

## **CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICES**

Fait à Madrid, le 01 Janvier 2024

### **ENTRE LES SOUSSIGNÉS**

M. Ibrahim Suliman-Jabary Salamanca, titulaire de la carte d'identité 9349840-H (ou Mme Maider Apraiz, titulaire de la carte d'identité 44979917-J), agissant au nom et en représentation de **GAMELEARN S.L.** portant le numéro d'identification fiscale B-85183135, domiciliée au numéro 6 de la Calle Segundo Mata, à Pozuelo de Alarcón, 28224 Madrid (ci-après dénommé GAMELEARN), d'une part ;

et Mme/M. XXXXXXXXX, majeur(e), titulaire de la carte d'identité n° XXXXXXXXX, agissant au nom et en représentation de **XXXX**, portant le numéro d'identification fiscale XXXXXXXX et domiciliée à XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, en qualité de fondé de pouvoir (ci-après dénommé(e) le CLIENT), d'autre part.

### **IL A ÉTÉ DÉCLARÉ CE QUI SUIT**

I. GAMELEARN est une société spécialisée dans la formation et la communication par les jeux vidéo.

II. GAMELEARN est propriétaire d'une plate-forme de formation en ligne, sur le Cloud, grâce à laquelle il est possible de consommer plusieurs jeux vidéo destinés à la formation et la communication en entreprise, ci-après dénommée la PLATE-FORME.

La PLATE-FORME est composée de trois éléments différents :

- LMS : section réservée aux administrateurs dans laquelle le CLIENT peut consulter les informations concernant les progrès des groupes et des apprenants, gérer la création de nouveaux groupes et l'inscription des apprenants, et analyser certaines données.
- CAMPUS : section des apprenants, dans laquelle les employés du CLIENT ont accès à un catalogue prédéfini de jeux vidéo créé par GAMELEARN et dans laquelle le CLIENT peut ajouter et publier ses propres jeux vidéo créés grâce à l'outil EDITOR.
- EDITOR : un outil de création de contenu, grâce auquel le CLIENT peut créer, personnaliser et publier ses propres jeux vidéo de formation sur le CAMPUS.

III. Le CLIENT souhaite acquérir des abonnements individuels qui pourront être utilisés sur LA PLATE-FORME pour accéder à ces différents composants.

IV. Les Parties ont convenu de conclure le présent contrat de prestation de services, qui sera régi par les dispositions suivantes

### **CLAUSES**

#### **1. Objet**

L'objet du présent contrat est la vente d'abonnements sur la PLATE-FORME par GAMELEARN en faveur du CLIENT.

Chaque abonnement individuel donne accès à tous les jeux vidéo de la PLATE-FORME. Chaque jeu vidéo ne peut être joué qu'une seule fois pendant la durée du contrat. Chaque abonnement individuel à la PLATE-FORME est personnel et nominatif. Ainsi, à partir du moment où un abonnement est assigné à un apprenant et que celui-ci accède à un jeu pour la première fois, l'abonnement sera considéré comme consommé et il sera donc impossible de l'assigner à nouveau à un autre apprenant pendant la durée du contrat.

L'abonnement est valable pour une durée de 12 mois à partir de l'émission de la facture correspondante. Une fois la date d'expiration passée, l'accès sera fermé.

## **2. Durée**

Le contrat sera prolongé et restera en vigueur jusqu'à la date d'expiration des abonnements individuels à la PLATE-FORME.

À l'issue de cette période de validité, ce contrat sera résilié de plein droit sans aucune autre formalité.

## **3. Obligations des Parties**

### **Obligations de GAMELEARN :**

- GAMELEARN accordera au CLIENT l'autorisation d'utiliser, de manière illimitée, incessible et non-exclusive, la PLATE-FORME, l'outil EDITOR et les modèles des jeux vidéo, strictement aux fins énoncées et dans le cadr nécessaire et essentiel du respect des présentes, Conditions générales. La licence d'utilisation que Gamelearn concède au CLIENT pour l'usage de la PLATE-FORME, l'outil EDITOR et/ou les modèles des jeux vidéo, ne permet en aucun cas au CLIENT d'interpréter les présentes Conditions générales comme une cession ou un transfert des droits de propriété intellectuelle sur la PLATE-FORME, l'outil EDITOR, les modèles des jeux vidéo ou tout contenu propre à GAMELEARN. Le CLIENT ne peut les utiliser que conformément aux spécifications et aux fins détaillées dans les présentes. En conséquence, le CLIENT doit s'abstenir de toute opération dont le but serait de localiser, traduire, désassembler, décompiler, décrypter, désosser, désagréger, reconditionner ou révéler le code source ainsi que de modifier les oeuvres, créer des oeuvres dérivées ou les transformer de quelque manière que ce soit sans le consentement écrit de GAMELEARN.
- GAMELEARN offrira à chaque apprenant une assistance d'une durée de 56 jours maximum par jeu vidéo. Cette période commencera dès que l'apprenant accèdera pour la première fois à chaque jeu vidéo. Le CLIENT pourra prolonger cette durée à tout moment. L'extension de la durée comportera des coûts associés. Cette assistance sera fournie à travers la PLATE-FORME de gestion de tickets de GAMELEARN. La réponse aux tickets sera apportée dans un délai maximal de

72 heures.

- Les jeux créés avec Editor disposeront d'une assistance technique mais ne seront pas éligible à l'assistance liée au contenu.
- Dans le cas où le CLIENT acquerrait une quantité supérieure à 1 000 abonnements, GAMELEARN lui assignera un Customer Success Manager. Voir annexe I.
- GAMELEARN hébergera la PLATE-FORME et les jeux vidéo sur ses serveurs. Se reporter à l'Annexe II sur les spécifications techniques.

### **Services professionnels:**

En plus de la souscription à la PLATEFORME, GAMELEARN offre au client la possibilité d'acheter des services professionnels : SERVICE DE GESTION ADMIN et SERVICE EXPERT DÉDIÉ. Toutes les informations relatives à ces services se trouvent dans l'**annexe III**.

### **Obligations du CLIENT :**

- Le CLIENT s'engage à verser la compensation économique accordée dans la quatrième clause.
- Le CLIENT s'engage à ne pas divulguer ou partager le contenu des jeux vidéo de la PLATE-FORME qui est, uniquement et exclusivement, réservée à l'usage des apprenants qui profitent des abonnements individuels. Il ne peut être reproduit, répliqué ou utilisé, sauf consentement exprès de GAMELEARN, par aucune autre personne ou entité, ni ne peut être utilisé pour des actions de formation/communication auxquelles se réfèrent ce contrat.

Les cours de GAMELEARN sont la propriété exclusive de GAMELEARN, et sont protégés par les lois sur la propriété intellectuelle et industrielle. GAMELEARN interdit expressément aux clients et/ou aux utilisateurs d'utiliser les leçons, les lectures et les cas en dehors du jeu, ou encore de les reproduire ou de les partager avec des entreprises externes.

- Le CLIENT reconnaît GAMELEARN comme étant le propriétaire et détenteur de l'ensemble des droits relatifs à la propriété intellectuelle et industrielle concernant la PLATE-FORME ainsi que l'outil EDITOR et les modèles des jeux vidéo. Cela inclut, entre autres choses, l'ensemble des programmes, bases de données, manuels de l'utilisateur, graphiques, designs, vidéos, photographies et matériels équivalents ainsi que tout les éléments d'assistance, les symboles d'identification de toute sorte que ce soit, mots de passe, numéros des utilisateurs, éléments de sécurité, et les symboles qui compose et permette le fonctionnement de la PLATE-FORME.
- Le CLIENT s'engage à empêcher les personnes extérieures à son organisation

d'accéder à la PLATE-FORME.

- Le CLIENT s'engage à ne pas divulguer ou partager le matériel graphique (graphismes, personnages, logos, décors ou similaires), sauf pour des motifs bien précis sollicités au préalable par écrit et approuvés par GAMELEARN comme par exemple : communication, publications sur le LMS ou d'autres fins promotionnelles.

Les matériels de GAMELEARN sont la propriété exclusive de GAMELEARN, et sont protégés par les lois de propriété intellectuelle et industrielle. GAMELEARN interdit formellement au(x) client(s) et/ou utilisateur(s) leur reproduction, modification ou partage avec des entreprises externes.

Toute modification réalisée par le CLIENT sous accord et validation explicite de GAMELEARN devra impérativement contenir le logo et les mentions de GAMELEARN. Le CLIENT est responsable de l'utilisation non autorisée desdits matériels.

#### **Utilisation de l'outil EDITOR. Utilisations interdites :**

- Au sein de la PLATE-FORME, le CLIENT pourra utiliser l'outil EDITOR pour personnaliser les jeux vidéo. Le CLIENT s'engage à utiliser l'outil EDITOR dans de bonnes intentions.
- Le CLIENT déclare expressément qu'il n'utilisera pas l'EDITOR ni ne publiera sur la PLATE-FORME, des contenus ou informations contraires à la loi, en les incluant dans des jeux vidéo personnalisés. Il ne doit pas non plus inclure de contenu ou de données offensant pour des tiers, pornographiques, illégaux, xénophobes, racistes ou violents, ni quelconques informations ou contenus qui portent préjudice à des tiers ou qui sont de quelque manière considérés comme illégaux conformément à toute loi internationale ou nationale en vigueur lorsque le CLIENT développe du contenu et/ou à l'endroit où les apprenants reçoivent la formation. Aucun contenu ou information ne peut aller à l'encontre des bonnes pratiques et à la réputation de GAMELEARN. Le CLIENT sera responsable de tout problème résultant du contenu développé par le CLIENT.
- En cas de non-respect de cette clause, GAMELEARN pourra suspendre l'accès au l'EDITOR, tout comme interdire la publication de tout jeux vidéo personnalisé par le CLIENT jusqu'à ce que ledit contenu soit supprimé ou définitivement suspendu. De plus, GAMELEARN pourra directement, ou s'il est chargé par un tiers, supprimer tout type de commentaire ou de contenu introduit par le CLIENT qu'il considère, à sa discrétion exclusive, comme étant contraire à la loi, à ces Conditions générales, ou s'avérant offensant pour des tiers.
- De plus, le CLIENT devra s'assurer qu'aucun utilisateur n'accède ou ne puisse accéder à l'espace Admin de la PLATE-FORME et/ou de l'outil EDITOR. Le CLIENT doit également s'assurer qu'aucun apprenant n'y publie le contenu mentionné ci-dessus et doit, le cas échéant, éliminer immédiatement ledit contenu ou

commentaire.

### **Utilisation des jeux vidéo personnalisés**

- Les jeux vidéo personnalisés, dans le cadre des présentes Conditions générales, ne peuvent être utilisés que sur la PLATE-FORME et ne peuvent donc, en aucun cas, être téléchargés ou exportés.
- Les jeux vidéo personnalisés ne peuvent être stockés sur la PLATE-FORME que le temps d'un abonnement actif. Si, pour quelque raison que ce soit, l'abonnement cesse d'être payé, GAMELEARN pourra retirer et/ou supprimer tout jeu vidéo personnalisé sans que le CLIENT n'ait droit à une indemnité.
- Le CLIENT est titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les jeux vidéo personnalisés tant que l'abonnement est actif.  
Le CLIENT doit être titulaire des droits de la propriété intellectuelle de tout contenu qu'il publie sur la PLATE-FORME avant sa publication, et dans le cas d'utiliser le contenu d'un tiers, il devra disposer de l'autorisation écrite de ce dernier avant sa publication.  
Dans le cas d'une réclamation d'un tiers, GAMELEARN sera mis hors de cause, et le CLIENT sera déclaré comme seul responsable.
- La personnalisation des jeux vidéo, nécessitant l'utilisation d'éléments personnalisés du CLIENT, le CLIENT continuera, à tout moment, à être titulaire des droits de propriété intellectuelle sur les éléments personnalisés.
- Le CLIENT déclare qu'il est l'unique titulaire de tous les droits sur les éléments personnalisés qui seront in fine inclus dans les jeux vidéo personnalisés, et qu'il a obtenu les droits et autorisations nécessaires pour utiliser lesdits éléments personnalisés. GAMELEARN est par la présente déchargé de toute responsabilité ou réclamation pour son utilisation via la PLATE-FORME.
- Le CLIENT garantit également que les éléments personnalisés ne portent atteinte à aucun droit de tiers (qu'il s'agisse d'une image, de la protection des données, de la propriété intellectuelle et/ou industrielle, ou de toute autre nature). Le CLIENT garantit en outre que les éléments personnalisés ne sont pas contraires à la loi, aux bonnes mœurs, au bon comportement ou à toute législation ou réglementation applicable sur le territoire sur lequel les Apprenants auront accès aux jeux vidéo personnalisés.

### **4. Conditions financières.**

En contrepartie des abonnements, GAMELEARN percevra la quantité de XXXXXXXXXX euros plus les impôts correspondants à la législation en vigueur.

Le minimum d'achat initial est de 12 000 euros (équivalent à 13 000 USD).

Le CLIENT peut augmenter la quantité d'abonnements pendant la durée du contrat en

effectuant une commande supplémentaire. Le coût de l'abonnement sera réévalué selon le volume d'achat et la période de prolongation.

### **Conditions pour la prolongation des abonnements :**

CAS 1 : Le CLIENT ne souhaite pas prolonger la date. Dans ce cas-là, la durée du premier abonnement acheté sera celle qui marque les 12 mois d'expiration, et tous les suivants s'adapteront à cette date. Par conséquent, tous les achats postérieurs se factureront au prorata, car ils auront une durée inférieure à 12 mois. Pour chaque nouvel achat au prorata, nous offrirons le meilleur prix au CLIENT après avoir comparé le nombre d'abonnements actifs et le nombre de nouveaux abonnements.

Le minimum d'achat pour tout abonnement supplémentaire sans prolongation est de 2 000 euros (équivalent à 2 500 USD).

CAS 2 : Lorsque le CLIENT souhaite prolonger la date, le nouvel achat est celui qui déterminera les 12 mois d'expiration. Dans ce cas-là, le contrat se termine et un nouveau contrat est signé pour 12 mois qui comprendra les anciens et les nouveaux abonnements.

Le paiement de la facture correspondant à chaque commande sera effectué par virement bancaire sous 30 jours à partir de la date de facturation.

**4.B. GAMELEARN pourra résilier ce contrat de façon unilatérale**, sans obligation de payer une quelconque indemnisation au CLIENT, en cas de manquement de la part de ce dernier à ses obligations contractuelles, et notamment celle de payer les factures de GAMELEARN. Cette résiliation ne libérera pas le CLIENT de son obligation de payer les sommes dues à GAMELEARN au moment de la résiliation, ainsi que celles non encore facturées et correspondant à des services effectivement fournis au CLIENT pendant la période de validité du contrat.

**4.C. Le contrat d'abonnement associé sera automatiquement renouvelé** le jour de son expiration, pour une durée de 12 mois supplémentaires. Celui-ci sera renouvelé pour la même quantité de places que le contrat en vigueur, ainsi que toutes les places ajoutées dans les commandes ultérieures lors de sa durée de validité, sauf si les parties conviennent d'autres conditions pendant la période de renouvellement.

Le client dispose d'un préavis pouvant aller jusqu'à 30 jours avant la date de renouvellement automatique pour établir les conditions du renouvellement du contrat ou de sa résiliation.

**4.D. En cas d'annulation anticipée**, le client devra payer 50% du temps restant du contrat.

En cas de résiliation du contrat, avec un préavis d'au moins 30 jours donné par le CLIENT, GAMELEARN s'engage, dans un délai de 90 jours à compter de la date d'entrée en vigueur de la résiliation, à procéder à :

- la suspension de l'accès aux outils ADMIN et EDITOR des profils autorisés par le CLIENT,
- la suspension de l'accès des apprenants au CAMPUS,
- la suppression de tous les comptes d'utilisateurs du CLIENT dans l'outil ADMIN (administrateurs, auteurs, utilisateurs invités et éditeurs),

- la suppression de toutes les données personnelles des apprenants précédemment inscrits sur la plate-forme,
- la suppression de tous les cours personnalisés développés par le CLIENT avec l'outil EDITOR présents sur la plate-forme,
- la suppression de tout CAMPUS personnalisé par le CLIENT.

## **5. Confidentialité.**

Toutes les informations orales ou écrites révélées ou fournies par le CLIENT à GAMELEARN, ou vice versa, ou pouvant surgir dans le cadre de la prestation des SERVICES faisant l'objet du présent contrat, seront considérées comme des Informations confidentielles.

Les Parties s'engagent à tout moment : (i) à protéger et conserver la confidentialité absolue des Informations confidentielles ; (ii) à ne pas publier ni divulguer, directement ou indirectement, la totalité ou une partie des Informations confidentielles ; (iii) à ne pas utiliser les Informations confidentielles à des fins non afférentes à la prestation des SERVICES, sans le consentement préalable par écrit de l'autre partie ; (iv) à ne réaliser aucune action ou omission susceptible de diminuer la valeur des Informations confidentielles ; et (v) à ne révéler les Informations confidentielles qu'aux employés devant les connaître afin de garantir la prestation des SERVICES.

Cette obligation perdurera au-delà de l'extinction du présent contrat, quelle que soit la cause de sa cessation.

GAMELEARN s'engage à exiger de tous les employés auxquels elle devra divulguer des Informations confidentielles, dans le cadre de la prestation des SERVICES en vertu du présent contrat, qu'ils signent un accord de confidentialité limitant la divulgation de ces informations selon les mêmes conditions que celles prévues dans le présent contrat.

Ne sont pas considérées comme des Informations confidentielles :

- a) les informations appartenant au domaine public ou se trouvant dans celui-ci pour des raisons autres qu'une action ou omission portant atteinte au présent contrat ;
- b) les informations connues avant la signature du présent contrat ;
- c) les informations obtenues légalement auprès de tiers après la signature du présent contrat.

## **6. Protection des données à caractère personnel.**

Conformément à la réglementation en vigueur (Loi Organique Espagnole 3/2018, du 5 décembre, sur la protection des données à caractère personnel et la garantie des droits numériques, ainsi que le règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 [règlement général sur la protection des données ou RGPD]), les Parties conviennent, dans l'exécution du présent contrat, d'adopter toutes les mesures de sécurité requises par cette réglementation.

Les Parties s'engagent à dégager l'autre partie de toute réclamation ou sanction survenant de leur manquement ou de celui des personnes étant intervenues lors des différentes phases du traitement des données à caractère personnel, aux obligations établies dans le présent contrat et dans la réglementation sur la protection des données à caractère personnel.

En vue de réaliser l'exécution des prestations pour remplir le présent contrat, GAMELEARN devra accéder et traiter les données pour le compte du CLIENT, comme indiqué dans le contrat de traiteur de données de l'**Annexe III**.

En vertu du RGPD, les Parties autorisent la collecte et le traitement des données personnelles auprès des signataires des présentes et des personnes de contact des deux sociétés (nom et prénom, numéro de carte d'identité, adresse électronique, fonctions, etc.), en vue de gérer la relation contractuelle et de favoriser la communication entre les Parties.

Les données seront conservées au moins jusqu'au terme du contrat, et au-delà de son extinction, uniquement s'il existe un intérêt mutuel, pour les deux Parties, de maintenir de futures relations professionnelles et/ou commerciales. Faute d'intérêt mutuel, les données seront conservées tant qu'elles seront nécessaires pour remplir les obligations légales et la réclamation des responsabilités pertinentes. Le bien-fondé du traitement des données est l'exécution du contrat, le maintien de la relation contractuelle, ainsi que l'archivage et le registre de la documentation pertinente. Les Parties s'engagent à ne pas céder les données des signataires des présentes et des personnes de contact sans leur consentement préalable, exprès et écrit par les Parties, sauf aux effets de respecter une obligation légale. De plus, les données ne seront pas transférées en dehors de l'Espace économique européen.

À tout moment, les Parties pourront exercer leurs droits d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité des données, de limitation ou d'opposition à leur traitement, ainsi que d'obtention d'informations claires et transparentes sur le traitement de leurs données, en envoyant à cet effet un écrit, à l'adresse postale indiquée au début des présentes ou à l'adresse électronique [insérer les adresses de courrier électronique]. Les Parties ont également le droit de retirer le consentement octroyé à des fins spécifiques sans mettre en cause pour autant la licéité du traitement réalisé sous couvert d'un tel consentement avant son retrait.

Si l'une des Parties considère que les données ne sont pas traitées correctement par l'autre Partie ou que toute demande visant à l'exercice de ses droits n'a pas été traitée comme il se doit, elle pourra présenter une réclamation auprès de l'autorité de contrôle correspondante, l'Agence Espagnole de Protection des Données (AEPD) étant l'autorité compétente sur le territoire national ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

## **7. Autonomie des Parties et du personnel.**

Pour l'exercice des fonctions confiées, GAMELEARN mettra en œuvre tous les moyens matériels et humains qu'elle juge adéquats pour réaliser les tâches décrites dans la première clause du présent contrat.

GAMELEARN se chargera de l'allocation de tout le personnel qu'elle jugera nécessaire au service, ainsi que du paiement des rémunérations et salaires et du respect de toutes les obligations correspondantes en matière fiscale, de droit du travail et de sécurité sociale, le CLIENT n'assumant aucune responsabilité à cet égard.

GAMELEARN affirme être à jour dans le paiement de ses obligations salariales et de sécurité sociale, et n'avoir à cette date aucune dette à ce titre.

Rien de ce qui est établi dans le présent Accord ne constitue ou ne saurait constituer une quelconque relation professionnelle entre le CLIENT et le personnel de GAMELEARN.

## **8. Exonération de responsabilité.**

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le CLIENT dégage GAMELEARN de toute responsabilité en cas d'incidents techniques susceptibles de se produire par suite d'un cas fortuit ou de force majeure, aucun type d'indemnisation n'étant exigible dans de telles circonstances.

Le CLIENT dégage également GAMELEARN de toute responsabilité civile ou pénale associée à des faits relatifs aux relations du CLIENT avec des tiers de toute nature, y compris, de façon indicative et non exhaustive, ses employés, ses fournisseurs, ses clients et les administrations publiques.

## **9. Cession.**

Aucune des Parties ne pourra céder ce contrat, totalement ou en partie, à un tiers, sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie.

## 10. Juridiction et loi applicable.

Les Parties s'engagent à déployer tous leurs efforts pour résoudre à l'amiable tout conflit qui pourrait survenir dans le cadre du présent contrat, lequel devra être interprété conformément aux règles du droit espagnol.

En cas de différend dans l'interprétation ou l'application de ce contrat, les Parties, renonçant expressément au droit local qui pourrait leur correspondre, se soumettent à la juridiction des cours et tribunaux de la ville de Madrid.

Et en guise de conformité avec ce qui précède, les Parties signent le présent contrat établi en double exemplaire et à un seul effet, sur toutes ses feuilles, au lieu et à la date susmentionnés.

---

Mme/M. XXXXXXXXXXXXXXXX

M. Ibrahim Suliman-Jabary Salamanca

Au nom et en représentation du  
CLIENT

(Ou Maider Apraiz)

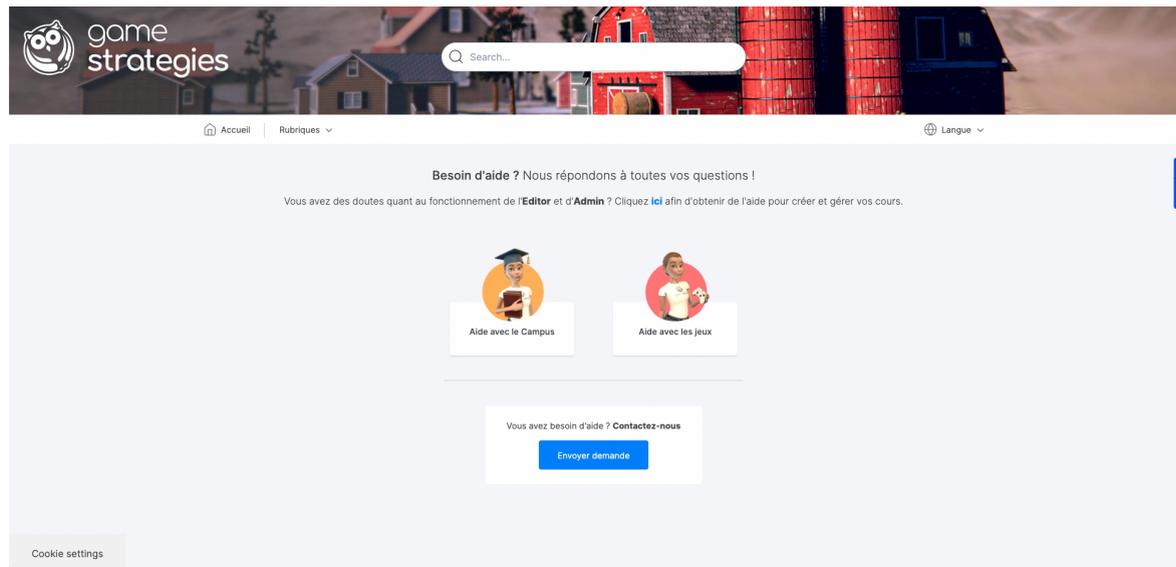
Au nom et en représentation de  
GAMELEARN, S.L.

---

## ANNEXE I - CUSTOMER SUCCESS MANAGER ET PROCÉDURE DE RÉOLUTION D'INCIDENTS.

GAMELEARN garantit au CLIENT une procédure visant à résoudre les incidents susceptibles de naître de l'utilisation de ses différents produits.

En cas d'incident, nous plaçons à la disposition du CLIENT les liens suivants : <https://support.game-learn.com> qui afficheront l'écran suivant (ou son équivalent fonctionnel) :



En cas d'incident, un formulaire de contact est mis à la disposition du CLIENT grâce au portail d'assistance <https://support.game-learn.com/s/contactsupport?language=fr>, qui affichera l'écran suivant (ou son équivalent fonctionnel) :

## Contactez le service clients

Dites-nous comment nous pouvons vous aider

Tous les champs marqués d'un \* sont obligatoires

Nom \*

Adresse E-mail \*

Catégorie \*

Je suis Responsable de formation

Langue \*

Entreprise / Organisation \*

Navigateur \*

Objet \*

Description \*

Faites glisser vos fichiers ici ou cliquez dans cette zone

**Taille maximale de l'ensemble des fichiers : 2,5 MB**

[Supprimer les fichiers.](#)

Responsable : Gamelearn S.L. | DPO: Legitec | 91 112 40 85 | [dpo@game-learn.com](mailto:dpo@game-learn.com) |  
Droits : Accéder, rectifier, supprimer, transférer, limiter et s'opposer au traitement de  
vos données, automatisé ou non. | Vous pouvez consulter des informations  
supplémentaires [ici](#). [Link](#)

J'autorise le traitement de mes données pour gérer un ticket de support. \*

Je ne suis pas un robot



Une fois l'incident enregistré, GAMELEARN donnera suite en apportant au CLIENT une solution dans les plus brefs délais.

De plus, GAMELEARN a établi un certain nombre de procédures destinées à aider les utilisateurs de ses produits, et leur offrant la possibilité de contacter directement GAMELEARN par les moyens suivants :

**Si un utilisateur** connecté au **LMS de GAMELEARN** clique sur le bouton AIDE situé en haut de l'écran, il peut accéder aux rubriques suivantes :

- **TUTORIEL** : cette rubrique contient une série d'outils pour apprendre à utiliser la **PLATE-FORME** de GAMELEARN.
  - **FAQ** : portail de questions fréquentes et d'assistance de GAMELEARN pour les apprenants et les clients.
  - **Contactez-nous** : lien direct mis à la disposition de toute personne souhaitant nous contacter pour résoudre un incident.
- Résolution des incidents. Tout incident technique (fonctionnement du jeu, panne de serveur, etc.) doit être traité, analysé et obtiendra une réponse de GAMELEARN dans un délai maximum de 72 heures. Dans tous les cas, le CLIENT sera informé des délais prévus pour la résolution dudit incident et informé de l'avancée de la résolution du problème par son agent de Customer Success ou CTO (ou représentant technique) de GAMELEARN.

**L'accès au jeu et à l'assistance seront disponibles pendant la durée de la licence individuelle.**

Indépendamment de l'assistance en ligne offerte aux apprenants pour la résolution de leurs problèmes techniques, l'acquisition d'un forfait de 250 abonnements individuels ou plus implique l'attribution d'un Customer Success Manager (CSM) de GAMELEARN dédié au CLIENT.

Pendant la période de validité du contrat, ce CSM remplira les fonctions suivantes, en collaboration permanente avec le responsable de la formation ou des ressources humaines (en définitive, le responsable du projet) du CLIENT.

- Étude du CLIENT et analyse des besoins.
- Aide à la définition du plan de mise en œuvre (comprenant un plan d'utilisation d'abonnements individuels, de communication, d'évaluation de la formation).
- Suivi permanent tout au long du projet, identification anticipée des risques ou

écarts, plan/objectifs définis et coordination des actions correctives.

- Assistance dans le processus de personnalisation (GAMELEARN ne peut en aucun cas créer ou développer les contenus du CLIENT, mais elle est capable d'apporter des conseils, de fournir des outils utiles à leur création, leur transfert sur la PLATE-FORME, etc.).
- Assistance à la mise en œuvre de tests techniques.
- Aide aux intégrations de type « Single Sign On (SSO) », à condition qu'il existe faisabilité technique, du campus de GAMELEARN dans le LMS du CLIENT.
- Recommandations et suggestions pour la conception de convocations/communications d'apprenants adaptées aux besoins du CLIENT.
- Faute d'une coopération suffisante de la part du CLIENT avec le CSM qui a été alloué aux tâches de coordination, communication interne ou toute autre condition a priori convenue entre les Parties, le CLIENT dégage GAMELEARN de toute responsabilité liée au non-accomplissement des objectifs de formation et/ou des résultats estimés avant de commencer un projet.

### Silver

À partir de : 50 utilisateurs

- ✓
- ✓
- ✓

4x / an ✓

Service standard  
4x / an  
2x / an

- ✓
- ✓
- ✗

900 €

- ✓
- ✓
- ✓

### Gold

À partir de : 250 utilisateurs

- ✓
- ✓
- ✓

8x / an ✓

Customer Success Manager  
8x / an  
3x / an

- ✓
- ✓
- ✗

✓

- ✓
- ✓
- ✓

### Platinum

À partir de : 5 000 utilisateurs

- ✓
- ✓
- ✓

Jusqu'à 20x / an ✓

Senior Customer Success Manager  
Sur demande  
4x / an

- ✓
- ✓
- ✓

✓

- ✓
- ✓
- ✓

## Nos forfaits

### Modules de la plate-forme

Campus  
Admin  
Editor

### Onboarding

Réunion de lancement  
Séance de formation plate-forme

### Niveau de service

Customer Success  
Réunion de suivi  
Réunion d'examen stratégique  
Plan de lancement  
Assistance pour les tickets en ligne  
Personnalisation du programme de formation

### Intégrations

SSO

### Matériel de formation

Base de connaissances  
Vidéos de formation et tutoriels  
Aide et FAQ



## ANNEXE II – SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

Cette annexe précise les différents paramètres techniques de la PLATE-FORME de GAMELEARN et des programmes de formation sous forme de jeu vidéo auxquels il sera possible d'accéder à travers celle-ci, et qui garantissent la qualité et le bon fonctionnement du système.

1.- Hébergement sur les **serveurs de GAMELEARN, situés en Europe.**

2.- **Disponibilité de la PLATE-FORME** : l'apprenant pourra accéder à celle-ci tous les jours de la semaine, 24 heures sur 24.

3.- Le **navigateur officiel** prenant en charge le LMS de GAMELEARN et offrant une expérience utilisateur optimale est Google Chrome, quelle que soit la plate-forme (Windows, Mac ou Linux).

4.- **Vitesse de connexion Internet nécessaire** : consultez les prérequis techniques de chaque programme. GAMELEARN se dégage de toute responsabilité en cas d'utilisation, par des utilisateurs d'un même réseau, d'autres services de streaming, de programmes de téléchargement P2P et d'autres éléments ayant un impact sur le débit du réseau.

5.- **Le nombre maximum d'utilisateurs** dépendra de la connexion (fibre ou ADSL) que possède le CLIENT dans ses installations. Le service de GAMELEARN n'a pas besoin d'un grand débit, et fonctionne à tous les effets comme un site web normal alimenté par un réseau de diffusion de contenu (RDC). Il permet un nombre d'utilisateurs élevé, la lenteur ou la difficulté de chargement des programmes ne dépendant que du matériel et du réseau du CLIENT.

6.- Les apprenants auront à leur disposition un **portail d'aide** sur lequel ils pourront consulter les questions fréquentes relatives au cours qu'ils sont en train de suivre ou contacter l'équipe Customer Success de GAMELEARN en envoyant une demande à l'adresse suivante :

<https://support.game-learn.com>

## TEST TECHNIQUE

### TEST TECHNIQUE

Afin de nous assurer que votre projet de formation soit une réussite et qu'il n'y ait pas d'imprévu au niveau informatique, nous vous recommandons d'effectuer un test technique simple avant de mettre en oeuvre votre projet de *serious games*. Nous pourrions ainsi nous assurer que notre plate-forme fonctionnera parfaitement et que l'expérience des apprenants sera des plus agréables.

Il suffit de suivre les **trois étapes suivantes** :



#### 1 EXIGENCES TECHNIQUES

	Exigences minimales	Exigences recommandées : <small>(expérience optimale)</small>
Connexion Internet	40 Mbps	80 Mbps
Mémoire RAM	2GB RAM	4GB RAM
Navigateurs		 Dernière version actualisée

Tablettes

Android / iPad 2017 ou supérieur

Smartphones

Android 8 / iPhone 8 ou supérieur  
2GB RAM

#### 2 FACILITEZ L'ACCÈS AUX *SERIOUS GAMES* DE GAMELEARN

Afin d'éviter que le réseau de votre organisation puisse bloquer la connexion à nos *serious games*, veuillez autoriser l'accès à une série de liens associés à notre plate-forme.



Pour cela, vous n'aurez qu'un document à envoyer à votre équipe d'informaticiens. Ce document, appelé « **liste blanche** », contient les adresses Web (URL) qui doivent être accessibles depuis votre réseau. Vous trouverez cette liste en pièce jointe. Ce processus ne prendra que très peu de temps à votre service informatique et permettra de réduire considérablement les incidences pour les utilisateurs.

\*Il vous disposez de plusieurs profils d'utilisateur, merci de vous assurer d'autoriser les liens pour tous ceux qui vont réaliser la formation.

#### 3 VÉRIFICATION FINALE

Après avoir complété les deux premières étapes, nous vous recommandons de tester certains de nos jeux.

Pour ce faire, veuillez accéder au Campus avec le compte Démo fourni par votre responsable commercial. Si vous ne pouvez pas y accéder, veuillez contacter votre agent CS afin de tester un de nos jeux.

Vous allez pouvoir vérifier :

- la facilité d'accès
- la qualité du son et des images
- les dynamiques de jeu.

\*Assurez-vous de tester en priorité l'endroit où les apprenants vont l'utiliser.

WIFI

Cable

Où et comment tester le jeu ?

au bureau

en dehors

Smartphones

Tablettes

Ordinateur

## 7.- Prérequis techniques pour la réalisation des jeux

Prérequis minimum	Prérequis recommandés : expérience optimale	Tablettes et smartphones
40 MBps de connexion Internet	80 MBps de connexion Internet	Tablettes : Android iPad 2017 ou supérieur Min. 2GB de mémoire RAM
2GB de mémoire RAM	4GB de mémoire RAM	Smartphones : Android 8 iPhone 8 ou supérieur Min. 2GB de mémoire RAM
Navigateurs : Google Chrome Mozilla Firefox Safari Microsoft Edge	Navigateur : Dernière version de Google Chrome	

### 8.1. Veuillez trouver ci-dessous les URL à insérer dans votre liste blanche :

#### 1. Jeux

URL de tous les jeux	*.gamelearn.io
----------------------	----------------

L'astérisque « \* » inclut tous les jeux. Il ne s'agit pas d'une page concrète. Toutes les informations relatives à nos jeux seront envoyées à travers des URL similaires. Veuillez donc inclure cette URL dans la liste blanche afin de pouvoir accéder correctement aux jeux.

**URL qui comprennent \*.gamelearn.io :**

Pour les plates-formes et les jeux :

Plate-forme de la personne responsable de l'administration	<a href="https://admin.gamelearn.io">https://admin.gamelearn.io</a>
Plates-formes de l'apprenant	<a href="https://campus.gamelearn.io">https://campus.gamelearn.io</a> <a href="https://services.gamelearn.io">https://services.gamelearn.io</a>
Outil Editor	<a href="https://editor.gamelearn.io">https://editor.gamelearn.io</a>
Jeux de l'Editor	<a href="https://arcade.gamelearn.io/">https://arcade.gamelearn.io/</a>
API (mouvements des personnages)	<a href="https://api.gamelearn.io/">https://api.gamelearn.io/</a>
Traductions	<a href="https://translations.gamelearn.io/">https://translations.gamelearn.io/</a>
URL des traductions depuis Amazon (Pacific, Merchants, Triskelion)	<a href="https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/gl-translations/">https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/gl-translations/</a>
URL des vidéos depuis Amazon (Pacific, Merchants, Triskelion)	<a href="https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/">https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/</a>
Questionnaires pré/post (Pacific, Merchants, Triskelion)	<a href="https://surveyprepost.gamelearn.io">https://surveyprepost.gamelearn.io</a>

Pacific:

Mouvements des personnages Checklists	<a href="https://statics.pacific.gamelearn.io/">https://statics.pacific.gamelearn.io/</a> <a href="https://www.pacific.game-learn.com/">https://www.pacific.game-learn.com/</a>
--	--

Merchants:

Merchants (jeu) Mouvements des personnages	<a href="https://merchants.gamelearn.io/">https://merchants.gamelearn.io/</a> <a href="https://statics.merchants.gamelearn.io/">https://statics.merchants.gamelearn.io/</a>
---	--

Triskelion:

Triskelion (jeu) Mouvements des personnages Vidéos en streaming	<a href="https://triskelion5.gamelearn.io/">https://triskelion5.gamelearn.io/</a> <a href="https://statics.triskelion.gamelearn.io/triskelion-statics">https://statics.triskelion.gamelearn.io/triskelion-statics</a> <a href="https://videos.gamelearn.io">https://videos.gamelearn.io</a>
---	---

2100:

2100 (jeu) Mouvements des personnages	<a href="https://game2100.gamelearn.io/">https://game2100.gamelearn.io/</a> <a href="https://statics.game2100.gamelearn.io/">https://statics.game2100.gamelearn.io/</a>
--	--

## 2. Page web de Gamelearn

Page web de Gamelearn	<a href="https://www.game-learn.com">https://www.game-learn.com</a>
-----------------------	---

## 3. Support

Portail du Service Client Base de connaissances	<a href="https://support.game-learn.com">https://support.game-learn.com</a> <a href="https://help.game-learn.com/fr/">https://help.game-learn.com/fr/</a>
--	--

## 4. Configuration du courrier électronique

*Communications de Gamelearn	<a href="mailto:no-reply@gamelearn.io">no-reply@gamelearn.io</a> <a href="mailto:noreply@game-learn.com">noreply@game-learn.com</a> <a href="mailto:support@game-learn.com">support@game-learn.com</a>
------------------------------	--

**IMPORTANT** : veuillez **configurer votre Outlook** (ou tout autre logiciel de gestion de courrier électronique) afin que les apprenants puissent recevoir tous nos e-mails, créer leur mot de passe et accéder aux formations attribuées.

Ceci est nécessaire afin d'éviter que les e-mails finissent dans le dossier des courriers indésirables (Spam) ou en quarantaine.

\*Nous utilisons un service externe pour la distribution de nos courriers électroniques. Veuillez donc ajouter les adresses suivantes à votre liste de contacts sécurisés :

Adresse IP correspondant à notre adresse <a href="mailto:no-reply@gamelearn.io">no-reply@gamelearn.io</a>	<b>198.2.180.51</b>
URL du service externe	<a href="https://mandrill.gamelearn.io">https://mandrill.gamelearn.io</a>

**La modification de l'une de ces adresses ou des prérequis techniques des cours sera communiquée à temps au CLIENT, afin qu'il puisse l'inclure dans son réseau interne ou effectuer un test avant de commencer la formation.**

## **9. Gestion de la disponibilité et de la continuité des services**

Gamelearn utilise une infrastructure « cloud-native », toutes les données sont hébergées et stockées dans les centres de données de Google dans l'Union Européenne. Les serveurs de Google sont situés dans des installations de niveau IV ou III+ qui sont non seulement conformes aux normes SSAE-16, PCI DSS et ISO 27001, mais qui sont également protégées par les mesures de sécurité les plus strictes.

Toutes les communications avec les serveurs de Gamelearn sont cryptées en utilisant la norme HTTPS.

Joindre certificat ISO Google

[https://services.google.com/fh/files/misc/nov\\_2021\\_gci\\_iso\\_27001\\_certificate.pdf?hl=es](https://services.google.com/fh/files/misc/nov_2021_gci_iso_27001_certificate.pdf?hl=es)

Les serveurs de production et les bases de données sont répliqués dans plusieurs régions et zones de disponibilité, afin de garantir une disponibilité supérieure à 99 %.

En cas de catastrophe, le temps de récupération ne dépasserait pas 24 heures.

Le principe suivi est celui de la livraison continue selon une approche « *rolling updates* » qui assure la transparence des mises à jour pour les clients.

En cas de maintenance programmée consistant en une mise à jour approfondie du logiciel/matériel, tous les clients seront prévenus suffisamment longtemps (au moins 7 jours) à l'avance.

Si pour une raison quelconque, GAMELEARN ne peut pas fournir cette disponibilité de service de 99 %, elle garantira au CLIENT une compensation équivalente par rapport à l'expiration de ses accès individuels ou à l'extension de la période de validité de ses cours, de sorte que tous les apprenants concernés puissent terminer leur formation. Cette extension de validité sera accordée entre les Parties.

## **ANNEXE III – SERVICES PROFESSIONNELS**

### **1. SERVICE DE GESTION ADMINISTRATIF :**

- Qu'est que c'est:

Service par lequel Gamelearn réalise toutes les procédures opérationnelles dans l'outil ADMIN du CLIENT.

L'acquisition de ce service sera obligatoire lorsqu'il ne souhaite effectuer aucune gestion dans l'outil ADMIN.

- Cela inclus:
  - Inscription des étudiants
  - Création de cours et d'itinéraires
  - Extension de classe
  - Envoi d'e-mails personnalisés
  - Création de rapports personnalisés
  - Télécharger et envoyer des rapports
  - Blocage des étudiants

## 2. SERVICE EXPERT DÉDIÉ OU IN-PLANT:

- Qu'est que c'est:

Consultant externe qui est implanté dans l'équipe du CLIENT et examine stratégiquement les besoins de son entreprise, l'aidant à aligner ces besoins avec les plateformes de formation disponibles pour le CLIENT. Par exemple, des projets de numérisation de contenus, d'égalité, de diversité, spécifiques par territoire, des projets locaux et mondiaux.

- Cela inclus:

Toutes les fonctionnalités du forfait **Services de gestion administrative** et aussi:

- Faire partie de l'équipe du CLIENT pendant les heures hebdomadaires contractuelles, en participant aux réunions internes et en travaillant pour lui en tant qu'autre employé pendant ces heures, garantissant ainsi l'alignement des objectifs.
- Agir à titre de gestionnaire de projet dans le plan de mise en œuvre et dans les projets de personnalisation potentiels
- Collaborer à la définition des objectifs stratégiques de formation
- Coordonne les différentes régions de l'entreprise (multilingue)
- Promouvoir l'utilisation de la plateforme Gamelearn à travers des séances d'information et des événements
- Prioriser les tâches de support et les nouveaux développements au sein de Gamelearn
- Élabore, en coordination avec l'équipe marketing du CLIENT, le plan de communication annuel avec du contenu exclusif et personnalisé en collaboration avec l'équipe marketing interne de Gamelearn

## ANNEXE IV – CONTRAT DE TRAITEUR DE DONNÉES

À \_\_\_\_\_, le \_\_\_\_\_

M. Ibrahim Suliman-Jabary Salamanca, titulaire de la carte d'identité 9349840-H, agissant en qualité de mandataire de **GAMELEARN S.L.**, domiciliée au numéro 6 de la Calle Segundo Mata, à Pozuelo de Alarcón, 28224 Madrid et portant le numéro d'identification fiscale

B-85183135, ci-après dénommé le TRAITEUR DE DONNÉES, d'une part ;

et Mme/M. \_\_\_\_\_ titulaire de la carte d'identité n° \_\_\_\_\_ agissant en qualité de mandataire de \_\_\_\_\_, domiciliée à \_\_\_\_\_ et portant le numéro d'identification fiscale \_\_\_\_\_, ci-après dénommé(e) le RESPONSABLE DU TRAITEMENT ou RESPONSABLE, d'autre part.

Les Parties se reconnaissent mutuellement la capacité juridique suffisante pour s'engager à travers ce document, et déclarent leurs procurations toujours en vigueur et suffisantes pour engager leurs mandantes.

### IL A ÉTÉ DÉCLARÉ CE QUI SUIT

I.- Les deux Parties sont ainsi liées par une relation contractuelle d'ordre commerciale pour les prestations du contrat stipulées dans les points 1 et 3, ainsi que dans l'annexe I du présent document (ci-après dénommé le SERVICE)

II.- Les adresses électroniques de contact entre les Parties sont les suivantes :

RESPONSABLE : \_\_\_\_\_

TRAITEUR DE DONNÉES : dpo@game-learn.com

III.- En vertu de la réglementation sur la protection des données, les Parties, librement et spontanément, accordent de soumettre le traitement des données à caractère personnel aux dispositions suivantes.

## CLAUSES

### 1. Finalité de la sous-traitance du traitement

Par les présentes, le TRAITEUR DE DONNÉES est autorisé, pour le compte du RESPONSABLE DU TRAITEMENT, à traiter les données personnelles nécessaires à la prestation du SERVICE.

Le TRAITEUR DE DONNÉES réalisera uniquement les traitements strictement nécessaires à la prestation dudit service, et ne pourra mettre en œuvre aucune action non autorisée par le RESPONSABLE DU TRAITEMENT.

## 2. Identification des données personnelles et des personnes concernées

Dans le cadre de l'exécution dudit contrat de prestation de services, le RESPONSABLE DU TRAITEMENT met à la disposition du TRAITEUR DE DONNÉES les informations décrites ci-après :

(cocher les cases correspondantes **en gras**)

### 2. I Données personnelles traitées

<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Numéro d'identification fiscale (NIF)*</b> <small>*pour subvention du gouvernement</small>	Carte d'assurance maladie
<input type="checkbox"/>	N° de sécurité sociale	Caractéristiques personnelles
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Nom et prénoms</b>	Circonstances sociales
<input type="checkbox"/>	Adresse postale	Données académiques/professionnelles
<input checked="" type="checkbox"/>	<b>Adresse électronique</b>	Détails relatifs au poste de travail
<input type="checkbox"/>	Téléphone	Informations commerciales
<input type="checkbox"/>	Signature	Données financières et relatives à des assurances
<input type="checkbox"/>	Adresse IP	Transactions de biens et services
<input type="checkbox"/>	Image/voix	Données de localisation
<input type="checkbox"/>	Marques physiques	Signature électronique
<b>CATÉGORIES SENSIBLES</b>		
<input type="checkbox"/>	Origine ethnique ou raciale	Données biométriques
<input type="checkbox"/>	Opinions/convictions politiques, religieuses, philosophiques et/ou appartenance syndicale	Santé

	Données génétiques		Vie ou orientation sexuelle
AUTRES :			

(cocher les cases correspondantes)

2.II Catégorie de personnes concernées dont les données personnelles sont traitées

	Employés		Personnes de contact
	Clients		Parents et/ou tuteurs
	Fournisseurs		Mandataires
	Utilisateurs		Demandeurs
	Associés ou membres		Bénéficiaires
	Propriétaires ou locataires		Fonctionnaires
	Patients		Actionnaires
	Étudiants/apprenants		Mineurs de moins de 13 ans
	Données de tiers		Autres :

### 3. Durée

La durée du présent contrat est conditionnée par la continuité du service contractuel principal, et sera automatiquement renouvelée, sauf décision contraire de l'une des Parties.

### 4. Obligations du TRAITEUR DE DONNÉES

Le TRAITEUR DE DONNÉES et tout son personnel prennent les engagements suivants :

- a) Utiliser les données personnelles traitées, ou collectées en vue de leur traitement, uniquement aux fins constituant l'objet de ce contrat. En aucun cas, il ne saurait utiliser les données à ses propres fins, ou à des fins autres que celles établies par le RESPONSABLE.
- b) Traiter les données conformément aux instructions documentées du RESPONSABLE DU TRAITEMENT, ce qui, dans tous les cas, impliquera l'interdiction d'effectuer, dans le cadre de la prestation du service, des transferts internationaux vers des pays et/ou organisations ne vérifiant pas un niveau

adéquat de protection, ou en l'absence des garanties nécessaires à l'exportation des données personnelles, et exigeant donc une demande d'autorisation à l'autorité de contrôle.

Si le TRAITEUR DE DONNÉES considère que l'une des instructions enfreint le RGPD ou toute autre disposition en matière de protection des données de l'Union européenne ou des États membres, il devra en informer immédiatement le RESPONSABLE.

- c) Garantir que les personnes autorisées à traiter les données personnelles s'engagent, expressément et par écrit, à respecter la confidentialité, le secret professionnel et les mesures de sécurité correspondantes, qui devront faire l'objet d'une sensibilisation, d'une formation et d'une information appropriées. Le devoir de secret et de confidentialité vis-à-vis des données à caractère personnel auxquelles il a eu accès en vertu du présent contrat perdurera indéfiniment.

d) Sous-traitance

Le TRAITEUR DE DONNÉES informera le RESPONSABLE DU TRAITEMENT de toutes les sous-traitances réalisées dans le but de fournir les prestations de l'objet du présent contrat et impliquant le traitement de données personnelles, exception faite des services auxiliaires nécessaires au bon fonctionnement des services du TRAITEUR DE DONNÉES qui n'auront pas besoin d'être communiqués préalablement au RESPONSABLE DU TRAITEMENT.

Dans les cas où il sera nécessaire de sous-traiter un traitement, la personne qui s'en chargera, dénommée TRAITEUR DE DONNÉES ULTÉRIEUR et possédant également la condition de traiteur de données, sera aussi tenue de respecter les obligations établies dans ce document pour le TRAITEUR DE DONNÉES, ainsi que les instructions du RESPONSABLE.

Il appartient au TRAITEUR DE DONNÉES initial de réglementer la nouvelle relation de sorte que le TRAITEUR DE DONNÉES ULTÉRIEUR soit assujéti aux mêmes conditions (instructions, obligations, mesures de sécurité...) et aux mêmes exigences formelles que lui en ce qui concerne le traitement adéquat des données personnelles et la garantie des droits des personnes concernées.

- e) Tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du RESPONSABLE, qui doit contenir au moins les informations suivantes :
  1. Le nom et les coordonnées de contact du RESPONSABLE pour le compte duquel il agit en tant que TRAITEUR DE DONNÉES ainsi que, le cas échéant, ceux du représentant du RESPONSABLE ou du TRAITEUR DE DONNÉES et du délégué à la protection des données, s'il existe.
  2. Les catégories de traitements effectués pour le compte du RESPONSABLE.

3. Le cas échéant, les transferts de données personnelles vers un pays tiers ou une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale, ainsi que la documentation éventuelle relative aux garanties adéquates adoptées.
4. Si possible, une description générale des mesures techniques et organisationnelles adoptées en matière de sécurité comprenant, à titre indicatif et non exhaustif :
  - I. La capacité à garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanentes des systèmes et services de traitement.
  - II. La capacité à restaurer la disponibilité et l'accès aux données personnelles de façon rapide, en cas d'incident physique ou technique.
  - III. La vérification, l'évaluation et l'estimation régulières de l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles destinées à garantir la sécurité du traitement.
  - IV. La pseudonymisation et le chiffrement des données personnelles, le cas échéant.

Ce registre devra être mis à disposition et présenté à l'autorité de contrôle qui en ferait la demande.

- f) Ne pas communiquer les données à de tierces personnes, sauf autorisation expresse du RESPONSABLE DU TRAITEMENT ou dans les cas légalement admissibles.
- g) Aider le RESPONSABLE DU TRAITEMENT, en tenant compte de la nature de celui-ci et en adoptant des mesures techniques et organisationnelles appropriées, si possible, pour qu'il puisse apporter une réponse à toute demande d'exercice de droits d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité des données personnelles et de ne pas faire l'objet de décisions individualisées automatisées (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent leurs droits d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition, de limitation du traitement, de portabilité des données, ou encore exigent de ne pas faire l'objet de décisions individualisées automatisées auprès du TRAITEUR DE DONNÉES, ce dernier doit le communiquer par courrier électronique. La communication doit être effectuée immédiatement, et jamais au-delà de dix jours ouvrables suivant celui de réception de la demande, en joignant d'autres informations éventuellement importantes pour apporter une solution à la demande.

- h) Le TRAITEUR DE DONNÉES notifiera au RESPONSABLE DU TRAITEMENT, sans retard indu, et dans tous les cas dans un délai maximal de 48 heures, sachant que la norme établit un délai maximal de 72 heures dès la prise de connaissance, et par courrier électronique, toute violation portée à sa connaissance de la sécurité des données personnelles dont il a la charge, ainsi que toutes les informations importantes permettant de documenter et de communiquer un tel incident.

Si elles sont disponibles, il devra apporter les informations suivantes :

- Une description de la nature de la violation de la sécurité des données personnelles, y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées, ainsi que les catégories et le nombre approximatif de registres de données personnelles concernés.
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel il est possible d'obtenir de plus amples informations.
- Une description des conséquences éventuelles de la violation de la sécurité des données personnelles.
- Une description des mesures adoptées ou proposées pour remédier à la violation de la sécurité des données personnelles, y compris, le cas échéant, celles adoptées pour amoindrir les éventuels effets négatifs.

S'il n'est pas possible de fournir toutes les informations de façon simultanée, et seulement dans ce cas, les informations seront fournies de façon progressive, au fur et à mesure de leur obtention, sans retard indu.

La notification au RESPONSABLE n'est pas nécessaire lorsqu'il est improbable que cette violation de la sécurité constitue un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

- i) Aider le RESPONSABLE DU TRAITEMENT à mettre en œuvre les évaluations d'impact relatives à la protection des données et les consultations préalables à l'autorité de contrôle, le cas échéant et conformément à la réglementation de protection des données applicable et/ou aux instructions données par l'autorité de contrôle nationale.
- j) Mettre à la disposition du RESPONSABLE DU TRAITEMENT toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations établies dans la réglementation de protection des données, ainsi que permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, qui pourront être réalisées par le RESPONSABLE DU TRAITEMENT ou tout autre auditeur qu'il désigne, sachant que le RESPONSABLE DU TRAITEMENT assumerait tous les coûts. Pour ce type d'interventions, un préavis de SEPT (7) jours est établi et elles devront

uniquement être réalisées pendant les heures de travail du TRAITEUR DE DONNÉES en essayant d'éviter de perturber son activité.

- k) Mesures de sécurité
  - Implanter les mesures de sécurité techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience permanentes des systèmes et services de traitement.
  - Afin de déterminer les mesures de sécurité à implanter, il faudra se reporter à l'analyse des risques et à l'évaluation d'impact, le cas échéant, déterminant les solutions les plus appropriées pour garantir la sécurité du traitement, lesquelles devront être adoptées en documentant toutes les actions réalisées. Dans tous les cas, il sera possible d'accorder celles spécifiées dans des codes de conduite, labels, certifications ou autres normes ou réglementations internationales en vigueur en matière de protection des données et sécurité de l'information.
- l) Le cas échéant, si nécessaire, désigner un délégué à la protection des données et communiquer son identité et ses coordonnées au RESPONSABLE conformément à la législation en vigueur.

## **5. Obligations du RESPONSABLE DU TRAITEMENT**

- a) Remettre au TRAITEUR DE DONNÉES les données auxquelles se réfère la clause 2 de ce contrat.
- b) Fournir les instructions correspondantes pour mettre en œuvre le traitement.
- c) Mettre en œuvre une analyse des risques et une évaluation de l'impact sur la protection des données personnelles des opérations de traitement à réaliser par le TRAITEUR DE DONNÉES le cas échéant.
- d) Réaliser les consultations préalables correspondantes.
- e) Veiller, avant et pendant tout le traitement, au respect du RGPD par le TRAITEUR DE DONNÉES.
- f) Superviser le traitement, y compris la réalisation d'inspections et d'audits.

## **6. Destination des données**

Une fois la prestation de service terminée, le TRAITEUR DE DONNÉES assumera les engagements suivants :

Rendre au RESPONSABLE DU TRAITEMENT les données à caractère personnel ainsi que, le cas échéant, les supports où celles-ci sont stockées, ou les détruire, ou encore les remettre à un nouveau TRAITEUR DE DONNÉES désigné par écrit par le RESPONSABLE.

Un tel retour doit s'accompagner de la suppression totale des données existantes des équipements informatiques utilisés par le TRAITEUR DE DONNÉES, ainsi que des copies de sauvegarde. Quoi qu'il en soit, le TRAITEUR DE DONNÉES peut conserver une copie, à condition de bloquer dûment les données, tant que des responsabilités peuvent découler de l'exécution de la prestation, ou encore s'il y est légalement obligé.

## **7. Exonération de responsabilité**

Le RESPONSABLE DU TRAITEMENT est exonéré de toute responsabilité qui pourrait naître d'un manquement, par le TRAITEUR DE DONNÉES, aux clauses de ce contrat et aux dispositions du RGPD. Dans un tel cas, ce dernier sera considéré comme RESPONSABLE DU TRAITEMENT et devra répondre des infractions qu'il pourrait avoir commises, ainsi que de toute réclamation d'indemnisation déposée par les personnes concernées auprès de l'autorité de contrôle ou des tribunaux.

Si le TRAITEUR DE DONNÉES fait appel à un traiteur de données ultérieur, et que ce dernier manque à ses obligations de protection de données, le traiteur de données restera pleinement responsable, auprès du RESPONSABLE DU TRAITEMENT, du respect des obligations par le traiteur de données ultérieur. Cette disposition s'appliquera quel que soit le nombre de traiteur de données ultérieurs successifs.

## **8. Confidentialité et protection des données**

Les Parties s'engagent à respecter la confidentialité absolue des informations et de la documentation qu'elles se fournissent ou auxquelles elles ont accès dans le cadre de la prestation du service, ainsi qu'à ne pas révéler, ni utiliser directement ou indirectement les informations découlant de cette relation contractuelle.

Les Parties reconnaissent que les données personnelles des signataires de ce contrat peuvent être incorporées dans leurs traitements respectifs pour répondre aux besoins de gestion et de maintien de la relation contractuelle, et qu'elles ne seront pas conservées au-delà du temps nécessaire à garantir l'exécution de cette relation. À tout moment, ces personnes pourront exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition, ainsi que ceux reconnus par la réglementation applicable en vigueur, à l'adresse susmentionnée.

Les Parties informent leurs mandataires respectifs que leurs données personnelles feront l'objet d'un traitement en vue d'assurer la gestion de ce contrat, et qu'ils pourront exercer leurs droits en écrivant à l'adresse susmentionnée.

## 9. Législation et juridiction

Le présent contrat est conforme aux exigences de la législation espagnole et européenne en vigueur en matière de protection des données personnelles, et notamment aux dispositions du règlement général sur la protection des données UE 2016/679.

Les Parties, renonçant expressément au droit local qui pourrait leur correspondre, soumettent toutes les interprétations et/ou tous les litiges qui pourraient naître de ce contrat aux cours et tribunaux compétents du siège social du RESPONSABLE DU TRAITEMENT.

En foi de quoi, les Parties signent ce contrat dressé en deux exemplaires au lieu et à la date susmentionnés.

Mme/M. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
LE RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Mme/M.

LE TRAITEUR DE DONNÉES