



## CONTRAT D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

### PROGICIEL ATAL II®

n° 01-02-2015 - MAIRIE DE ROYAN

DSG 15.135

Date d'entrée en vigueur : 01/02/2015

#### Entre les soussignés :

**La Collectivité** : MAIRIE DE ROYAN

Représentée par : Monsieur [REDACTED]

En qualité de : Maire

ci-après dénommée "le Client"

d'une part,

et

**La Société** : ADUCTIS

Siège social : 1 BUROSPACE  
91571 BIEVRES CEDEX

Adresse pour toute correspondance et règlement : Aductis 231 rue Pierre et Marie Curie, CS57605, 31676 Labège Cedex

Représentée par : Monsieur Jean DEL GOLETO

En qualité de : Directeur d'activité

ci-après dénommée "le Prestataire"

d'autre part,

**Il a été convenu ce qui suit :**

Représenté par son Député-Maire en exercice, dûment habilité à l'effet des présentes par délibération du Conseil Municipal en date du 14 avril 2014, intervenue pour l'application des articles L.2122.22 et L.2122.23 du Code Général des Collectivités Territoriales relatifs aux modalités de délégation de pouvoirs du Conseil Municipal au profit du Maire, rendue exécutoire le 16 avril 2014 compte tenu de l'accomplissement des formalités légales, lui-même représenté par M. Patrick MARENGO, Premier Adjoint au Maire, en vertu de l'arrêté ASG n° 14.0689 en date du 17 avril 2014, lui portant délégation de fonctions et de signature, rendu exécutoire le 17 avril 2014, compte tenu de l'accomplissement des formalités légales,

**ARTICLE 1. Objet du contrat**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire prendra la charge de l'assistance et l'évolution de ses progiciels ATAL II.

**ARTICLE 2. Prestations fournies**

Dans le cadre du présent contrat, le Prestataire s'engage à fournir au Client en contrepartie de la redevance annuelle prévue à l'article 7, les prestations suivantes :

- La correction des dysfonctionnements éventuels par rapport aux spécifications du Progiciel dans une version du Progiciel encore maintenue.
- La mise à disposition des nouvelles versions du Progiciel ne comportant pas de fonctionnalités différentes de celles objet de la concession du droit d'utilisation initiale, ou ne modifiant pas substantiellement les fonctionnalités d'origine ou reflétant des évolutions réglementaires légales ou fonctionnelles.

Pour soumettre sa demande au Support, le Client contacte le service support, soit par courrier électronique à support@aductis.com, soit par téléphone au 01 69 35 30 06 confirmé par courrier électronique ou télécopie.

Le support technique est accessible les jours ouvrés du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h 30 à 17h30 (jours fériés exclus). En dehors de ces horaires, un télécopieur est utilisable 24h sur 24, 7 jours sur 7. La confirmation par écrit de la demande de support est indispensable au bon suivi du traitement des incidents.

Afin de pouvoir enregistrer une demande, il est nécessaire de fournir :

- l'identification du demandeur (nom, prénom),
- le descriptif de l'environnement concerné (version progiciel, machines, os, documents, nombre d'utilisateurs etc...),
- une description succincte de l'anomalie et son degré de gravité parmi les qualifications ci-dessous :

**Anomalie bloquante** : anomalie qui affecte la disponibilité, la conformité, ou l'intégrité du Progiciel. C'est une anomalie qui rend indisponible des fonctionnalités substantielles du Progiciel, qui met en cause la réalisation du service public ou oblige le Client à substituer à la procédure automatique défaillante une procédure manuelle lourde et importante. Ce statut est déterminé à l'issue d'une procédure contradictoire entre le Client et le Support.

**Anomalie majeure** : anomalie bloquante qui fait l'objet d'une solution de contournement.

**Anomalie mineure** : autre anomalie correspondant à un incident non bloquant, non urgent ou permettant une procédure de contournement ou à des incidents facilement contournables, pour lequel une correction ne présente pas de caractère d'urgence. Ce statut est à utiliser pour une demande d'évolution mineure du Client sous réserve de sa faisabilité dans le cadre du contrat de maintenance.

Chaque demande d'intervention du Client fait l'objet d'un accusé de réception, par courrier électronique, dans les 8 heures ouvrées suivant son enregistrement par le service support du Prestataire.

Les délais d'intervention du support sont :

- Anomalie bloquante/majeure : elle est prise en charge par l'équipe de maintenance immédiatement pour résolution au plus vite, après confirmation par cette dernière du niveau bloquant ou majeur de l'anomalie. L'anomalie pourra être résolue par la fourniture d'un correctif individualisé ou la mise en œuvre d'une solution de contournement dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 24 heures ouvrées.
- Autres anomalies : elles sont prises en compte pour diffusion d'un correctif dans une version majeure du progiciel. Pour les demandes d'amélioration, le Prestataire informe le Client sous deux mois de la prise en charge ou non de sa demande dans une version majeure ultérieure du produit.

Les délais s'entendent à compter de la date de prise en charge de l'Anomalie signalée et enregistrée par le service support du Prestataire.

Dans le cas de problèmes techniques ne pouvant être résolus par téléphone et/ou téléassistance, le Prestataire proposera au Client un plan d'actions visant à la résolution des dysfonctionnements rencontrés. Le Client transmettra, à la demande du Prestataire, toute information complète et suffisante, nécessaire à la recherche de la solution définitive. En cas d'intervention sur site, le Client devra permettre l'accès au(x) poste(s) de travail supportant le progiciel au Prestataire. Le Prestataire aura également accès à l'ensemble de l'installation ou programme ayant un rapport avec le progiciel. Les interventions sur site sont facturées au tarif en vigueur au jour de leur commande. Toute intervention n'ayant pas de rapport direct avec le présent contrat fait l'objet d'un devis séparé (installation complémentaire, formation, adaptation).

Dans le cadre de la maintenance corrective du Progiciel, le Prestataire s'engage à fournir au Client de nouvelles versions du progiciel contenant des corrections fonctionnelles et la documentation associée. Ces versions comprennent la reprise des mises à jour apportées à l'état précédent et les corrections réalisées par le Prestataire sur la base de tout ou partie des anomalies déclarées par le Client.

Le Prestataire fournit au Client des nouvelles versions de son progiciel contenant les modifications et la documentation associée via ses notes de version. L'installation de ces nouvelles versions du progiciel est de la responsabilité du Client.

Au titre de la maintenance adaptative ou évolutive du Progiciel, le Prestataire s'engage à tenir compte, pour l'évolution du progiciel, des évolutions technologiques obligatoires du système d'exploitation et du S.G.B.D.R. Le Prestataire peut également intégrer des évolutions fonctionnelles mineures. Les systèmes d'exploitation et le S.G.B.D.R. évoluant régulièrement, soit par changement de niveau dans une version donnée, soit par changement de version, le Prestataire s'engage à étudier l'ensemble de ces changements (niveau, version) pour vérifier les conséquences qu'ils entraînent sur le progiciel et à informer le Client des changements qu'il retient pour faire évoluer le progiciel. Le Prestataire s'engage à modifier le progiciel pour tenir compte des changements de niveau et/ou de version qu'il retient et à fournir au Client les nouvelles versions correspondantes du progiciel. Sont retenus, en priorité, les changements consécutifs à l'arrêt de la maintenance du progiciel système ou du S.G.B.D.R. par son éditeur, pour autant que ces changements n'entraînent pas de modifications substantielles du progiciel. Dans ce dernier cas, la prestation correspondante relèvera soit de la maintenance évolutive, soit d'une prestation spécifique réalisée pour le compte du Client sur la base d'un devis établi par le Prestataire et accepté par le Client. La maintenance adaptative du Progiciel n'inclut pas la fourniture au titre du présent contrat des nouvelles versions de système d'exploitation et du S.G.B.D.R commercialisées par leurs éditeurs respectifs dans le cadre des changements de niveau et/ou de versions des systèmes d'exploitation.

Outre la maintenance corrective et adaptative, le Prestataire peut proposer des mises à jour correspondant à des changements majeurs de version ou à la création de modules complémentaires ou à l'extension significative de modules complémentaires existants. Ces mises à jour majeures seront proposées à des tarifs préférentiels.

De la même manière, le Prestataire peut proposer au Client, le bénéfice de l'hébergement du Progiciel, dans le cadre d'une option souscrite par le Client dans les conditions suivantes : le Prestataire met à disposition du Client un espace disque d'une capacité maximale de 1Go (hors SGBD), pour l'hébergement du Progiciel du Client, afin de permettre la mise en ligne dudit Progiciel sur les réseaux de l'INTERNET, et la consultation de ce Progiciel par le Client en accès libre. Le Prestataire s'oblige à prendre toutes les précautions d'usage pour assurer la protection matérielle des données du Progiciel et la sécurité informatique de ce site, contre tout accès par des tiers étrangers non autorisés. Le Prestataire communiquera au Client l'adresse INTERNET sous laquelle est hébergé le Progiciel. Le Progiciel du Client est installé sur les serveurs du Prestataire ou sur des serveurs des prestataires sélectionnés par le Prestataire pour la qualité de leur service. Le Prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques de ses infrastructures techniques et le choix de ses Prestataires. Ces modifications devront toutefois permettre d'offrir des performances au moins équivalentes à celles fournies au moment de la signature du présent contrat. Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre, en l'état actuel de la technique les moyens nécessaires pour assurer au Client la permanence, la continuité et la qualité du service d'hébergement qu'il propose et souscrit à ce titre une obligation de moyen. En conséquence, le Prestataire s'efforcera d'offrir un accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 au Client tout en se réservant la faculté de suspendre exceptionnellement et brièvement l'accessibilité aux serveurs pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration visant à assurer le bon fonctionnement du service d'hébergement.

Le service d'hébergement prend effet à compter de sa souscription et expire à la fin du contrat dans les conditions de l'article 7. La tarification annuelle de ce service est liée au niveau d'hébergement souscrit par le Client, et aux tarifs pratiqués par les prestataires éventuellement sélectionnés par le Prestataire pour ce service. En conséquence, le Prestataire se réserve le droit de répercuter à l'échéance annuelle de facturation du contrat les modifications tarifaires de ces prestataires.

### **ARTICLE 2.1. Prestations exclues**

Le Prestataire ne sera pas tenu de fournir les prestations objet du présent contrat :

- Si le progiciel n'est pas utilisé conformément à ses spécifications.
- Si le besoin de maintenance résulte d'une extension ou d'une modification des installations désignées.
- Si l'origine d'un problème est due à l'utilisation d'un progiciel non couvert par le présent contrat.
- Si l'origine d'un problème est due à l'utilisation d'un matériel non préconisé par le Prestataire.
- Si des modifications ont été apportées au progiciel par une personne non prescrite par le Prestataire.
- Si des modifications ont été apportées au schéma de données sans l'accord du Prestataire.
- Si la version du progiciel n'est plus maintenue par le Prestataire.
- Si d'une façon générale, le Client ne respecte pas ses obligations au titre du présent contrat.

**Serveurs d'exploitation** : les prestations de maintenance et d'exploitation des serveurs hébergeant sur le site du Client les progiciels objets du contrat (matériels et progiciels), ne sont pas couvertes par le présent contrat et ne sont, en aucun cas, du ressort du Prestataire.

Ne sont notamment pas couvertes par le présent contrat, les prestations suivantes :

- l'installation du Progiciel, ou de nouvelles versions,
- la reprise des données existantes,
- le développement ou l'adaptation de programmes spécifiques au Client,
- la reconstitution des fichiers en cas de destruction artificielle (volontaire ou involontaire),
- la formation du personnel,
- le travail d'exploitation,
- les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation.

Certaines de ces prestations peuvent faire l'objet de commandes en dehors du présent contrat, au tarif en vigueur au jour de leur commande ou contrats spécifiques, complémentaires au contrat de maintenance, à savoir notamment les éventuels développements ou adaptations de programmes spécifiques, seront réalisées sur commande du Client, après accord express du Prestataire, en dehors des présentes.

En cas de développement d'interface(s) entre le progiciel et des programmes fournis par d'autres éditeurs, le Prestataire ne garantit pas la compatibilité des interfaces avec les versions ultérieures du Progiciel ou des programmes fournis par les autres éditeurs, sauf accord express du Prestataire. Le cas échéant l'adaptation de ces programmes spécifiques est à la charge du Client.

### **ARTICLE 3. Dépôt des sources du produit ATAL**

Les sources d'ATAL II sont déposées périodiquement à « l'Agence pour la Protection des Programmes », 119 rue de Flandre à Paris (75019).

### **ARTICLE 4. Utilisation du progiciel et propriétés**

Les progiciels sont destinés à être mis en place et utilisés par le Client, pour son seul site. Le Client sera responsable du bon fonctionnement de son propre matériel informatique.

Le Client assurera la mise en œuvre des progiciels sous sa propre responsabilité. A ce titre le Client ne réalisera pas des requêtes de mise à jour de la base sans un accord préalable du Prestataire.

Le Client ne pourra procéder à aucune reproduction partielle ou totale du progiciel, quelle qu'en soit la forme. Le Prestataire autorise toutefois le Client à faire des copies pour archivage ou sauvegarde.

Les progiciels concédés ou toutes copies restent la propriété exclusive du Prestataire. Ils ne peuvent être cédés, apportés, ou transférés sans l'accord du Prestataire.

Le Client s'interdit de modifier, altérer, réviser, ou désassembler les progiciels sous quelque forme que ce soit, sans l'accord du Prestataire.

Les progiciels font partie des secrets de fabrication du Prestataire et devront être considérés par le Client comme une information confidentielle, qu'ils puissent ou non être brevetés, protégés par les droits d'auteur ou d'une autre façon.

### **ARTICLE 5. Obligations des parties**

Le Prestataire s'oblige à conserver toute confidentialité sur les informations du Client auxquelles il aurait accédé dans le cadre du présent contrat. Conformément aux articles 34 et 35 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations et des données fournies par le Client. Le Prestataire s'engage donc à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel, dès lors que la réalisation du présent contrat impliquera la réception, la récupération, l'intégration, le transfert, ou tout autre traitement sur les données du Client par le Prestataire : (i) ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de la présente prestation prévue au contrat, (ii) ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, (iii) ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physique ou morales, (iv) prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat, (v) prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des documents et informations traités tout au long de la durée du présent contrat, (vi) supprimer à la fin du présent contrat, toutes les données transmises par le Client, ainsi que tous fichiers manuels ou informatisés stockant les données du Client.

Compte tenu des spécificités de sa profession et de la nature des prestations mises à sa charge au titre du présent contrat, le Prestataire est soumis à une obligation de moyen. Le Prestataire ne pourrait être tenu responsable des manquements qui ne relèvent pas de sa négligence ou qui auraient pour cause des éléments qu'il ne saurait maîtriser tels que la perturbation des lignes téléphoniques, le fait d'un tiers, l'application inconsidérée des conseils fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique, par des conseils n'émanant pas de lui-même ou par la non ou mauvaise application des instructions correctives fournies. Il est rappelé que le Client est seul responsable du contrôle de l'utilisation des progiciels fournis, des informations traitées, de la formation et de l'expérience suffisante de son personnel, de la sauvegarde périodique de ses fichiers, des conséquences d'erreurs de manipulation et des conditions matérielles des progiciels. En tout état de cause, si la responsabilité du Prestataire engagée dans ce cadre est prouvée, elle sera limitée au montant de la redevance annuelle telle que définie à l'article 8, et ce non compris, le prix de toutes prestations ou produits distincts des prestations visées au présent contrat.

Le Client s'engage à assurer au Prestataire toutes facilités pour l'exécution de ces prestations. En particulier, le Client s'engage, sauf à perdre le bénéfice du présent contrat, à permettre au Prestataire de relever la configuration matérielle et progicielle de l'installation informatique du Client, par tout moyen à sa convenance, en vue d'assurer de manière optimale les prestations, objet du présent contrat et de déceler d'éventuelles défauts ou détériorations. Le Client fait son affaire personnelle de toute contestation d'un tiers concernant l'intervention du Prestataire dans les fichiers informatiques du Client. Pour permettre au Prestataire de s'assurer de la compatibilité des modifications décidées par le Client aux progiciels utilisés, le Client s'oblige à informer le Prestataire, par écrit et préalablement à leur mise en œuvre, de toutes décisions qu'il prendrait relative à un changement de matériel, de systèmes d'exploitation et de manière générale à son installation informatique, en lien avec un progiciel couvert par le présent contrat.

#### **ARTICLE 6. Durée et résiliation**

La première période contractuelle débute au 1<sup>er</sup> Février 2015, objet du présent contrat et prend fin au 31 décembre 2017. Pendant cette durée, le Client peut renoncer au bénéfice de ce contrat pour l'année civile suivante sous réserve d'en aviser le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception avant le 31 octobre de l'année civile en cours. Toute renonciation intervenant après le 31 octobre entraînera la reconduction dudit contrat pour une nouvelle année civile dans la limite du terme du contrat et l'exigibilité des sommes dues au titre du contrat reconduit. Chacune des parties peut résilier le présent contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, si l'autre partie ne respecte pas l'une de ses obligations, après envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant un mois. En outre, le Prestataire se réserve le droit de dénoncer le contrat chaque année pour l'année civile suivante, tout en respectant un délai de prévenance de deux mois avant le 31 décembre de chaque année civile. La dénonciation ou la renonciation peut porter sur un ou plusieurs progiciels concernés par le présent contrat.

#### **ARTICLE 7. Redevance annuelle**

En contre partie des prestations, objet du présent contrat, la redevance annuelle à payer par le Client est de **2475.00 € HT, TVA au taux en vigueur en sus au jour de la facturation**. Ce prix sera révisé annuellement en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC, par application de la formule suivante :

$P = P_0 (0,125 + 0,875 S/S_0)$

P = Montant de la maintenance de l'année concernée

P<sub>0</sub> = Montant de la maintenance initiale

S = Dernier indice Syntec connu à la date de facturation de la maintenance

S<sub>0</sub> = Indice Syntec du mois de Février

Ce tarif peut être modifié d'un commun accord entre le Prestataire et le Client et notamment dans le cas où le Client souhaite bénéficier du service optionnel d'hébergement dans les conditions prévues à l'article 3.

Les frais éventuels d'intervention sur site, non compris dans le présent contrat, sont facturés au Client sur la base du tarif en vigueur au jour de la commande du Client.

#### **ARTICLE 8. Conditions de règlement**

Conformément aux règles de la comptabilité publique, le règlement se fera par virement administratif, dans les conditions et délais prévus au CCAG, à l'article 98 du Code des Marchés Publics relatifs au délai maximum de paiement et à sa mise en œuvre dans les marchés publics, précisées ou complétées par les dispositions ci-après.

La facturation sera annuelle et aura lieu en début d'année civile pour la totalité de la redevance de l'année considérée, soit, pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. En cas d'année incomplète, la facture sera établie prorata temporis au titre de la première période de la date d'effet du contrat au 31 décembre de l'année en cours, et au titre de la dernière période du 1<sup>er</sup> janvier de l'année concernée jusqu'au terme du contrat.

Le délai de paiement sera de 30 jours, à compter de la réception de la facture, par le Client. Le dépassement du délai de paiement fixé par l'article 98 du code des marchés publics, ouvre de plein droit pour le Prestataire au bénéfice d'intérêts moratoires, à compter du jour suivant l'expiration du délai, ci-dessus fixé.

Toute somme non payée à l'expiration du délai de paiement par le Client ouvre droit au profit du Prestataire au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros dans les conditions du décret n°2013-269 du 29 mars 2013 et des articles 39 et 40 de la loi du 28 janvier 2013. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Dans le cas où une facture ne serait pas réglée dans les 60 jours, le Prestataire sera habilité à suspendre l'exécution des prestations, objet du présent contrat, jusqu'au règlement des sommes dues. En cas de persistance de cet état, au-delà du délai fixé ci-dessus, le Prestataire serait en droit de résilier le contrat, sans préjudice des sommes restant dues au titre des prestations effectuées.

**ARTICLE 9. Dispositions générales**

Le présent contrat est soumis aux dispositions du code des marchés publics.

Les clauses du présent contrat expriment l'intégralité de l'accord intervenu entre les parties, remplaçant toutes propositions écrites et toutes autres communications entre les parties ayant trait au contenu du présent contrat.

Le présent contrat ne peut être modifié que par avenant signé par les deux parties. Le présent contrat ne peut être cédé sans accord des parties.

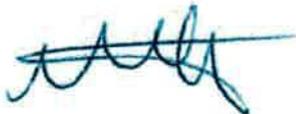
Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des stipulations du présent contrat, ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation. Si l'une quelconque des stipulations des présentes est tenue pour nulle ou sans objet, elle sera réputée non écrite et n'entraînera pas la nullité des autres stipulations.

Tout utilisateur peut demander au Prestataire la communication d'informations nominatives le concernant et les faire rectifier le cas échéant, conformément à la loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978. Il peut aussi s'opposer à ce que lesdites informations soient communiquées à des tiers en adressant un courrier au Prestataire à l'adresse susvisée.

Toute réclamation doit être formulée par écrit et transmise au siège social du Prestataire. Tout litige concernant le présent accord sera de la compétence exclusive du Tribunal administratif du lieu du demandeur.

Fait à BIEVRES, en deux exemplaires, le 1<sup>er</sup> Janvier 2015

Société ADUCTIS  
Représentée par Jean DEL GOLETO  
Directeur d'activité



**ADUCTIS**  
RCS Evry 402 068 902  
SIRET : 402 068 902 00038  
Services administratifs  
231 Rue Pierre et Marie Curie  
CS 57605-31676 LABÈGE Cedex  
Tel. : 05 61 39 23 24  
Fax : 05 61 39 86 64



MAIRIE DE ROYAN  
Représentée par [redacted]

Pour Le Député-Maire  
Et par délégation,  
Le Premier Adjoint,



Patrick MARENGO