



Contrat de maintenance du Progiciel Orphée

Réf. doc	Date d'effet	Progiciel	MÉDIATHÈQUE
CM_CT_MT_1707_V1_2020_NR(hébergé).docx	01/01/2021	MEDIA	ROYAN

Entre La société C3rb Informatique , SAS au capital de 230 000 Euros sise ZA de Lioujas – Rue de l'Aubrac – 12740 LA LOUBIERE Ci-après désigné "C3rb"	Et La Ville de Royan , représentée par M. Patrick Marengo, Maire, agissant en vertu d'une délibération en date du Pour le Maire Et par déléguation, Le Premier Adjoint, Ci-après désigné "L'Utilisateur" Didier SIMONNET
--	--



Article 1 - Objet

Le présent contrat porte sur la fourniture d'un service de maintenance du progiciel de gestion de Médiathèques Orphée assuré par C3rb. Il comprend les services et les acquisitions suivants :

- assistance et téléassistance
- maintenance corrective et évolutive
- réalisation de prestations d'information et de documentation fonctionnelles.

Article 2 - Documents contractuels

Les pièces contractuelles sont le présent contrat et ses annexes.

Article 3 -Durée du contrat

Le présent contrat est établi pour une durée initiale ferme de 1 an, du 01/01/2021 au 31/12/2021.

Il sera reconductible ensuite sur année civile, par tacite reconduction, par période successive de 1 an pour une durée maximale de reconduction de 2 ans sans que ce délai ne puisse excéder le 31/12/2023, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée avec un préavis de trois mois. C3rb avertira l'Utilisateur au moins 6 mois à l'avance de l'obsolescence d'une version, passé ce délai, cette version ne sera plus maintenue.

Article 4 - Modifications du contrat

Toute modification du périmètre d'utilisation du progiciel (notamment par l'adjonction de licences complémentaires) devra faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

Article 5 - Collaboration des parties

Chacune des parties est parfaitement consciente que les prestations de services en informatique nécessitent une collaboration active et régulière entre l'Utilisateur et C3rb et s'y engage. L'Utilisateur désigne un interlocuteur compétent qui le représentera auprès de C3rb. C3rb désigne une personne compétente responsable du bon déroulement de la maintenance et doit informer l'Utilisateur des interventions envisagées. Si, en cours de prestation, l'une des parties rencontre une difficulté, elle devra conformément à son présent engagement de collaboration, alerté l'autre partie le plus vite possible afin que les deux parties se concertent pour mettre en place la solution la mieux adaptée dans les meilleurs délais

Article 6 – Nature des prestations

•Maintenance corrective

La maintenance corrective couvre l'ensemble du processus allant du signalement par l'utilisateur d'une anomalie de fonctionnement jusqu'à la mise à disposition et à l'installation sur site du correctif définitif. Ainsi, C3rb assurera :

- L'assistance technique et le suivi des demandes d'intervention de l'utilisateur,
- La mise à disposition de programmes ou traitements correctifs,
- L'information sur ces programmes et ces correctifs.

•Maintenance évolutive

La maintenance évolutive comprend :

- La mise à disposition de programmes apportant des améliorations aux fonctionnalités déjà présentes,
- La fourniture de documents répertoriant l'ensemble des évolutions apportées par la mise à jour.

•Assistance téléphonique ou téléassistance

C3rb assure une assistance téléphonique à l'utilisation du logiciel conformément à sa documentation. Ce service ne se substitue pas aux formations qui sont nécessaires à l'obtention du niveau de compétence requis des utilisateurs. C3rb fournit un numéro de téléphone et une adresse mail.

Ce service est accessible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 18 h. Le samedi de 9 h à 18 h, le service assuré est un service d'urgence ne comprenant pas les prestations de conseils et d'encadrement offertes par le service en semaine.

Le technicien s'efforcera de corriger l'anomalie ou d'y apporter une solution de contournement. Ces corrections pourront donc s'effectuer par intervention à distance et au moyen d'une connexion informatique. Si l'anomalie persiste, l'envoi d'une version corrigée par télétraitement ou une intervention sur site pourra être envisagé.

L'intervention sur site, dédiée aux problèmes bloquants et reproductibles, s'effectuera pendant les jours ouvrés dans les heures ouvrées du client. Le personnel de C3rb est tenu au respect du règlement intérieur que lui aura notifié l'Utilisateur.

Pour sa part, l'Utilisateur est tenu de mettre à la disposition du technicien de C3rb les moyens et ressources nécessaires à son intervention sur le site.

Les mises à jour du logiciel correspondent à des corrections d'anomalies éventuelles, voire d'améliorations apportées au logiciel concernant son utilisation, sa rapidité d'exécution ou l'ajout de fonctionnalités supplémentaires. Elles comprennent, le cas échéant, la mise à jour des manuels d'utilisation. Les mises à jour du logiciel seront fournies à l'Utilisateur par C3rb en fonction de la périodicité dont ce dernier reste seul juge.

Article 7 - Obligations de C3rb, Conditions et délais d'intervention

Les services proposés dans ce contrat portent donc exclusivement sur les progiciels, modules et licences non modifiés par l'utilisateur et conformes à la dernière mise à jour fournis par C3rb.

C3rb ne sera tenu à aucune prestation de maintenance telle que définie au présent contrat en cas d'implantation sur le site d'utilisation de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le logiciel faisant l'objet du présent service de maintenance. Les anomalies communiquées par l'Utilisateur sont classées en 2 types :

• Anomalie non bloquante

Elle se caractérise par, au moins, l'un des critères suivants :

- une fonction de l'opération est partiellement inopérante mais le service peut être délivré aux utilisateurs,
- une fonction secondaire du produit est absente ou partiellement inopérante,
- le produit présente des défaillances intermittentes n'ayant pas pour conséquence d'interrompre le service délivré aux utilisateurs.

1. Début d'intervention sous 8 heures ouvrées après l'appel (intervention dans la journée pour tout appel reçu avant 11 heures et au plus tard le lendemain matin pour tout appel survenant plus tard dans la journée).

2. Rétablissement du service sur site, sous 48 heures ouvrées après l'appel, par correction ou solution de contournement.

• Anomalie bloquante

Elle se caractérise par au moins l'un des critères suivants :

- arrêt complet du service,
- indisponibilité d'une fonction indispensable au fonctionnement du service,
- dégradation de la cohérence et de l'intégrité des données.

Pour chaque type d'anomalie, après appel du service de maintenance, une priorité de traitement est définie :

1. Début d'intervention sous 4 heures ouvrées après l'appel (intervention dans la journée pour tout appel reçu avant 14 heures et au plus tard le lendemain matin pour tout appel survenant plus tard dans la journée).

2. Rétablissement du service sur site sous 12 heures ouvrées après l'appel par une solution de contournement ou la réparation définitive

3. Réparation définitive et remise en l'état nominal de la configuration sur site (paramétrage lié au site compris) sous 24 heures après l'appel.

C3rb est soumis à une obligation de moyens :

- Le personnel de C3rb s'interdit d'exécuter toute prestation sans en avoir au préalable avisé L'Utilisateur.
- Toute intervention sur la plate-forme de production donnera lieu à l'envoi d'un compte-rendu.
- C3rb s'engage à mettre en œuvre tous les moyens pour respecter les conditions et délais d'intervention cités à l'Article 6.
- Le personnel de C3rb doit être pour L'Utilisateur un interlocuteur fiable, compétent et à l'écoute de L'Utilisateur.
- C3rb s'engage à répondre à toute demande d'information et à mettre à disposition de L'Utilisateur la documentation nécessaire au bon usage des produits objets du présent contrat.
- C3rb s'engage à mettre à disposition de L'Utilisateur une plateforme de saisie des demandes de L'Utilisateur. Cet espace collaboratif permet de répertorier tous les échanges entre C3rb et L'Utilisateur. C3rb s'engage à répondre à chaque fiche rédigée par L'Utilisateur.
- C3rb s'engage à désigner un interlocuteur privilégié et s'engage à avertir, par mail, L'Utilisateur de tout changement relatif à cette désignation.
- C3rb s'engage à agir en ne cessant d'avoir à l'esprit que l'Utilisateur propose un service public à ses usagers.
- C3rb s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et notamment le RGPD entré en application le 25 mai 2018.

Article 8 – Obligations de l'utilisateur

Le service de maintenance nécessite au préalable l'acquisition par l'Utilisateur d'un droit d'utilisation du logiciel matérialisé par son acceptation des termes du contrat de licence d'utilisation de logiciel, figurant en annexe. L'Utilisateur s'engage à maintenir et acquérir à tout moment le nombre de licences correspondant au nombre d'exemplaires employés.

L'Utilisateur est tenu d'assurer à ses collaborateurs, utilisant le logiciel, un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation de celui-ci conforme à sa documentation, notamment en leur faisant suivre la formation spécifique correspondante.

Article 9 – Redevances et conditions de paiement

En contrepartie des prestations de maintenance, l'Utilisateur s'engage à verser à C3rb une redevance forfaitaire, indiquée en annexe. La redevance devra être acquittée dans un délai qui ne pourra dépasser trente jours après réception de la facture. Elle est indexée sur l'indice SYNTEC et sera révisée annuellement, au **1^{er} janvier de chaque année**, valeur prise au dernier indice connu à la date de révision. (référence du site : <https://services.lemoniteur.fr/indices-index>)

Variation des prix : Les prix sont réputés établis sur la base des conditions économiques en vigueur à la date du contrat.

Les prix sont révisés par application de la formule :

$R1 = R0 * S1/S0$ dans laquelle : R1 : rémunération révisée, R0 : Rémunération précédente, S0 : dernier indice Syntec connu à la date de la précédente révision, S1 : dernier indice connu à la date de révision.

En cas de non-paiement à son échéance, toute somme due portera intérêt sans formalité préalable à compter de ladite échéance et jusqu'à paiement intégral, à un taux minimum égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal pour l'année en cours, sans excéder les limites prévues par la loi.

Article 10 – Propriétés du contrat – Non-transfert du contrat

C3rb conserve la propriété intellectuelle et toutes les prérogatives se rattachant au logiciel, tant dans sa version initiale que dans ses versions corrigées ou modifiées ultérieurement. Il concède à l'Utilisateur un droit d'utilisation. Les logiciels d'essai ou de test et les documents déposés chez l'Utilisateur pour l'exécution du service de maintenance restent la propriété intellectuelle de C3rb. Pour sa part, l'Utilisateur déclare être le légitime détenteur de tous les droits d'utilisation et de propriété intellectuelle relatifs aux éléments qu'il pourrait être amené à mettre à la disposition de C3rb dans le cadre du contrat.

Tous les logiciels, objet du présent contrat, ainsi que toute la documentation y afférent restent dès lors et en toutes circonstances, la propriété exclusive de C3rb. Par conséquent, l'Utilisateur ne peut céder à un tiers le bénéfice du présent contrat.

Article 11 – Garantie

C3rb garantit à l'Utilisateur que les opérations de maintenance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre du présent contrat seront accomplies suivant les règles de l'art et selon les technologies de l'informatique en usage au moment de chaque intervention. Il garantit que toute intervention sera exécutée dans l'optique de satisfaire la demande de l'Utilisateur. Le service de maintenance est fourni par C3rb avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique.

Compte tenu de la haute technicité de tout programme informatique et de la désormais complexité de l'environnement des réseaux, C3rb ne peut garantir un fonctionnement sans aucune anomalie.

Article 12 – Responsabilité

C3rb ne pourra être tenu pour responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages matériels, incorporels, consécutifs à l'intervention du service de maintenance, sauf dans les cas où l'Utilisateur aura établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute de C3rb. Le personnel de C3rb reste sous son autorité hiérarchique et disciplinaire.

L'Utilisateur devra faire le nécessaire pour que le personnel de C3rb observe les consignes et les règlements intérieurs de sécurité lorsqu'il sera amené à intervenir dans ses locaux.

C3rb exclut toute responsabilité à quelque titre que ce soit pour les dommages indirects.

La responsabilité civile de C3rb ne pourra être engagée de son fait, ou de celui de ses collaborateurs que dans le cas d'actes accomplis, par elle ou par ceux-ci, dans le cadre de l'exécution du contrat et pour le seul cas où sera établi un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute grave de C3rb.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de C3rb serait retenue à quelque titre que ce soit, le montant total des indemnités que C3rb pourrait être amené à verser à l'Utilisateur ne pourra excéder la redevance perçue par C3rb au titre du présent contrat et ce, quel que soit le fondement juridique de la réclamation et la procédure employée pour la faire aboutir.

Article 13 – Références

L'Utilisateur autorise C3rb à mentionner son nom sur une liste de références qu'il pourra diffuser auprès de ses prospects.

Article 14 - Droit applicable - Litiges

En cas de difficulté ou de différend entre les parties à l'occasion de l'interprétation, de l'exécution ou de la terminaison du présent accord, les parties conviennent de rechercher une solution amiable dans l'esprit de cet accord.

La présente convention est soumise à la loi française et tout litige ou différend qui pourrait naître entre les parties à l'occasion de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat relèvera des Tribunaux compétents, si les parties n'ont pas décidé d'un commun accord de le soumettre préalablement à une procédure d'expertise amiable ou d'arbitrage.

Fait en deux exemplaires originaux dont un pour chaque partie

A La Loubière, le 22/10/2020
M. CERLES Casimir,
Président de C3rb Informatique

A Royan, le
Pour l'Utilisateur

C3rb Informatique
ZA de Lioujas - Rue de l'Aubrac
12740 LA LOUBIERE
Tél. : 05 65 47 93 02 - orphee@c3rb.fr
Siret : 353 849 417 00111 - APE 6202A



Pour le Maire
Et par délégation,
Le Premier Adjoint,

Didier SIMONNET

Progiciel Orphée

CONTRAT DE MAINTENANCE

ANNEXE 1

Descriptif	Qté	Base de la Redevance En Euros	Maintenance Annuelle H.T En Euros
Média PGS .Net			
Gestion du catalogue Client Z3950 pour la dérivation de notices Importation et exportation des documents selon la norme ISO 2709 et la recommandation 995 Gestion des périodiques Gestion des acquisitions Gestion des adhérents Gestion des prêts, retours et réservations Edition et statistiques	1		1203.69 €
Catalogue en ligne (inclus)			
Consultation du catalogue en ligne Consultation du compte lecteur Abonnements à des recherches via des flux RSS,...			
Licence(s) poste(s) professionnel(s)_Pack accès simultanés	7		561.72 €
Licence(s) poste(s) professionnel(s) supplémentaire(s)	2		Offerte
Automate de récupération et de mise à jours des notices	1		320.97 €
NOM.Net - Sécurisation de(s) poste(s) Opac	5		120.37 €
Montant Total H.T de la redevance Annuelle du SIGB			2206.76 €
Portail Orphée Média	1		Offerte

Médiathèque Municipale de Royan
Date d'effet : **01/01/2021**

Facturation Trimestrielle à Terme à échoir sur Année Civile

A La Loubière, le 22/10/2020

A Royan, le

"Le Prestataire"
M. Cerles Casimir, Président de la société C3rb

"L'utilisateur"

C3rb Informatique
ZA de Loujan - Rue de l'Aubrac
17205 LA LOUBIERE
Tel : 05 45 47 93 24 - orphée@c3rb.fr
SIRET 551 449 413 00111 - APE 8202A



Pour le Maire
Et par délégation,
Le Premier Adjoint,

Didier SIMONNET