



# Contrat de Services FiNES

Octobre 2021



Entre les soussignés :

Ville de Royan,

Représentée par son maire, agissant par délégation

Ci-après dénommée "le Client"

D'une part et

La société YouTransactor SAS, représentée par Serge RAGOZIN, Directeur Général,  
ayant tout pouvoir à l'effet du présent contrat.

Ci-après dénommée "le Prestataire"

D'autre part.

### **Préambule**

Le présent contrat porte sur l'offre de service FiNES, à savoir:

- Assistance Téléphonique
- Accès aux services de gestion des Procès-Verbaux Electroniques (PVE).
- Maintenance matérielle (à partir de la fin de la garantie constructeur)
- Maintenance logicielle
- Accès aux services de gestion des Forfaits Post-Stationnement (FPS).
- Accès aux services de gestion des Recours Administratifs Préalable Obligatoires (RAPO).

Le Prestataire a pour principales activités, la conception des PDA, l'installation, la formation des utilisateurs, la garantie et la maintenance matérielle des équipements, le support des utilisateurs, le maintien en condition opérationnelle de la solution, ainsi que le téléchargement des mises à jour des logiciels FiNES. Il s'engage également à fournir avec soin et diligence les prestations objet du présent contrat.

## Article 1 - Définitions

Les expressions utilisées dans ce contrat doivent s'interpréter comme suit:

Assurance casse : l'assurance casse est un service fourni par le prestataire suite à un engagement contractuel du client dans lequel il s'engage à prendre à sa charge les frais de réparation engendrés par une panne liée à une casse conformément aux spécifications présentes dans l'Annexe 2 - Conditions de prise en charge de la réparation d'une panne.

Client : le client lui-même, soussigné du présent contrat.

Contrat : la présente convention et ses annexes, font partie intégrante du présent contrat.

Dysfonctionnement : toute anomalie de fonctionnement d'un produit, reconnue comme différente entre le fonctionnement constaté et celui prévu par ses spécifications fonctionnelles. Celle-ci doit être considérée comme reproductible et doit être documentée par le client.

Dysfonctionnement bloquant : tout dysfonctionnement qui rend impossible l'utilisation du produit ou de ses fonctionnalités essentielles ou qui affecte le résultat du traitement des données.

Dysfonctionnement non bloquant : tout dysfonctionnement autre que bloquant qui implique des modalités d'utilisation d'un produit inhabituel et différentes de celles prévues par ses spécifications d'utilisation.

Installation : cette opération consiste à installer les produits et les accessoires y afférents.

Garantie Constructeur : la garantie constructeur consiste à corriger les anomalies et/ou dysfonctionnements des produits conformément aux spécifications présentes dans l'Annexe 2 - Conditions de prise en charge de la réparation d'une panne ; pendant toute la durée de garantie contractuelle accordée au client, afin de rétablir le fonctionnement des équipements conformément aux spécifications du constructeur.

Logiciel : tout logiciel et/ou application, entendu comme un ensemble de programmes informatiques et leur documentation associée, dont le client a acquis régulièrement auprès du Prestataire une licence de droit d'utilisation sur un site déterminé et selon des conditions et des spécifications d'installation, d'utilisation et de fonctionnement prévues au contrat correspondant.

Maintenance logicielle : toute prestation qui vise à corriger les dysfonctionnements logiciels des produits et équipements et à rétablir un fonctionnement de ceux-ci conformément aux spécifications du constructeur.

Maintenance matérielle : toute prestation qui vise à corriger les dysfonctionnements matériels des produits et équipements et à rétablir un fonctionnement de ceux-ci conformément aux spécifications du constructeur.

Projet : ensemble des actions menées par le prestataire pour la mise en œuvre de ses obligations au contrat.

Programme : ensemble d'instructions utilisant un langage spécialisé reconnu par un matériel informatique et permettant d'effectuer sur ce matériel les transactions sécurisées.

PDA : appareil électronique permettant d'effectuer, de saisir et d'envoyer au Centre National de Traitement (CNT) des MIFs (messages d'infractions) à travers le logiciel PVE Fines.

Services : la maintenance matérielle et la maintenance logicielle, le téléchargement des logiciels acquis directement par le client auprès du constructeur.

## **Article 2 - Objet**

Le présent contrat a pour objet de déterminer les conditions et modalités selon lesquelles le prestataire assure au profit du client la maintenance des logiciels, la réparation des équipements, le téléchargement des logiciels acquis directement par le client auprès du constructeur.

## **Article 3 - Documents contractuels**

Les documents contractuels faisant partie intégrante du présent contrat sont :

- Annexe 1 - Description des prestations
- Annexe 2 - Conditions de prise en charge
- Annexe 3 - Tarifs par région dans le cas de déplacement du prestataire chez le client.
- Annexe 4 - Instructions à respecter par le client lors du renvoi du matériel.
- Annexe 5 – Détail des prestations retenues par le client et tarification.

Par la signature du présent contrat, le client valide les conditions des prestations visées à l'article 4 ci-après exposées.

#### **Article 4 – Nature des prestations**

Le prestataire s'engage à assurer professionnellement au profit du client les prestations suivantes dès leur commande officielle par le client :

- Assistance Téléphonique : cette prestation est réalisée par un service spécialisé. Il est formé pour répondre aux questions des clients (utilisateurs de la Police Municipale, gestionnaires de délégation de service public, et service informatique).
- Accès aux services FiNES incluant :
  - l'accès au serveur FiNES de gestion des PVE (gestion des agents, rues, photo, statistiques)
  - l'accès au serveur FiNES de gestion des FPS
  - l'accès au serveur FiNES de gestion des RAPO
  - la connexion à un service de gestion des PVE tiers
  - l'accès au service photo/ statistiques
  - l'accès à la toute dernière version du logiciel FiNES des PDA et du serveur (correction de bugs et évolutions fonctionnelles)
- Maintenance matérielle : Cette prestation est réalisée soit en atelier, soit sur le site du client (service spécifique).

#### **Article 5 - Evolution du logiciel**

Le prestataire pourra effectuer des prestations de maintenance des logiciels FiNES au titre du présent contrat, à savoir notamment, une prestation visant à :

- l'amélioration des performances ou de l'ergonomie de la solution
- l'actualisation, l'évolution et/ou la modification du logiciel PVE FiNES (notamment lorsqu'elle est rendue nécessaire par l'introduction notamment par l'ANTAI de nouveaux codes d'infraction), FPS FiNES et RAPO FiNES
- l'actualisation, l'évolution et/ou la modification des parties logicielle et matérielle dues à une évolution de la réglementation, des systèmes d'exploitation couramment utilisés...
- l'actualisation, l'évolution et/ou la modification des logiciels FiNES pour suivre l'évolution des systèmes informatique du CNT. Cette actualisation est appelée "maintien en condition opérationnelle", dans la mesure où la solution FiNES doit s'adapter aux évolutions du CNT pour continuer à fonctionner.

## **Article 6 - Mise en œuvre des prestations**

### **6.1 - Désignation des responsables respectifs**

Le prestataire sera l'interlocuteur exclusif du client. Parallèlement, le client désigne et habilite un (ou plusieurs) responsable(s) compétent(s) dans le domaine qui sera l'interlocuteur exclusif du prestataire. Chaque partie effectue cette désignation et cette habilitation à la date de signature du présent contrat. Lorsqu'une partie devra changer un responsable pour en habiliter un nouveau, elle en informera au préalable l'autre partie par écrit.

### **6.2 - Accès à l'assistance téléphonique**

Le prestataire communiquera au client le numéro de téléphone et un identifiant confidentiel permettant d'accéder à l'assistance téléphonique. Le numéro de téléphone et cet identifiant seront communiqués par écrit.

## **Article 7 - Modalités**

### **7.1 - Téléchargement des logiciels**

Le prestataire s'engage à un résultat de sa prestation de téléchargement des outils nécessaires au bon fonctionnement de la solution.

### **7.2 - L'assistance téléphonique**

Diagnostic préalable : en cas de dysfonctionnement du produit, le client fera appel, au titre de la maintenance, à l'assistance téléphonique en composant le numéro de téléphone qui lui aura été communiqué par le prestataire. Le client décrira au prestataire avec la plus grande précision possible le dysfonctionnement constaté et les circonstances dans lesquelles celui-ci est survenu. Il devra fournir au prestataire tout complément d'information qui pourra lui être demandé. En outre, le client tiendra à la disposition du prestataire le registre des dysfonctionnements consignnant ces informations.

La résolution à distance : en fonction de ces informations, le prestataire tâchera de déterminer la nature et la cause du dysfonctionnement. Si le prestataire considère que la correction du dysfonctionnement constaté par le client est réalisable à distance, il proposera, dans les plus brefs délais, une solution de nature à remédier à celui-ci et notamment l'indication des modalités de reprise de l'exploitation du produit, la mise

en œuvre d'une solution de contournement, la réinstallation du produit, le cas échéant, l'installation d'un correctif ou d'une mise à jour du produit disponibles dans le cadre du téléchargement.

Le retour en réparation : si le prestataire considère que la correction du dysfonctionnement constaté par le client est impossible à réaliser par la télémaintenance, il en informera celui-ci dans les plus brefs délais, et lui proposera le cas échéant un retour en réparation selon le cas de figure défini par le contrat. Dans ce cas, le client n'aura pas à lui fournir de nouveau les informations relatives au dysfonctionnement constaté et aux circonstances dans lesquelles celui-ci est survenu. De même, en cas de dysfonctionnement d'un produit persistant à la suite d'une assistance téléphonique, le client pourra demander un retour en réparation.

### **Article 8 - Obligations du Client**

Le client indiquera clairement au prestataire les prestations de service FiNES qu'il souhaite confier au prestataire selon le devis fourni préalablement par le prestataire et accepté par le client, et notamment :

- le nombre de terminaux FiNES à fournir au client par le prestataire
- les services FiNES retenus par le client :
  - l'accès au serveur de gestion des PVE
  - l'accès au serveur de gestion des FPS
  - l'accès au serveur de gestion des RAPO
  - la connexion à un service de gestion des FPS tiers
  - la maintenance matérielle des terminaux
  - les options retenues

Le client collaborera au mieux avec le prestataire notamment en lui fournissant toutes les informations et en prenant toutes les dispositions utiles à l'accomplissement de ces prestations de service. Ainsi, pour l'assistance téléphonique, le client observera les instructions données par le prestataire dans le cadre de ses prestations de maintenance matérielle et suivra les instructions du prestataire aux fins d'installer les correctifs et mises à jour du produit.

Dans le cas d'une réparation en atelier, les terminaux doivent être retournés accompagnés d'un formulaire RMA ("Return Merchandise Authorisation") éditable sur le portail SAV du prestataire. Un lien vers ce dernier est présent sur le site internet du prestataire [www.youtransactor.com](http://www.youtransactor.com). Par ailleurs, un guide d'utilisation y est mis à

disposition afin que toute expédition soit conforme aux conditions du prestataire (Annexe 4 - Conditions de renvoi de matériel à respecter par le client).

En cas de non-conformité de l'envoi (batterie absente du terminal, accessoire ajouté au colis, plusieurs terminaux emballés dans le même papier à bulle, absence de RMA imprimée et signée, colis contenant plus de 10 terminaux, terminal mal immobilisé dans le colis) l'appareil ne sera pas pris en charge au titre du contrat de maintenance et/ou du contrat d'assurance.

Les conditions de prises en charge de la réparation d'une panne sont décrites en annexe 2.

### **Article 9 - Obligations du prestataire**

Le prestataire s'engage à assurer la plus grande disponibilité de ses prestations et à effectuer celles-ci conformément aux modalités et aux échéances et dans les délais prévus dans le cadre du présent contrat. Le prestataire s'engage à mettre en œuvre ses meilleurs moyens pour prévenir ou corriger les dysfonctionnements du produit et le maintenir dans un état de fonctionnement conforme à celui prévu par ses spécifications techniques.

Le contrat de garantie constructeur stipule que les réparations effectuées sur un appareil sont à la charge du prestataire sous réserve qu'elles soient couvertes par les conditions de la garantie constructeur (Annexe 2 - Conditions de prise en charge de la réparation d'une panne) et que le matériel ait été utilisé par l'utilisateur conformément aux spécifications du prestataire.

Le contrat de maintenance stipule que les réparations effectuées sur un appareil sont à la charge du prestataire sous réserve qu'elles soient couvertes par les conditions dudit contrat de maintenance (Annexe 2 - Conditions de prise en charge de la réparation d'une panne) et que le matériel ait été utilisé par l'utilisateur conformément aux spécifications du prestataire.

Le contrat d'assurance casse stipule que les réparations effectuées sur un appareil sont à la charge du prestataire sous réserve qu'elles soient couvertes par les conditions dudit contrat d'assurance (Annexe 2 - Conditions de prise en charge de la réparation d'une panne) et que le matériel ait été utilisé par l'utilisateur conformément aux spécifications du prestataire.

A tout moment, le terminal est éligible à la souscription d'un contrat de maintenance et/ou d'un contrat d'assurance casse.



Dans les cas suivants, la réparation du matériel ne sera pas prise en charge par le prestataire au titre de la garantie ou de la maintenance matérielle mais donnera lieu à l'établissement d'un devis :

- la réparation des dégâts causés par le client, notamment à l'occasion d'un transport, d'un déplacement, d'une chute, d'un accident, d'une négligence, d'une erreur d'utilisation, d'une utilisation frauduleuse, d'un acte de vandalisme délibéré ou non ;
- la réparation des dégâts provoqués par l'environnement physique, climatique ou électrique (électricité, support de télécommunication, eau, foudre, feu, poussière, etc) ;
- la réparation des dégâts provoqués par les équipements connectés, les câbles d'alimentation ou de connexion, les batteries, etc. ;
- les interventions sur site du prestataire dues à des pannes du câblage réseau fixe, des défauts de l'alimentation électrique ou des défauts des accès des opérateurs télécoms (le tarif de ces prestations est détaillé dans l'Annexe 3 - Tarifs des prestations sur site par région (frais de déplacement inclus) ;
- la fourniture et l'installation des consommables et des accessoires nécessaires au fonctionnement des matériels, tels que les rouleaux de papier thermique ;
- les interventions sur site liées à l'absence de consommable, la présence de consommable non-conforme au matériel, un défaut de mise en place du consommable ;
- les interventions sur site de niveau 1 telles que le débouillage imprimante, le "reboot" (arrêt/marche secteur) et d'une façon plus générale toute intervention réalisable par l'exploitant ne nécessitant pas de compétences spécifiques ;
- l'analyse des pannes qui ne sont pas inhérentes au matériel et leur dépannage, en particulier les interventions dues à des virus ;
- les interventions sur site consécutives à une mauvaise utilisation ou installation du matériel et/ou des logiciels, ou une négligence dans leur utilisation (absence ou défaut de branchement de câble, élément liquide ou solide introduit dans l'équipement et ayant endommagé celui-ci, etc) ;
- les interventions sur site où le technicien, s'étant déplacé, n'a pu accéder au matériel (travaux, refus du client, grève du personnel du client, etc) ;
- les pannes consécutives à des interventions ou échanges de matériel par le client ou des tiers non-agrérés par le prestataire sur le matériel ou les logiciels ;
- la réparation des dégâts de peinture, le ravivage ou le nettoyage extérieur ;
- la réparation des dégâts causés par l'intervention d'un tiers non agréé par le prestataire sur l'appareil ;

- réparation des dégâts causés suite à une modification, un changement ou un dysfonctionnement du matériel causés par l'intervention du client ou d'un prestataire tiers.

#### **Article 10 - Responsabilité du Prestataire**

Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable des dommages subis par le client à l'occasion de l'exécution de ses prestations de réparation lorsque ces dommages auront été causés par la négligence, l'erreur ou la faute du client, par le fait d'un tiers, par un client, par une catastrophe naturelle, notamment un orage, un incendie, une inondation, ou par un cas de force majeure, notamment une explosion, un tremblement de terre, une grève ne concernant pas le prestataire, des émeutes, des troubles publics, le fait de terrorisme, de guerre ou des évènements hors du contrôle raisonnable du prestataire.

La récupération des infractions dans les matériels ne peut être garantie par le prestataire en cas de remplacement des pièces défectueuses.

Les pièces de remplacement fournies par le prestataire seront soit des pièces neuves, soit des pièces dont la qualité d'usage est garantie, toutes les pièces retirées à la suite d'un remplacement devenant la propriété exclusive du prestataire.

Le prestataire ne pourra être tenu pour responsable que du manquement à ses obligations telles que prévues au présent contrat, à l'exclusion des dommages causés par un dysfonctionnement du produit du seul fait de l'existence d'un tel dysfonctionnement, des pertes de temps, des gênes à l'exploitation, de la destruction de fichiers ou données, occasionnées par l'exécution de ses obligations.

#### **Article 11 - Assurance**

La responsabilité du prestataire pourra être engagée en cas d'inexécution de ses obligations au titre du présent contrat telles que définies à l'article 9 ci avant. Le prestataire déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie solvable pour tous les dommages matériels et immatériels causés directement par une telle inexécution de ses obligations. Chacune des parties s'engage à fournir à l'autre partie, sur simple demande, l'attestation de son assureur sur les risques couverts.

## **Article 12 - Modalité de paiement**

Au titre du présent contrat, les paiements seront assurés par virement bancaire.

## **Article 13 - Prix et conditions de règlement**

En contrepartie du travail effectué par le prestataire en exécution de ses obligations au titre du présent contrat, le client paiera le prestataire à terme à échoir selon les tarifs proposés par devis par le prestataire et acceptés par le client.

En contrepartie des prestations effectuées par le prestataire non incluses et/ou non prises en charge par le présent contrat, le client s'acquittera au bénéfice du prestataire, le cas échéant après acceptation d'un devis, d'une somme calculée par référence au prix de l'heure ou de la journée du personnel intervenant du prestataire à laquelle s'ajoutera éventuellement les frais de déplacement et de séjour (Annexe 3 - Tarifs par région dans le cas du déplacement du prestataire chez le client).

## **Article 14 - Changement d'environnement du produit**

Le client informera le prestataire de tout déplacement du site d'exploitation du produit préalablement à ce déplacement. Le client informera le prestataire de toute décision qu'il prendra relativement à une modification ou un changement du matériel utilisé en périphérie du produit, du système d'exploitation de ce matériel et d'une manière générale du système informatique et/ou téléphonique avec lequel il fonctionne tel qu'il a été défini au départ. Le prestataire s'engage à répondre à cette information par écrit dans les plus brefs délais à compter de sa réception.

Le prestataire indiquera dans sa réponse :

- soit qu'il prend acte de cette modification ou de ce changement et qu'il donne son accord pour continuer à assurer la maintenance dans les mêmes conditions que celles initialement prévues au présent contrat ;
- le silence du prestataire au-delà de 30 jours ouvrables équivaudra à un tel accord ;
- soit qu'il propose d'apporter au produit les modifications de prix rendues nécessaires par le changement d'environnement et de continuer à assurer la maintenance du produit ainsi modifié en réévaluant le cas échéant la redevance forfaitaire prévue au présent contrat.

## **Article 15 - Confidentialité**

Chaque partie s'engage à appliquer et à faire appliquer le secret le plus absolu sur toute information confidentielle dont elle ou ses agents pourraient avoir connaissance.

A ce titre les parties s'engagent à :

- garder le secret sur toutes les informations qui leur sont ou seront communiquées, oralement ou par écrit, quels qu'en soient la nature et le mode de communication, et qui ont été signalées comme confidentielles ou connues comme telles.
- ne pas utiliser ces informations dans toute reproduction ou exploitation directe ou indirecte se situant en dehors de l'exécution du présent contrat.
- ne pas déposer à leur nom ou faire déposer au nom de tiers, des demandes de titres de propriété industrielle sur les informations appartenant à l'autre partie.
- garder une discrétion absolue sur toutes les informations techniques, les procédés de fabrication, les opérations commerciales ou financières, dont elles pourraient avoir connaissance au cours des travaux ou des visites effectuées dans les locaux de chaque partie.
- ne procéder à aucune duplication sans autorisation des notes, documents et plans qui pourraient leur être remis par l'autre partie.
- d'une manière générale, s'interdire toute transmission qui pourrait nuire à la protection du secret sur les informations confidentielles que les parties pourraient recueillir dans le cadre de la réalisation des prestations.
- prendre toutes les dispositions utiles auprès des personnels relevant de leur autorité pour que les obligations de cet engagement soient respectées pendant la durée de l'intervention de leur personnel et/ou des visites de leurs représentants dans les locaux des parties.

Les dispositions du présent contrat et de ses annexes sont confidentielles et ne peuvent en conséquence être communiquées qu'à des tiers autorisés par écrit.

Les présentes obligations resteront en vigueur pour toute la durée du présent contrat et pendant une période de deux (02) années à compter de sa fin pour quelle que raison que ce soit.

#### **Article 16 - Exclusivité de services**

Toutes les prestations visées au présent contrat seront réalisées exclusivement par le prestataire soussigné ou par un co-traitant agréé par lui.

Le client ne fera intervenir aucun tiers non agréé par le prestataire sur les produits, pendant toute la durée du contrat.

#### **Article 17 - Durée et reconduction du contrat**

Le présent contrat est conclu pour une durée de 1 an à partir de la date de prise d'effet précisée en annexe 5. Il sera prolongé, par tacite reconduction à la fin de chaque période, sans que la durée maximale n'excède 3 ans, sauf dénonciation expresse pour l'une ou l'autre des parties par mail confirmé, 3 mois avant l'expiration du terme contrat.

#### **Article 18 - Force majeure**

Les parties seront momentanément déliées, totalement ou partiellement de leurs obligations dans la mesure où celles-ci seront affectées d'un cas de force majeure. Il est entendu par cas de force majeure tout acte ou événement imprévisible, insurmontable, irrésistible et indépendant de la volonté des parties.

La partie qui invoque la force majeure devra immédiatement, suivant sa survenance, informer l'autre partie par téléphone, fax ou mail et lui adresser dans les dix (10) jours calendaires une notification expresse par lettre recommandée avec accusé de réception et donnera toutes les informations nécessaires, circonstanciées et utiles à l'autre partie afin d'assurer dans les plus brefs délais la reprise normale du contrat et combler tout retard occasionné. Tout retard pour cause de force majeure, non notifié dans les conditions et termes prévus ci-dessus ne sera en aucun cas admissible ni retenu pour le décompte du délai contractuel.

Si après un délai maximum de trente (30) jours à compter de la survenance du cas de force majeure, la partie ayant invoqué la force majeure n'a pu remédier au manquement à ces obligations contractuelles, l'autre partie, par notification écrite, pourra procéder à la résiliation du contrat qui aura pour effet de mettre fin aux droits et obligations réciproques découlant du contrat.

Cette résiliation sera suivie d'un décompte définitif pour solder définitivement le contrat en question.

**Article 19 - Intégralité du présent contrat**

Le présent contrat et ses annexes qui en font partie intégrante expriment l'intégralité des obligations des parties l'une à l'égard de l'autre relativement à son objet. Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant approuvé et signé par les deux parties.


**Article 20 - Droit applicable et litiges**

Le présent contrat est soumis au droit français à l'exclusion de toute autre législation.

Fait à Paris, le 22/03/2021

En 2 exemplaires

Pour le Client,

\_\_\_\_\_  
Le Maire  
Patrice [Signature]  


Pour le Prestataire,

\_\_\_\_\_  
Serge Ragozin  
Directeur Général  
  


## Annexe 1- Description des prestations

Le prestataire assure une prise en charge totale des phases suivantes:

- assistance téléphonique
- accès aux services "FINES"
- maintenance matérielle

Le prestataire assurera une maîtrise totale et complète de toutes ces prestations par ses propres moyens sur tous les niveaux de services mentionnés.

### 1. Assistance téléphonique

Les différents niveaux de maintenance sont les suivants:

- niveau 1 : assistance téléphonique, déblocage du logiciel, téléchargement de la nouvelle version etc.
- niveau 2 : expertise

#### *a. L'assistance téléphonique (Centre d'appels)*

Le prestataire dispose d'un service d'assistance technique téléphonique, composé d'ingénieurs et techniciens spécialement formés aux matériels et aux relations téléphoniques.

Ses principales missions sont:

- réception des appels téléphoniques en provenance des utilisateurs (incident ou panne),
- vérification de la validité du contrat dans la base de données du prestataire.
- adaptation de l'action à la nature du problème signalé,
- diagnostic des éventuels incidents ou pannes et tentative de remise en fonctionnement du matériel concerné. En cas de succès, la prise en compte de la panne est enregistrée dans l'historique du terminal et clot le dossier,
- en cas d'échec de cette procédure, le service prend en charge la réparation de l'appareil (cf chapitre suivant "Description de la maintenance matérielle")

#### *b. L'expertise*

Le service d'assistance technique téléphonique du prestataire peut être assisté, le cas échéant, par des équipes de développement (R&D) pour mener des expertises.

## **2. Accès aux services "FiNES"**

L'accès aux services "back office FiNES" peut inclure:

- l'accès au serveur FiNES de gestion des PVe (gestion des agents, rues, photo, statistiques)
- l'accès au service photo / statistiques
- l'accès à la toute dernière version du logiciel FiNES des PDA et du serveur (correction de bug et évolutions fonctionnelles)

Dans le cadre de cette prestation de service, le prestataire s'engage à maintenir en état de marche la solution logicielle PVe FiNES afin d'assurer un fonctionnement conforme aux évolutions réglementaires et aux besoins du client, et les déployer au travers du back office FiNES.

Le constructeur dispose d'une équipe d'ingénieurs formée, garantissant le maintien en condition opérationnelle de la solution.

Cette équipe est en charge des évolutions de la solution logicielle FiNES pour:

- implémenter les évolutions demandées par les services de l'Etat, faute de quoi, la solution pourrait ne plus être fonctionnelle.
- l'actualisation, l'évolution et/ou la modification du logiciel PVe FiNES notamment lorsqu'elle est rendue nécessaire par l'introduction notamment par l'ANTAI de nouveaux codes d'infraction.
- l'actualisation, l'évolution et/ou la modification des parties logicielles et matérielles dues à une évolution de la réglementation, des systèmes d'exploitation couramment utilisés
- l'amélioration des performances ou de l'ergonomie

## **3. Maintenance matérielle**

La prestation de maintenance matérielle consiste à maintenir, ou remettre en état de marche le matériel PVe FiNES, avec une indisponibilité aussi réduite que possible.

Le prestataire fournit la même qualité de service pendant la période de garantie des appareils, que pendant le contrat de maintenance.

Le prestataire prend en charge la réparation de l'appareil : pièces détachées et main d'œuvre. L'objectif de temps de réparation est de 5 jours ouvrés, hors transport. Il débute donc à la réception de l'appareil en atelier, et s'achève à sa réexpédition chez



le client. Ce délai ne tient pas compte, le cas échéant, du temps nécessaire à l'établissement des devis de réparation relatifs aux casses.

### Annexe 2 - Conditions de prise en charge de la réparation d'une panne

| Description   | Garantie    | Maintenance | Maintenance + Assurance Casse |
|---|-------------|-------------|-------------------------------|
| Panne matériel dans le cadre normal d'utilisation         | Couvert     | Couvert     | Couvert                       |
| Casse non abusive *                                       | Couvert     | Non couvert | Couvert                       |
| Présence de corps étranger (hors liquide)                 | Couvert     | Non couvert | Couvert                       |
| Panne liée à une surtension électrique                    | Couvert     | Non couvert | Couvert                       |
| Panne abusive **  | Non couvert | Non couvert | Non couvert                   |
| Trace d'oxydation   | Non couvert | Non couvert | Non couvert                   |
| Vol ou perte  | Non couvert | Non couvert | Non couvert                   |
| Panne accessoires (Batterie, connectique et alimentation) | Non couvert | Non couvert | Non couvert                   |

\*Rayure, surtension, bouton arraché ou absent, matériel fissuré ou ébréché, (écran inclus)

\*\*Choc ou impact physique abusif, intrusion liquide, combustion externe, intervention non autorisée par un tiers

**Annexe 3 - Tarifs par région dans le cas de déplacement du prestataire chez le client**

| Région                                | Tarifs (en € HT) |
|---------------------------------------|------------------|
| Région Ile de France                  | 950€ HT          |
| PACA                                  | 1 800€ HT        |
| Alsace Champagne Ardenne Lorraine     | 950€ HT          |
| Bourgogne Franche-Comté               | 1 200€ HT        |
| Rhone Alpe                            | 1 200€ HT        |
| Aquitaine Limousin Poitou Charentes   | 1 800€ HT        |
| Nord Pas de Calais Picardie           | 950€ HT          |
| Bretagne                              | 1 800€ HT        |
| Centre Val de Loire                   | 950€ HT          |
| Centre                                | 1 200€ HT        |
| Languedoc - Rousillon - Midi-Pyrénées | 1 800€ HT        |
| Basse Normandie - Haute Normandie     | 1 200€ HT        |
| Corse                                 | Sur demande      |

#### **Annexe 4 - Instructions de renvoi du matériel à respecter par le client**

- vérifier que la batterie soit bien placée à l'intérieur du terminal
- ne pas retourner d'accessoires
- emballer individuellement chaque terminal dans une pochette de papier bulle ou emballage équivalent
- placer le terminal dans une boîte en carton standard et y joindre le document RMA complété et imprimé
- immobiliser le terminal à l'intérieur du carton afin de prévenir tout dommage lors du renvoi
- un carton ne doit pas contenir plus de 10 terminaux
- retourner le carton avec la RMA imprimée et signée par le responsable à l'adresse indiquée dans le document

## **Annexe 5 – Détail des prestations retenues par le client et tarification**

- Date de prise d'effet du contrat de service : 1 Octobre 2021
- Maintenance matérielle de 10 terminaux FINESS Samsung XCover : 165 € HT par PDA
- Maintenance matérielle de 10 terminaux FINESS Samsung XCover, un prix global annuel de 1 650,00 € HT

YouTransactor  
32, rue Brancion  
75015 Paris - France