et indemniser Stratow de tout préjudice subi du fait d'une violation des droits d'un tiers résultant des Données du Client.

Stratow s'interdit toute utilisation des Données du Client à d'autres fins que la fourniture, la sécurisation et la maintenance des Services.

## 15. Sécurité, conservation et intégrité des données

### 15.1. Localisation

Les serveurs hébergeant les archives et leurs copies sont situés en France, à Marseille, Bordeaux et Gravelines.

Les documents numériques confiés à Stratow dans le cadre des Services sont archivés auprès du prestataire Unitel, sur des serveurs situés à Marseille et Bordeaux.

Une sauvegarde quotidienne (back-up) des données est également effectuée par le prestataire OVH, sur un site d'hébergement situé à Gravelines (France).

Les documents numériques ne font l'objet d'aucun transfert en dehors du territoire Français et sont hébergés sur des serveurs distants de plus de 300km les uns des autres, conformément aux exigences de la norme NF Z42-013.

### 15.2. Sécurité et intégrité

Stratow s'engage à conserver l'intégralité des éléments électroniques qui lui sont transmis par le Client (forme et format convenu) sur la durée prévue par le Contrat.

Stratow s'engage également à garantir la sécurité et l'intégrité des documents électronique. Pour cela, Stratow conserve les documents sur différents serveurs distants afin de prévenir l'éventuelle perte de données.

Concernant l'intégrité, une politique de sécurité est définie pour comparer sur un échantillon l'empreinte des documents et celle inscrite sur le journal du cycle de vie de ce même document.

De plus, Stratow s'engage aussi à effectuer toutes les migrations de supports permettant de maintenir la lisibilité des documents ainsi qu'à fournir un service d'accès sécurisé à tous les éléments conservés.

Les différents journaux (événements et cycle de vie) permettent d'assurer la traçabilité des opérations relatives aux Services objet du Contrat. Stratow s'assure donc de la bonne traçabilité des événements mais également de la sécurité et de l'intégrité des journaux grâce à une empreinte numérique sur ces derniers.

## 16. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à préserver la confidentialité des informations, documents, données ou éléments communiqués dans le cadre du Contrat et expressément identifiés comme confidentiels, ou dont la nature implique raisonnablement la confidentialité.

Les Parties s'engagent à n'utiliser ces informations qu'aux fins de l'exécution du Contrat et à prendre toutes les mesures raisonnables pour en éviter la divulgation non autorisée.

Les obligations de confidentialité ne s'appliquent pas aux informations :

- déjà connues d'une Partie avant leur communication ;
- devenues publiques autrement que par violation du Contrat ;
- légitimement reçues d'un tiers non tenu à confidentialité ; ou
- dont la divulgation est requise par la loi, une autorité judiciaire ou administrative.

À la fin du Contrat, chaque Partie supprime ou anonymise les informations confidentielles reçues de l'autre Partie, sauf obligation légale de conservation.

Les obligations prévues au présent article demeurent en vigueur pendant la Durée du Contrat et un (1) an après sa cessation, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties reconnaissent que l'existence du Contrat peut être communiquée aux investisseurs ou partenaires de Stratow, sous réserve du respect de la présente clause.

## 17. Données à caractère personnel

### 17.1. Gestion commerciale

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, chaque Partie traite pour son propre compte, en tant que responsable de traitement distinct, des données à caractère personnel concernant les collaborateurs de l'autre Partie à des fins de gestion de la relation commerciale avec l'autre Partie. Les Parties s'engagent à respecter la Règlementation sur la protection des données. Chaque Partie s'engage notamment à communiquer à ses collaborateurs la politique de confidentialité que lui aura remis l'autre Partie. La politique de confidentialité de Stratow est accessible à l'adresse suivante :

<https://www.stratow.com/politiqueconfidentialite>.

### 17.2. Sous-traitance

Dans la mesure où Stratow traite, en tant que sous-traitant, des données à caractère personnel pour le compte du Client, les Parties se conformeront aux dispositions de l'Annexe 2 « Accord sur le traitement des données » et reconnaissent que ces dispositions prévaudront sur toute obligation ou article relatif à la protection des données à caractère personnel inclus dans le présent Contrat.

## 18. Audit et conformité

Stratow met à disposition du Client, sur simple demande, les informations nécessaires permettant d'attester du respect de ses obligations contractuelles et réglementaires en matière de sécurité, de qualité et de conformité (notamment rapports de conformité, attestations de certification ou documentation technique).

Ces documents tiennent lieu de preuve suffisante du respect par Stratow de ses obligations au titre du présent Contrat.

Le Client reconnaît que, compte tenu de la nature mutualisée et standardisée des Services, aucun audit individuel ou inspection des infrastructures ne peut être réalisé.

Toute vérification complémentaire par un tiers ne pourra intervenir qu'avec l'accord écrit préalable de Stratow, dans des conditions et selon un périmètre convenu entre les Parties, et à la charge exclusive du Client.

Stratow reste seule responsable du maintien de la conformité et des audits internes ou externes nécessaires au fonctionnement des Services.

## 19. Responsabilité

### 19.1. Limitation de responsabilité

Stratow ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable des préjudices indirects (notamment perte de bénéfices, manque à gagner, perte d'activité, perte de chance, pertes financières liées au temps passé aux fins de pallier tout manquement au titre Contrat, perte de contrats ou de clientèle, trouble commercial ou toute interruption d'activité provenant de ou en relation avec le présent Contrat) subis par le Client qui pourraient survenir du fait ou à l'occasion de l'exécution du Contrat et de ses suites. Stratow ne saurait en outre être responsable : (i) des dommages inhérents au fonctionnement du réseau Internet ; (ii) des conséquences engendrées par le fait exclusif du Client, d'un Utilisateur ou d'un tiers ; (iii) de tout cas de force majeure.

En tout état de cause la responsabilité de Stratow, en cas de dommages survenu au Client, pour quelque raison que ce soit et quel que soit le fondement juridique invoqué ou retenu, tous préjudices confondus et cumulés, sera expressément limitée et ne pourra en aucun cas excéder les sommes correspondant aux Frais et effectivement versées par le Client au cours des douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage. Les Parties conviennent que cette limitation de responsabilité constitue une condition déterminante de l'engagement de Stratow, a été prise en compte dans la détermination des Frais et ne remet en aucun cas l'équilibre des obligations respectives des Parties.

Aucune disposition du présent Contrat n'exclut ou ne limite la responsabilité de l'une des Parties en cas (a) de décès ou de dommages corporels ; (b) de faute lourde ou de dol ; (c) de toute action reposant sur un autre fondement qui ne peut être limitée ou exclue en vertu des lois applicables.

### 19.2. Activités à haut risque

Les Services n'ont pas été conçus pour être utilisés dans des environnements à haut risque ou dont le fonctionnement sans interruption est critique pour la sécurité des personnes, des biens ou de l'environnement.

Sont notamment visés, sans que cette liste soit limitative, les systèmes d'information relatifs à la navigation aérienne, aux installations nucléaires, aux dispositifs médicaux vitaux, aux systèmes d'armement, ou à toute autre infrastructure critique dont une défaillance pourrait entraîner des dommages graves.

En conséquence, Stratow n'apporte aucune garantie d'adéquation des Services à de tels usages et décline toute responsabilité en cas d'utilisation des Services dans ce cadre.

Le Client assume seul la responsabilité d'une telle utilisation et garantit Stratow contre toute réclamation ou dommage qui en résulterait.

## 20. Assurance

Chacune des Parties déclare et garantit être assurée auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable pour toutes les responsabilités qu'elle pourrait encourir au titre du Contrat. Chaque Partie supporte les primes et franchises d'assurance qu'elle a souscrite et, s'engage à lui communiquer toutes les attestations, à jour, en rapport avec le Contrat à chaque date anniversaire de la conclusion du Contrat.

## 21. Force majeure

Les Parties ne pourront être tenues pour responsables si la non-exécution ou le retard dans l'exécution de l'une quelconque de leurs obligations au titre du Contrat, à l'exception de toute obligation de payer, découle d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code civil et de la jurisprudence française. La Partie invoquant la force majeure devra en informer l'autre par tout moyen suivi d'une confirmation écrite par

lettre recommandée avec accusé de réception, dans les délais les plus brefs. Les Parties devront alors se rencontrer pour envisager les conséquences de la situation et s'efforcer de parvenir à une solution acceptable pour les deux Parties permettant l'accomplissement des obligations suspendues. A défaut de solution acceptable et si les effets de la force majeure durent plus de trois (3) mois, le Contrat pourra être résilié sans préavis par l'une ou l'autre des Parties.

## 22. Résiliation

### 22.1. Résiliation pour manquement

Chacune des Parties pourra résilier le Contrat en cas de manquement grave par l'autre Partie à l'une de ses obligations contractuelles, non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de la réception d'une mise en demeure restée sans effet. La résiliation prendra effet à la date indiquée dans la notification écrite adressée par la Partie non défaillante, sans préjudice du droit d'obtenir réparation du préjudice subi.

À compter de la résiliation, toutes les sommes échues au titre du Contrat deviennent immédiatement exigibles, sauf en cas de résiliation pour manquement de Stratow. Le Client devra cesser immédiatement toute utilisation des Services dès la date d'effet de la résiliation, sous réserve de l'accès temporaire maintenu conformément à l'article 23 « Réversibilité et portabilité des données », exclusivement aux fins de récupération ou de transfert de ses Données.

### 22.2. Résiliation pour changement de prestataire

Conformément au Règlement (UE) 2023/2854, le Client peut, à tout moment et sous réserve d'un préavis maximum de deux (2) mois, notifier à Stratow sa décision :

- de migrer vers un autre fournisseur de services de traitement de données similaire ; ou
- de transférer ses Données vers sa propre infrastructure.

Durant cette période, Stratow maintient la continuité du Service et un niveau de sécurité équivalent, et fournit, sur demande, les informations nécessaires à la migration du Client ou de son nouveau prestataire.

En cas de résiliation pour changement de prestataire ou transfert des Données du Client :

- les sommes correspondant à la période déjà écoulée demeurent acquises à Stratow ;
- les sommes versées d'avance pour la période non encore exécutée seront remboursées au Client à proportion des services non fournis à la date de résiliation, déduction faite, le cas échéant, des frais directs, proportionnés et dûment justifiés liés aux opérations de migration ou de portabilité, aux coûts d'installation, de configuration initiale, de licences tierces, ainsi qu'aux coûts d'administration ou de support déjà engagés ;
- si le Client met fin au Contrat avant le terme de son engagement alors qu'il bénéficiait d'un tarif réduit lié à cet engagement, Stratow pourra facturer une pénalité de résiliation anticipée correspondant à la différence entre le tarif réduit appliqué et le tarif normal pour la période effectivement utilisée.

### 22.3. Effets de la résiliation

La résiliation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, n'affecte pas le droit du Client à la réversibilité prévu à l'article 23 « Réversibilité et portabilité des données ». À ce titre :

- Stratow maintient l'accès au Service pendant une période transitoire maximale de trente (30) jours à compter de la date de résiliation, afin de permettre la récupération ou le transfert des Données ;
- À l'issue de cette période, Stratow procède à la suppression sécurisée des Données du Client, conformément à l'article 23.

## 23. Réversibilité

### 23.1. Export autonome en cours de contrat

Pendant toute la durée du Contrat, le Client peut, à tout moment, exporter de manière autonome tout ou partie de ses Données via la plateforme MonArchivage, dans les formats standards prévus par la Politique d'archivage (PDF + XML) et la norme NF Z42-013. Cet export inclut les documents archivés, leurs métadonnées et les journaux de cycle de vie associés. Cette fonctionnalité est mise à disposition à titre gratuit, dans la limite d'un usage raisonnable du Service.

### 23.2. Réversibilité à la cessation du Contrat

En cas de cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client dispose d'un délai de trente (30) jours à compter de la date de fin du Contrat pour procéder, via son espace en ligne, à la récupération de l'ensemble de ses Données.

Durant cette période, l'accès à la plateforme est maintenu en mode restreint, permettant uniquement la consultation et l'exportation des Données.

Les Données restituées comprennent :

- les archives sous format PDF + XML,
- les métadonnées associées,
- les journaux de cycle de vie liés à chaque archive.

### 23.3. Conservation et suppression après restitution

Sauf instruction contraire du Client, les archives restituées sont supprimées automatiquement du SAE SYLOW après restitution, conformément à la procédure interne de destruction sécurisée.

À titre de sécurité, Stratow conserve une copie des Données du Client pendant une durée maximale de six (6) mois suivant la restitution complète.

À l'issue de ce délai, toutes les Données, y compris les sauvegardes, sont détruites de manière définitive et sécurisée, conformément à la norme NF Z42-013 et à la Politique de sécurité de Stratow.

Une attestation de destruction peut être mise à disposition du Client sur demande via la plateforme.

### 23.4. Exclusions et limitations

Stratow peut exclure du périmètre d'export :

- les données strictement internes à son infrastructure (paramètres techniques, logs système, configurations globales), et
- les informations dont la communication compromettrait la sécurité du SAE ou révélerait des éléments couverts par le secret des affaires,

sans que cela n'entrave la portabilité effective des Données du Client.

Aucune intervention manuelle, assistance technique spécifique ou prestation d'intégration n'est incluse dans la présente clause.

Toute demande complémentaire (migration assistée, format personnalisé, restitution manuelle, etc.) fera l'objet d'un devis préalable accepté par le Client.

### 23.5. Coopération en cas de migration

Stratow coopère de bonne foi avec le Client ou, le cas échéant, le prestataire tiers désigné, pour faciliter la portabilité des Données, dans la mesure techniquement possible via les fonctionnalités de la plateforme, et sans compromettre la sécurité de son infrastructure ou des autres clients.

## 24. Référence commerciale

Le Client autorise Stratow à utiliser les signes distinctifs (dénomination sociale, nom commercial, logos et marques) du Client, à titre de référence commerciale, sur son site Internet et dans tous ses supports et documents commerciaux et marketing. Le Client accepte de figurer dans une étude de cas et/ou d'apporter son témoignage sur l'utilisation des Services.

## 25. Dispositions générales

### 25.1. Cession du Contrat

Le Client s'interdit de céder ou de transférer, à quelque titre que ce soit, tout ou partie des droits et obligations résultant du présent Contrat, sans l'accord préalable et écrit de Stratow.

Stratow pourra, de son côté, librement céder ou transférer le présent Contrat, en tout ou partie, notamment à toute société du groupe auquel il appartient, à tout successeur dans le cadre d'une opération de fusion, de cession d'actifs ou de transmission universelle de patrimoine, sans que le Client puisse s'y opposer.

### 25.2. Intégralité du Contrat

Le présent Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplace tout engagement, correspondance, proposition ou accord antérieur, oral ou écrit, ayant le même objet.

Sauf accord exprès et écrit entre les Parties, aucun autre document que ceux mentionnés aux présentes ne sera applicable entre elles, et notamment les conditions générales d'achat ou tout autre document émanant du Client.

### 25.3. Modification des Conditions Générales

Stratow se réserve le droit de modifier à tout moment les présentes Conditions Générales. Toute modification substantielle sera notifiée au Client au moins quatre-vingt-dix (90) jours avant son entrée en vigueur.

Les nouvelles Conditions Générales s'appliqueront :

- Immédiatement à toute nouvelle souscription ou tout nouveau cycle d'abonnement souscrit après leur entrée en vigueur ;
- à compter de leur renouvellement, pour les contrats en cours.

En cas de désaccord avec la modification des Conditions Générales, le Client pourra résilier le Contrat sans pénalité, jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la nouvelle version, nonobstant le délai de préavis prévu à l'article 22 « Résiliation ». À défaut de résiliation dans ce délai, le Client sera réputé avoir accepté la nouvelle version des Conditions Générales.

### 25.4. Indépendance des Parties

Les Parties exercent leur activité en toute indépendance et sans aucun lien de subordination entre elles. Le personnel de Stratow demeurera sous sa responsabilité entière et exclusive, Stratow étant seule habilitée à lui adresser des directives et instructions.

### 25.5. Divisibilité des clauses

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une quelconque des stipulations du présent Contrat n'emporte pas la nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Les Parties s'engagent à négocier de bonne foi les dispositions nécessaires au remplacement des clauses qui auront pu faire l'objet d'une annulation ou d'une invalidation pour quelque raison que ce soit.

### 25.6. Absence de renonciation

Le fait pour une Partie de ne pas revendiquer l'application d'une disposition quelconque du Contrat ou d'en tolérer l'inexécution, ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation par cette Partie à exercer ses droits et ne saurait conférer un droit quelconque à la Partie qui bénéficie d'une telle tolérance.

### 25.7. Échanges électroniques et convention de preuve

Les Parties conviennent que l'ensemble des échanges intervenus par voie électronique dans le cadre du présent Contrat (notamment par courrier électronique ou via des plateformes en ligne) ont la même valeur probante que des écrits sur support papier.

Chaque Partie mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles raisonnables afin d'assurer la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des communications électroniques échangées.

Les Parties reconnaissent expressément que : l'identification de l'expéditeur figurant sur un message électronique fait foi de son origine, sauf preuve contraire ; et tout document ou message électronique émis ou reçu dans le cadre du présent Contrat pourra être produit en justice comme preuve, au même titre qu'un écrit sur support papier.

### 25.8. Notifications

Toute notification ou communication formelle au titre du Contrat devra être faite par écrit et sera réputée valablement notifiée : (a) à la date de remise, si elle est remise en main propre contre récépissé ; (b) à la date d'envoi, si elle est transmise par courrier électronique, sous réserve qu'aucun message d'erreur ou de non-remise n'ait été reçu ; (c) le jour ouvrable suivant, si elle est envoyée par service de messagerie express ; (d) à la date de première présentation, si elle est adressée par courrier recommandé avec accusé de réception. Les notifications à Stratow devront être envoyées au 11 rue Tronchet, 75008 Paris, France, avec copie par email à l'adresse suivante : [sales@stratow.com](mailto:sales@stratow.com)

### 25.9. Droit applicable

Le présent Contrat est soumis au droit français.

### 25.10. Litiges

En cas de différend relatif à l'interprétation, l'exécution ou la validité du présent Contrat, les Parties s'efforceront de trouver une solution amiable.

À cet effet, la Partie la plus diligente notifiera le différend à l'autre Partie par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, en exposant les motifs du litige.

Les Parties se réuniront dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la réception de cette notification afin d'engager une discussion en vue d'un règlement amiable.

Si, au terme d'un délai de trente (30) jours à compter de la réception de ladite notification, aucun accord n'a été trouvé, le différend sera porté devant les tribunaux compétents du ressort de la Cour d'appel de Paris, auxquels il est fait attribution de compétence exclusive.

ANNEXE 1 : Documents de conformité et de sécurité



STRATOW\_Politique  
eArchivage.pdf



STRATOW\_PSSI



STRATOW\_PRA\_PCA  
.pdf



nf461-certificat-stra  
towpdf.pdf

## ANNEXE 2 : Accord sur la protection des Données à caractère personnel

Le présent Accord sur la protection des données à caractère personnel (l'« **Accord** ») a pour objet de définir les rôles et obligations respectifs des Parties dans le cadre des traitements de données à caractère personnel effectués par Stratow, en qualité de sous-traitant, pour le compte du Client, en qualité de responsable du traitement, dans le cadre de la fourniture des Services d'archivage électronique MonArchivage.

Les traitements visés par le présent Accord sont réalisés exclusivement pour l'exécution du Contrat principal, et conformément aux instructions documentées du Client.

Les termes commençant par une majuscule et non définis dans le présent Accord ont le sens qui leur est attribué dans les Conditions Générales. Les termes utilisés au sens du RGPD s'entendent conformément à ses définitions.

Le présent Accord s'interprète à la lumière des dispositions du RGPD. Il ne saurait être interprété d'une manière contraire aux droits et obligations prévus par le RGPD, ni d'une manière portant atteinte aux libertés ou droits fondamentaux des personnes concernées.

En cas de contradiction entre le présent Accord et les Conditions Générales, les stipulations du présent Accord prévaudront.

### 1. Description des traitements et rôles des Parties

Les traitements réalisés par Stratow pour le compte du Client dans le cadre des Services sont décrits ci-après.

<b>Finalité</b>	Fourniture, gestion et exécution des Services d'archivage électronique MonArchivage, incluant l'hébergement, la conservation, la restitution et la traçabilité des données archivées dans le cadre du Contrat.
<b>Nature des opérations</b>	Opérations nécessaires à la fourniture et à la gestion des Services, incluant notamment : accès, réception, enregistrement, structuration, conservation, sécurisation, consultation, transmission, restitution, suppression et, le cas échéant, anonymisation ou agrégation des données.
<b>Durée du traitement</b>	Les données à caractère personnel sont traitées et conservées pendant la Durée du Contrat, dans la limite des durées de conservation et d'archivage définies avec le Client. À l'issue de cette Durée, les données sont restituées au Client ou à toute personne qu'il désigne, puis supprimées par Stratow conformément aux modalités prévues au Contrat et à la Convention d'archivage.
<b>Données traitées</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Données contenues dans les documents, fichiers, archives et éléments versés par le Client dans le cadre des Services, via la plateforme MonArchivage</li><li>• Données techniques et de traçabilité liées à l'utilisation des Services (horodatages, adresses IP, journaux d'actions, métadonnées de cycle de vie, données de connexion et de sécurité).</li></ul>
<b>Catégories de personnes concernées</b>	Personnes physiques identifiées ou identifiables dont les données figurent dans les documents, fichiers, archives ou autres contenus versés par le Client.

## 2. Obligations générales des Parties

### 2.1. Obligations de Stratow

En tant que sous-traitant, Stratow s'engage à :

- i. respecter la Règlementation sur la protection des données ;
- ii. traiter les données à caractère personnel du Client uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance ;
- iii. traiter les données à caractère personnel du Client conformément aux instructions licites et documentées du Client. Si Stratow considère qu'une instruction constitue une violation de la Règlementation sur la protection des données, il en informe immédiatement le Client. En outre, si Stratow est tenue de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
- iv. garantir la confidentialité des données à caractère personnel du Client ; et
- v. veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel du Client s'engagent à respecter la confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

À tout moment de l'exécution des Services, Stratow informe rapidement le Client si elle n'est pas en mesure de se conformer aux stipulations du présent Accord, pour quelque raison que ce soit.

### 2.2. Engagements du Client

En tant que responsable du traitement, le Client de traitement s'engage à :

- i. respecter la Règlementation sur la protection des données ;
- ii. fournir à Stratow les données à caractère personnel du Client nécessaires pour le traitement ;
- iii. documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par Stratow ;
- iv. veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part de Stratow ; et
- v. superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de Stratow.

### 2.3. Obligations d'assistance et d'information

#### 2.3.1. Information et droit des personnes concernées

Il appartient au Client, en sa qualité de responsable du traitement, d'informer les personnes concernées du traitement de leurs données à caractère personnel, conformément à la Règlementation sur la protection des données.

Stratow met en œuvre, dans le cadre des fonctionnalités techniques des Services, les mesures organisationnelles et techniques appropriées permettant d'aider le Client à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Si Stratow reçoit directement une demande d'exercice de droit d'une personne concernée, elle en informe le Client sans délai, sans y répondre elle-même, sauf instruction écrite du Client.

Toute intervention spécifique de Stratow à la demande du Client, au-delà des fonctionnalités disponibles via la plateforme MonArchivage, pourra donner lieu à une facturation complémentaire, tenant compte notamment des investigations techniques nécessaires.

### 2.3.2. Garantie du respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD

Compte tenu de la nature des traitements réalisés et des informations dont elle dispose, Stratow met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour permettre au Client de satisfaire à ses obligations au titre des articles 32 à 36 du RGPD, relatifs notamment à la sécurité des traitements, à la notification des violations de données, et à la réalisation d'analyses d'impact.

Cette assistance est fournie dans la limite des fonctionnalités et des informations disponibles via les Services. Toute demande spécifique du Client impliquant une intervention particulière de Stratow au-delà de ces fonctionnalités pourra donner lieu à une facturation complémentaire, calculée sur la base du temps passé par les équipes concernées.

## 3. Sécurité

### 3.1. Sécurité du traitement

Stratow s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles permettant d'assurer, compte tenu de l'état des règles de l'art et des connaissances, un niveau de sécurité et de confidentialité approprié au regard de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques pour les personnes concernées.

Stratow s'engage à mettre en œuvre, a minima, les mesures techniques et organisationnelles précisées à l'Annexe 3 des Conditions Générales.

### 3.2. Violation de données

Stratow s'engage à informer le Client, dans les plus brefs délais, et au plus tard dans un délai de soixante douze (72) heures, à compter de la prise de connaissance, de toute violation de données à caractère personnel au sens du RGPD. Stratow s'engage à communiquer dans les meilleurs délais les informations dont il dispose concernant la violation de données à caractère personnel et à les compléter au fur et à mesure de son analyse de la violation.

Dans ce contexte, Stratow s'engage à coopérer avec le Client et à l'assister dans les meilleurs délais, sans que cela puisse donner lieu à une facturation supplémentaire :

- Dans la mise en place des actions destinées à mettre fin à la violation de données, à réparer les dommages qu'il ou elle est susceptible d'avoir occasionnés et à éviter qu'elle ne se reproduise ;
- Afin de répondre aux éventuelles demandes des autorités compétentes concernant la Violation de données.

Il revient uniquement au Client, en tant que responsable du traitement, de notifier cette violation de données à caractère personnel à l'autorité de contrôle compétente ainsi que, le cas échéant, à la personne concernée.

Le présent article s'entend sans préjudice des obligations propres du Client en matière de sécurisation des données à caractère personnel.

## 4. Recours à des sous-traitants ultérieurs

Stratow n'est pas autorisée à sous-traiter à un sous-traitant ultérieur, au sens du RGPD, tout ou partie des opérations de traitement qu'il effectue pour le compte du Client en vertu du présent Accord sans avoir préalablement informé au préalable le Client.

A la Date d'effet, Stratow est autorisée à recourir aux sous-traitants ultérieurs suivants :

Identité du sous-traitant ultérieur	Description des Prestations concernées	Localisation des opérations de traitement
<b>UNITEL</b> 909 290 645 R.C.S. Marseille 60 AVENUE ANDRE ROUSSIN 13016 MARSEILLE	Hébergement (Datacenter)	France
<b>OVH</b> RCS Lille Métropole B 424 761 419 2 RUE KELLERMANN 59100 ROUBAIX	Hébergement (Datacenter)	France

Stratow s'engage à conclure avec chaque sous-traitant ultérieur un contrat écrit imposant des obligations équivalentes à celles qui lui incombent en vertu du présent Contrat et du RGPD.

Stratow demeure pleinement responsable vis-à-vis du Client de l'exécution par tout sous-traitant ultérieur de ses obligations légales et contractuelles.

À la demande écrite du Client, Stratow lui communiquera les informations essentielles relatives aux sous-traitants ultérieurs auxquels elle a recours, incluant la nature des prestations confiées et les mesures de sécurité mises en œuvre. Dans la mesure nécessaire à la protection des secrets d'affaires ou d'autres informations confidentielles, Stratow pourra expurger les documents avant transmission.

## 5. Transferts des Données à caractère personnel

Stratow s'engage à traiter les données à caractère personnel exclusivement au sein de l'Union européenne (UE), de l'Espace économique européen (EEE) et/ou d'un pays reconnu comme adéquat par la Commission Européenne (les « **Pays autorisés** »).

Stratow s'engage à ne pas divulguer ni transférer les données à caractère personnel, même à des fins de transit, à un tiers ou un sous-traitant ultérieur localisé en dehors d'un Pays autorisé sans autorisation écrite du Client, à moins que le transfert ne soit effectué par Stratow afin de satisfaire à une exigence légale spécifique à laquelle Stratow est soumise. Dans un tel cas, Stratow en informe préalablement le Client et effectue le transfert conformément au chapitre V du RGPD.

Stratow s'assure qu'aucune donnée à caractère personnel n'est transférée en dehors d'un Pays autorisé par ses propres sous-traitants ultérieurs ou partenaires.

## 6. Sort des données à caractère personnel

Stratow ne conserve les données à caractère personnel traitées que le temps strictement nécessaire à l'exécution des Prestations. Au terme du Contrat, Stratow s'engage à restituer ou à détruire, selon les instructions du Client, dans les délais indiqués par le Client et sans frais supplémentaires, l'ensemble des données à caractère personnel traitées pour le compte du Client. Dans le cas où le Client demanderait la destruction des données à caractère personnel, celle-ci sera attestée, sur demande écrite du Client, par la rédaction d'un certificat de destruction.

Stratow continue de veiller à sa conformité aux présentes stipulations jusqu'à la suppression ou à la restitution de toutes les données à caractère personnel.

Nonobstant ce qui précède, il est convenu entre les Parties que les données à caractère personnel dont la conservation par Stratow est rendue obligatoire par une obligation légale et/ou réglementaire de conservation ne seront détruites qu'à l'issue de la durée de conservation légale et/ou réglementaire

prescrite. À ce titre, Stratow s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour en assurer la conservation dans le respect de la Réglementation sur la protection des données applicable.

## 7. Audit

Stratow met à la disposition du Client, sur demande écrite et dans un délai raisonnable, toute documentation et information pertinente démontrant la conformité des Services aux exigences de la Réglementation sur la protection des données, y compris les éléments relatifs à la sécurité, à la confidentialité et à la traçabilité des traitements réalisés.

Ces éléments peuvent comprendre, selon le cas, des rapports d'audit interne ou externe, des certifications, des attestations de conformité et toute description technique des mesures de sécurité en vigueur.

Le Client reconnaît que ces documents sont suffisants pour évaluer la conformité des Services et qu'ils remplacent toute vérification directe, sauf circonstances exceptionnelles.

Si, malgré ces informations, un doute sérieux subsiste quant au respect par Stratow de ses obligations, le Client pourra demander la réalisation d'un audit complémentaire, sous réserve des conditions suivantes :

- l'audit ne pourra être réalisé qu'une (1) fois par an et après échec des vérifications documentaires ;
- il devra faire l'objet d'une demande écrite motivée adressée à Stratow avec un préavis minimum de trente (30) jours ouvrés ;
- il sera réalisé par un auditeur indépendant, agréé par les deux Parties, et non concurrent de Stratow ;
- l'audit s'effectuera dans les locaux ou systèmes concernés uniquement, pendant les heures ouvrées, sans perturber la continuité des Services ;
- l'audit et les informations communiquées dans ce cadre ne pourront en aucun cas porter sur les systèmes, données, configurations, environnements ou rapports concernant d'autres clients de Stratow. Stratow pourra prendre toutes mesures nécessaires pour préserver la confidentialité, la sécurité et l'intégrité de ces informations ;
- les frais d'audit seront intégralement à la charge du Client ;
- toute information obtenue dans ce cadre sera considérée comme strictement confidentielle et ne pourra être utilisée qu'aux seules fins de l'audit.

Stratow s'engage à prendre en considération les conclusions pertinentes de tout audit réalisé conformément au présent article et, le cas échéant, à mettre en œuvre les mesures correctrices nécessaires dans un délai raisonnable.

## 8. Suspension et résiliation

En cas de manquement grave de Stratow à ses obligations au titre du présent Accord ou de la Réglementation sur la protection des données, le Client pourra **demander à Stratow de prendre sans délai les mesures correctives nécessaires.**

Outre les cas de résiliation prévus aux Conditions Générales, le Client pourra résilier le Contrat immédiatement dans les cas suivants :

- Stratow n'a pas mis en œuvre les mesures correctives demandées dans le délai convenu, et au plus tard dans les trente (30) jours suivant la demande ;
- Stratow commet une violation grave ou répétée de ses obligations issues du présent Accord ou de la Réglementation applicable ;
- Stratow ne se conforme pas à une décision contraignante rendue par une autorité de contrôle ou une juridiction compétente concernant le traitement des données réalisé pour le compte du Client.

La suspension temporaire des traitements pourra être envisagée uniquement en cas de risque manifeste pour la sécurité ou la confidentialité des données, et dans la limite des possibilités techniques offertes par les Services.

## ANNEXE 3 : SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET DES DONNÉES

### 1. Définitions

« **Données** » désigne l'ensemble des informations, quel qu'en soit le type et le support de transmission, fournies par le Client à Stratow ou auxquelles ce dernier a accès dans le cadre de l'exécution de la Prestation et notamment :

- Courriers, documents, concepts, outils du Client, informations relatives à la situation économique ou financière du Client, à son activité, à ses offres et produits, ou ses clients personnes physiques et ses fournisseurs ;
- Données à caractère personnel, Données bancaires, kits d'abonnement et package, Données relatives aux cartes SIM, Données relatives aux IMEI (clés de desimlockage), Données nominatives clientèle et partenaires, Données relatives au marketing (campagne de pub...).

Ces Données revêtent un caractère hautement sensible et confidentiel.

« **Données à caractère personnel** » désigne toutes les Données relatives à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification ou un identifiant en ligne ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité, et traitées dans le cadre de l'exécution des Prestations qui sont confiées à Stratow par le Client.

Ces Données revêtent un caractère hautement sensible et confidentiel.

### 2. Objectifs du document

Stratow est responsable de la mise en œuvre de l'ensemble des moyens nécessaires à assurer la sécurité et la protection en termes de confidentialité, d'intégrité, de disponibilité, de traçabilité et d'auditabilité des Données ainsi que des infrastructures télécoms et informatiques qui lui sont remis par le Client ou auxquelles il a accès dans le cadre de la réalisation des Prestations.

Le présent document décrit le niveau minimum de sécurisation attendu par le Client ainsi que les prérequis nécessaires à assurer la confidentialité et la protection des Données propriétés du Client dans le cadre de l'exécution des Services par Stratow.

L'ensemble des règles et éléments précisés dans ce document s'applique à Stratow dans le cadre de la réalisation des Services.

Stratow garantit que tous les accès aux infrastructures techniques et Système d'Information (SI) du Client seront strictement limités à l'exécution des Services.

### 3. Mesures de sécurité

#### 3.1. Processus d'accès aux ressources

##### 3.1.1. Accès Réseau

L'ouverture d'accès depuis des sites externes à des machines, ressources ou services hébergés au sein du réseau du Client, requiert la mise en place de liaisons réseau et l'éventuel déport de plates-formes matérielles appartenant au Client.

L'infrastructure d'accès réseau installée par le Client vise prioritairement à sécuriser le réseau interne du Client. Elle n'a pas à charge de sécuriser, et donc de préserver, les réseaux distants d'accès illicites excepté les flux sortants du Client, toutefois la politique de filtrage implémentée sur chaque nœud assure un minimum de sécurité d'accès à ces derniers.

### 3.1.2. Accès applicatif

L'ensemble des Données existantes dans le système d'information du Client et les bases de Données correspondantes sont accessibles à Stratow uniquement pour les besoins de l'exécution des Prestations. Stratow garantit que les accès aux applications et leur utilisation ne s'exercent que dans le cadre strict de l'exécution des Prestations.

Stratow a l'obligation de traiter les Données auxquelles il accède comme des informations confidentielles. D'une manière générale, Stratow se porte garant du parfait respect de ces règles tant pour lui-même qu'au nom et pour le compte de ses préposés.

### 3.1.3. Organisation de la sécurité

#### 3.1.3.1. Organisation interne

Stratow définit et attribue toutes les responsabilités en matière de sécurité de l'information, notamment à travers la nomination à minima d'un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information en charge de la définition des objectifs, des politiques et déclinaisons opérationnelles des mesures de sécurité dans le système d'information de Stratow.

Stratow formalise le maintien en conditions opérationnelles de son niveau de sécurité à travers :

- Les interactions avec les autorités compétentes (ANSSI, autorités de tutelle/autorités de contrôle/régulateurs, etc.) ou avec des groupes spécialisés (CLUSIF, CERT, etc.) ;
- La réalisation d'une veille lui permettant de s'informer de l'existence de nouvelles menaces, l'arrivée de nouvelles technologies, etc. pouvant modifier son exposition aux risques, et les actions engagées pour y faire face ;
- Le maintien d'une cartographie des risques, régulièrement actualisée - à minima tous les ans -, les décisions ou arbitrages pour le traitement de chacun de ces risques et les plans d'actions engagés ; chacun de ces éléments étant formalisés et faisant l'objet d'une piste d'audit détaillée pour pouvoir être justifiés a posteriori.

#### 3.1.3.2. Politique de sécurité de l'information

Stratow formalise une Politique de sécurité de l'information incluant à minima :

- La définition de la sécurité de l'information ;
- L'attribution des responsabilités en matière de sécurité ;
- La définition des niveaux de classification de l'information et les mesures de protection associées au cycle de vie de l'information (création, modification, suppression, transport, communication, etc.), notamment en matière de gestion des Données à caractère personnel
- La gestion des identités et des accès au système d'information ;
- La gestion et l'exploitation des traces afin de détecter toute forme d'activité malveillante ;
- La gestion et correction des vulnérabilités ;
- Les processus de traitement des exceptions et dérogations.

Cette politique doit être approuvée par la direction de Stratow et mise à disposition de l'ensemble des personnes pouvant intervenir directement ou indirectement sur le système d'information du Client.

Cette politique de sécurité est revue régulièrement - à minima tous les ans - et validée par les acteurs impactés puis par la direction de Stratow.

#### 3.1.3.3. Formation / sensibilisation à la sécurité de l'information

Stratow s'assure que l'ensemble des salariés de l'organisation et, le cas échéant, les utilisateurs tiers, suivent un programme, un apprentissage et des formations de sensibilisation adaptés et qu'ils reçoivent régulièrement les mises à jour des politiques et procédures de l'organisation s'appliquant à leurs fonctions.

Stratow organise des campagnes opérationnelles de sensibilisation (campagnes de phishing, opérations bureaux propres, etc.) à la sécurité de l'information afin de favoriser le développement de comportements actifs de ses salariés en matière de lutte contre les actions malveillantes.

### **3.1.4. Exigences de sécurité générale**

#### *3.1.4.1. Sécurité physique des locaux*

Stratow s'engage à mettre en œuvre un contrôle physique d'accès au(x) site(s) d'exécution des Services.

Ce contrôle passe par :

- Une gestion des accès physiques des personnes sur site (traçabilité des entrées-sorties, accès nominatifs, ...)
- Un cloisonnement physique des activités réalisées pour le Client par rapport aux autres activités réalisées sur le(s) Site(s) (ex : assurer le cloisonnement du réseau utilisé pour l'accès aux infrastructures et système d'information le Client, notamment par rapport à d'autres accès externes (Internet, Extranet) par des mécanismes de sécurité adéquats).

#### *3.1.4.2. Sécurité des systèmes utilisés*

##### *3.1.4.2.1. Ressources informatiques*

Dès lors que les environnements techniques et informatiques sont connectés à l'environnement du Client ces derniers doivent être dédiés à l'exécution des Services.

Stratow s'engage à ne pas modifier la configuration des systèmes utilisés ou mis à sa disposition par le Client, sauf autorisation préalable et écrite d'un représentant habilité de la Direction du Client.

Il s'engage à :

- Ne pas introduire au sein de l'environnement technique du Client, des logiciels ou programmes non répertoriés par la Direction concernée du Client ;
- Ou, en fonction du besoin du Client, dans le cadre de la réalisation des Services, à demander l'autorisation du Client avant d'introduire au sein de l'environnement technique du Client, des logiciels ou programmes non répertoriés ;
- Ne pas installer et utiliser de logiciels, s'il ne possède pas les licences d'utilisation correspondantes concédées par l'éditeur.

##### *3.1.4.2.2. Cloisonnement logique*

Du point de vue logique, Stratow s'engage à mettre en œuvre un cloisonnement rendant impossible :

- Le rebond vers tous réseaux tiers (incluant le réseau du Client), depuis les postes, systèmes et plates-formes utilisés à l'occasion de l'exécution des Services ;
- L'accès distant, depuis des réseaux ou ressources tiers (incluant le réseau du Client), aux postes, systèmes et plates-formes utilisés à l'occasion de l'exécution des Services.

Stratow s'engage à mettre en œuvre un cloisonnement logique entre les différents environnements d'un même système (développement, intégration, recette, etc.), ainsi qu'une ségrégation des accès respectant les bonnes pratiques de place (sauf dérogation validée explicitement par le Client, dont la validité unitaire ne saurait excéder une période de 1 an mais qui pourrait être renouvelée le cas échéant), notamment :

- Identification formelle de la nature de l'environnement auquel le personnel de Stratow est connecté, afin de réduire le risque d'erreurs d'exécution d'opérations ;

- Obligation de différenciation des comptes de connexion aux différents environnements, afin de réduire le risque d'erreurs d'exécution d'opérations ;
- Pas d'accès de développeurs, intégrateurs, testeurs, etc. aux environnements contenant des données de production.

#### *3.1.4.2.3. Protection contre les malwares*

Stratow s'engage à prendre et à respecter toutes les mesures nécessaires afin d'éviter le chargement ou téléchargement ou la diffusion d'un malware (tels que notamment virus, vers, cheval de Troie, spyware, keylogger). Il s'engage donc à installer un logiciel de protection contre les malwares sur l'ensemble des systèmes informatiques dédiés à l'exécution des Services. Il s'engage à le maintenir actif et à le mettre à jour régulièrement en accord avec les recommandations de l'éditeur et au moins une fois par jour.

Stratow s'engage également à proscrire toutes possibilités de connexions via un média de stockage amovible sur les postes dédiés aux applications du Client.

#### *3.1.4.2.4. Gestion des mises à jour logicielles*

Stratow met en œuvre une stratégie de test et de validation des évolutions logicielles permettant de garantir la continuité des services rendus pour le Client ainsi que l'intégrité et la disponibilité des Données du Client.

#### *3.1.4.2.5. Gestion des mises à jour logicielles de sécurité*

Stratow met en œuvre les mécanismes garantissant la prise en compte au plus tôt des mises à jour logicielles de sécurité relatives aux différentes couches des systèmes (système d'exploitation, middleware, applications, etc.) concernant l'ensemble des composants du système d'information, notamment – sans être exhaustif – les terminaux (postes de travail, smartphones, tablettes, etc.), serveurs, composants réseaux (switchs, routeurs, autocom, etc.), dispositif de sécurité (firewall, antivirus, sondes, etc.).

#### *3.1.4.2.6. Protection du poste utilisateur*

### **1) Protection par mot de passe**

L'accès au poste utilisateur devra être protégé par une identification et une authentification nominative de type « Login/Mot de passe ».

Stratow s'engage à mettre en place un mécanisme (sauf impossibilité technique à justifier et pour laquelle Stratow obtiendra une dérogation validée par le Client qui déterminera le niveau de complexité acceptable) obligeant l'utilisateur à :

- Changer son mot de passe régulièrement et au minimum tous les deux mois ;
- Fixer une complexité minimale de mot de passe constituée de 8 caractères de types différents (majuscules, minuscules, chiffres, caractères spéciaux) ;
- Interdire la réutilisation d'un mot de passe parmi les 12 derniers utilisés.

Si le système d'information accédé héberge un traitement de Données à caractère personnel à risques, indiqué par le Client, la politique de complexité des mots de passe de ce système devra être mis en conformité avec les recommandations de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information) concernant les systèmes hébergeant des Données sensibles, comme indiqué sur leur site institutionnel (<https://www.ssi.gouv.fr/guide/mot-de-passe>).

### **2) Mise en veille automatique**

Stratow s'engage à paramétrer la mise en veille automatique des postes de travail avec demande de mot de passe pour la réactivation du poste après 5 minutes d'inactivité.

### 3) Connexion et déconnexion

Stratow se porte garant et s'engage à ce que chaque utilisateur veille au respect de la sécurité liée à l'accès à son poste et que ce dernier ne se connecte pas au réseau ou ouvre des sessions inutilement. Stratow veillera à ce que chacun des utilisateurs effectue systématiquement une déconnexion des serveurs et quitte les applications actives avant de quitter son poste de travail.

### 4) Accès privilégiés

Stratow garantit que l'ouverture, sur les ressources distantes, d'une session interactive en tant qu'utilisateur disposant d'un niveau de privilège élevé (type « administrateur » ou équivalent) ne sera pas effectuée depuis un poste utilisé par un utilisateur ne disposant pas du même niveau d'accès.

Pour les environnements de types télétravail, Stratow s'engage à respecter, a minima, en plus des exigences stipulées dans cette Annexe, les règles de sécurité suivantes au niveau du poste de travail :

- L'accès Internet est restreint aux sites autorisés par le Client ;
- La mise en place d'un système de sécurisation des accès à distance, impliquant un renforcement de l'authentification de l'utilisateur par l'utilisation d'une solution d'authentification forte multi-facteurs ;
- Des adresses IP spécifiques pour les postes en télétravail ;
- La non-utilisation de poste de travail de type personnel.

Pour le télétravail, un avenant sécurité spécifique devra être rédigé

### 5) Données locales

Stratow se porte garant et s'engage à ne stocker aucune Donnée à caractère personnel du Client quel que soit le média (tels que notamment disque dur, PC, serveur, tablette, smartphone).

#### *3.1.4.2.7. Désactivation des services non requis*

Dans le cadre de la mise en œuvre de logiciels/progiciels par Stratow pour rendre les services attendus par le Client dans le cadre des Services, Stratow se porte garant de la désactivation des éventuelles fonctionnalités non demandées par le Client.

## 4. Sécurité des accès aux applications du Client

### 4.1. Création, Gestion et suppression des comptes utilisateurs

Stratow est garant des besoins en matière de fournitures d'accès aux applications liées à l'exécution des Services.

Le Client gère l'attribution des droits et la suppression des habilitations permettant l'accès aux applications du Client.

La gestion administrative des habilitations des utilisateurs de Stratow aux applications du Client est effectuée par Stratow qui en est responsable :

Stratow s'engage à respecter les procédures de gestion définies par le Client.

Stratow est garant de la bonne affectation des profils définis par le Client qui seront associés à chacun des comptes utilisateurs. Il s'engage à assurer un suivi de ces comptes.

L'accès à l'outil de gestion de comptes est protégé par un login et un mot de passe. Sur la base des éléments communiqués par le Client à Stratow, l'identifiant est individuel et anonyme. Il lui est associé un mot de passe. Stratow s'engage à confier cette mission à un nombre limité de personnes par site (maximum 5 par site). Stratow garantit au Client que les login et mots de passe attribués à ces personnes (ci-après désignés « Administrateur Site ») ne seront pas divulgués.

Le ou les administrateur(s) désigné(s) par Stratow est (sont) responsable(s) de la gestion des comptes utilisateurs. Stratow s'engage à ce que ce(s) dernier(s) ne crée(nt) que le nombre de comptes strictement nécessaire à l'exécution des Services. Il s'engage à assurer le suivi du nombre de comptes actifs, afin que ce nombre soit en corrélation avec le nombre de collaborateurs de Stratow que ce dernier a affecté à l'exécution des Services.

Par défaut, tout identifiant (« login » / « username ») est personnel nominatif, un authentifiant (mot de passe) lui est impérativement associé. L'Administrateur Site ne doit en aucun cas disposer d'une liste des authentifiants (= liste des mots de passe des utilisateurs).

Stratow garantit que l'Administrateur Site effectue des demandes de création de compte que pour une et une seule personne physique (= ne pas créer de compte générique).

Il s'engage à ne pas donner ou augmenter les privilèges d'accès aux Systèmes d'information sans autorisation préalable et écrite d'un représentant habilité de la Direction concernée du Client.

Stratow s'engage à informer le Client en cas d'absence longue durée de l'un de ses collaborateurs afin que le Client puisse assurer une suspension temporaire ou une suppression des comptes (sans que cette liste soit exhaustive : un congé maternité, une longue maladie, une mise à pied...)

Stratow s'engage à informer le Client en cas de départ définitif de l'un de ses collaborateurs ou en cas de changement d'affectation de ce dernier (et au plus tard dans les 24 heures) afin que le Client puisse supprimer et/ou modifier sans délai les comptes d'accès.

Stratow s'engage à respecter les règles et procédures de gestion de comptes définies par le Client.

Dans le cas où Stratow hébergerait avec l'accord préalable et écrit du Client des traitements de Données à caractère personnel du Client, Stratow réalise annuellement des revues de l'ensemble des accès (comptes et droits associés) des comptes de son périmètre :

- Comptes à privilèges dédiés à l'exploitation, l'administration, le maintien en conditions opérationnelles ou l'évolution du système d'information qu'il gère ;
- Tout compte technique : comptes de services, comptes « usines », etc.

Cette revue repose, pour chacun des accès à revoir, sur l'obtention et la traçabilité de la décision quant à la conservation, la modification, la désactivation ou la suppression de l'accès considéré par le responsable adéquat (tel que défini dans la politique de sécurité de l'information de Stratow).

#### 4.2. Utilisation des identifiants

Stratow s'engage à ce que ses préposés ne délèguent pas ou ne concèdent pas à un tiers les droits d'utilisation qui leur sont attribués sur les ressources autorisées pour l'exécution des Services.

Stratow est garant des mots de passe utilisés par ses collaborateurs et s'engage à ce qu'ils ne soient ni écrits, ni communiqués à des tiers.

Stratow veille à ce que l'utilisateur s'abstienne de toute tentative d'appropriation ou de déchiffrement du mot de passe d'un autre intervenant. Stratow s'engage à ce que l'intervenant ne se serve pas, pour accéder à la base de Données, d'un autre identifiant que celui qui lui a été attribué.

#### 4.3. Traçabilité

Stratow s'engage à assurer une traçabilité de la gestion des comptes sur une période d'un (1) an. Il doit être en mesure de fournir une justification de la création de chacun des comptes, ainsi qu'un suivi de ces mêmes comptes.

Une journalisation des actions devra être activée sur l'ensemble des ressources utilisées à l'occasion des Prestations afin de tracer les actions effectuées par Stratow sur le Système d'Information du Client.

Stratow assure une traçabilité des connexions des moyens techniques vers l'environnement du Client. Il enregistre pour chaque connexion l'adresse IP privée du poste utilisateur, l'adresse IP de la passerelle et/ou le port source en cas de NAT, l'horodatage en heure locale ou GMT de la connexion.

Stratow garantit la mise à jour régulière de l'horodatage des moyens techniques.

Stratow assure la sauvegarde et la protection en confidentialité et intégrité des logs.

Stratow s'engage à assurer la conservation de ces journalisations et de ces connexions sur une période d'un (1) an.

#### 5. Supervision de la sécurité

Stratow met en place des mécanismes de supervision de la sécurité, notamment en matière de surveillance d'activité malveillante à travers :

- L'activation de traces concernant les activités des comptes ;
- La revue périodique de ces traces afin de détecter toute forme d'activité malveillante ;
- La justification et la traçabilité des actions entreprises pour toutes les suspicions détectées.

Dans le cas où Stratow hébergerait avec l'accord préalable et écrit du Client sur ses systèmes des traitements de Données à caractère personnel du Client, Stratow réalise cette surveillance d'activité en assurant la mise en œuvre d'un outillage automatisé permettant de :

- Consolider de manière centralisée les traces ;
- Réaliser la corrélation de ces traces pour qualifier des éventuelles activités malveillantes à l'aide de modèles prédéfinis ;
- Traiter ces incidents de sécurité dans des délais cohérents avec l'impact potentiel.

#### 6. Participation à l'amélioration de la sécurité

Stratow s'engage à signaler dès qu'il en a connaissance, à un représentant habilité de la Direction du Client, tout constat, tentative ou soupçon de violation des Données, d'informations utilisées ou de vols d'équipements.

Stratow s'engage à informer immédiatement un représentant habilité de la Direction concernée du Client (interlocuteur dédié sécurité de l'information) de toute faille, notamment en cas d'accès à des applications et/ou systèmes non autorisé et/ou manquement de sécurité identifié et/ou divulgation de Données confidentielles et/ou actes de types frauduleux.

#### 7. Mise à disposition de matériels dans le cadre de la réalisation des Prestations

Dans le cas où pour les besoins de l'exécution des Services, le Client serait amené à mettre à disposition de Stratow du matériel dans un cadre prédéfini :

- Aide à la formation (exemples : manipulations de terminaux, manipulations des outils) ;
- Réalisations des Prestations (exemple : calettes Securid),

ce matériel quel qu'il soit reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible du Client.

Il sera utilisé dans le cadre de l'activité professionnelle de Stratow pour les besoins de l'exécution des Services et pour l'utilisation signalée sous réserve de modifications.

Stratow s'engage, à utiliser ce matériel qu'à l'intérieur de ses locaux et à le conserver (pour le matériel physique) dans un lieu fermé à clés.

Cette mise à disposition sera à chaque fois accompagnée d'un Engagement de Responsabilité transmis à Stratow par le Client. Stratow s'engage à le retourner signé et à en respecter son contenu.

## 8. Protection des Données

Stratow s'engage à respecter les consignes qui lui sont transmises par le Client et à ne traiter que les Données strictement nécessaires.

### 8.1. Non-divulgation

Stratow s'engage à ne diffuser vers des tiers non autorisés, aucune information quelle qu'elle soit et notamment techniques, relative aux infrastructures techniques et aux SI du Client. Ceci comprend sans que la liste soit exhaustive :

- L'organisation télécoms et SI ;
- Le contenu des applications auquel il a accès ;
- L'accès ou les règles régissant l'accès à l'environnement technique et informatique du Client ;
- La sécurité des composants constituant l'environnement du Client.

### 8.2. Caractère Confidentiel

Stratow se doit de n'utiliser les Données du Client que pour les seuls besoins pour lesquels elles lui sont communiquées et reconnaît qu'elles restent, en tout état de cause, la propriété du Client.

La divulgation de ces informations, par Stratow, n'est autorisée qu'au profit de personnes habilitées et dans la limite de ce qu'il leur est nécessaire de connaître pour la réalisation des tâches qui leur incombent dans le cadre de l'exécution des Services.

Stratow s'engage à former et informer sur les règles contractuelles et internes à l'entreprise sur la législation en matière de confidentialité et de protection des Données l'ensemble des personnes sous sa responsabilité habilitée à accéder aux Données clients sensibles et confidentielles mises à sa disposition dans le cadre de l'exécution des Services.

Stratow se doit de respecter la loi, notamment en ce qui concerne la protection des Données opérationnelles confidentielles et des informations sur les individus (renseignements personnels et nominatifs).

Stratow se doit de ne procéder à aucune duplication, sous quelque forme et sur quelque support que ce soit, de toute ou partie de l'information transmise sans l'autorisation écrite et préalable du Client.

### 8.3. Protection des Données

Stratow se doit de protéger les Données (dont il est le gestionnaire) contre la perte, le vol, la destruction, ou la corruption. Les méthodes usitées pouvant notamment comprendre sans que cette liste soit limitative) :

- L'usage de mots de passe,
- L'utilisation d'un moyen de chiffrement ou de pseudonymisation reconnu au niveau du SCSSI,

- L'utilisation de placards et bureaux fermés à clefs en l'absence du personnel affecté,
- L'utilisation d'armoires fortes lorsqu'elles existent,
- L'élimination régulière des documents non définitifs ou inutiles (en fonction du mode requis par le niveau de confidentialité),

En prenant toute précaution lorsque le matériel informatique est rendu ou dépanné.

Ces protections doivent comprendre des copies pour sauvegardes quand celles-ci ne sont pas faites automatiquement par le réseau.

Les sauvegardes constituées doivent être conservées sous clé, dans un lieu distinct de celui dédié à la réalisation des Services, et faire l'objet de toutes les mesures nécessaires à leur bonne conservation. Les accès aux médias de sauvegarde, ainsi qu'aux Données sauvegardées, doivent impérativement faire l'objet d'un contrôle nominatif et d'une journalisation.

Stratow s'engage à ne pas créer de copies non autorisées et à ne pas détruire de Données appartenant au Client.

En cas de présence de catégories particulières de Données à caractère personnel (telles que définies au sein de l'article 9 du RGPD) dans un traitement de Données à caractère personnel réalisé par Stratow, en tant que sous-traitant du Client, et si Stratow héberge ces Données à caractère personnel avec l'accord préalable et écrit du Client, elle s'assure de la mise en place d'un hébergement sécurisé de ces Données au sein d'infrastructures certifiées répondant aux normes les plus strictes de protection de l'information, comme l'HADS (Hébergement Agréé de Données de Santé).

#### 8.4. Conservation de Données

Stratow s'engage à mettre en place des mesures appropriées pour empêcher toute personne non autorisée d'accéder aux installations utilisées pour la conservation de Données.

Stratow s'engage à ne pas stocker des Données sensibles sur des supports de type amovible (CD, DVD, disque dur Externe).

Les durées de conservation de Données doivent être en cohérence avec les durées stipulées dans l'Accord. Stratow s'engage à respecter toutes les obligations légales et réglementaires applicables à l'enregistrement et la conservation de Données.

#### 8.5. Intégrité des Données

Stratow garantit l'intégrité des Données qu'il communique et qu'il enregistre dans le système du Client dans le cadre de l'exécution des Services.

Stratow s'engage à ne pas introduire de Données non répertoriées par la Direction concernée du Client au sein de l'environnement du Client (Réseau et SI). Stratow se doit de prendre et de respecter toute mesure visant à éviter le chargement ou téléchargement d'un malware.

Stratow s'engage à maintenir actif les systèmes antivirus des postes utilisés et à détruire immédiatement tout document reçu (par messagerie, disquette, CD-ROM / DVD-ROM, clé USB), sans rapport avec les Services.

#### 8.6. Respect de la ségrégation des environnements

Stratow se doit de respecter scrupuleusement une ségrégation des Données par environnement (voir définition ci-après), sauf demande explicite du Client émanant d'un demandeur légitime.

Dans le cas où ces Données contiennent des Données à caractère personnel, toute demande doit nécessairement obtenir la validation du Client correspondant.

La ségrégation des Données par environnement correspond à :

- L'interdiction d'exporter des Données de production, notamment des Données à caractère personnel, vers des environnements hors-production (développement, intégration, recette, etc.) ;
- L'interdiction d'accéder, modifier ou supprimer des Données de production pour des personnels n'ayant pas de mandat légitime d'intervenir sur les environnements de production (validés par le responsable de traitement) ;
- L'interdiction de produire et/ou fournir des extractions de Données de production, notamment des Données à caractère personnel, en dehors du cadre des fonctionnalités standards prévues et validées par le Client.

## 9. Contrôle et Audit

En cas de présomption de détournement frauduleux et/ou d'utilisation abusive ou malveillante des accès aux systèmes et applications, le Client se réserve la possibilité de suspendre l'accès à son système d'information pour tout ou partie des utilisateurs. En outre, Stratow s'engage à collaborer avec le Client et à lui communiquer toute information utile en sa possession afin de recueillir les éléments probants permettant d'établir le détournement frauduleux et/ou l'utilisation abusive de ses informations, Données ou systèmes.

Le Client se réserve le droit de faire effectuer par un auditeur externe, des contrôles ou audits dans les locaux de Stratow dans les conditions mentionnées à l'article « Audit » de l'Accord.

Ces contrôles et audits pourront porter notamment, sans que la liste soit exhaustive, sur : la protection physique des locaux, la protection des ordinateurs, la gestion des logins/identifiants, origines et destinations des échanges, des sites / pages web, volumes et natures des Données, cloisonnement des Données, gestion des sauvegardes et autres procédures de sécurité mise en œuvre par Stratow.

Le Client pourra également effectuer un audit sur la sécurité des systèmes d'information de Stratow, en mesurer le niveau de maturité, et le cas échéant, identifier l'existence de vulnérabilités de sécurité.