

CONTRAT DE MAINTENANCE, SUPPORT ET ASSISTANCE

Entre les soussignés désignés ci-dessous :

Le prestataire
<p style="text-align: center;">EMBROSS AIRPORT SERVICES 109 Rue Neuve d'Argenson 24 100 BERGERAC Ci-après nommé « le Prestataire » ou « EAS »</p>
Le client
<p style="text-align: center;">Aéroport de ROYAN LFCY Rue Joseph de Lelee 17600 MEDIS Ci-après désignés collectivement « les Parties » et individuellement « la Partie ».</p>

Représenté par son Maire en exercice, dûment habilité à l'effet des présentes par délibération du Conseil Municipal en date du 18 juillet 2020, 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 21 juillet 2020, compte tenu de l'accomplissement des formalités légales, lui même représenté par M. Didier SIMONNET, Premier Adjoint au Maire, en vertu de l'arrêté ASG N°20.1480 en date du 21 juillet 2020, lui portant délégation de fonctions et de signature, rendu exécutoire le 21 juillet 2020, compte tenu de l'accomplissement des formalités légales.

EMBROSS AIRPORT SERVICES SASU au capital de 150 000 €



DEFINITIONS

Dans le cadre de ce contrat de maintenance, les Parties conviennent des définitions suivantes :

Adaptation : Désigne une demande de modification d'un logiciel existant.

Anomalie : Désigne tout défaut/écart du produit, par rapport aux spécifications fonctionnelles, rendant ledit produit non conforme à ses spécifications fonctionnelles et à sa documentation.

AODB : Airport Operational DataBase.

Bloquant : Qualificatif utilisé pour les anomalies et/ou les incidents lorsque cela rend impossible l'utilisation du logiciel applicatif ou d'une fonctionnalité jugée critique ou essentielle par le Client.

Voir aussi Majeur et Mineur.

BRS : Baggage Reconciliation System. Ce système permet de faire la réconciliation bagages / passagers. **Conteneur et Contenu :** Ce terme est employé à titre de métaphore. Le conteneur est le logiciel et le contenu représente les données collectées par le Client.

Correctif : Désigne tout ajout et/ou modification apportés au produit par le Prestataire afin de remédier à une anomalie notifiée par le Client, dans le cadre de la maintenance.

Correction définitive : La correction définitive fait suite à un correctif qui devient définitif lorsque le client et/ou l'utilisateur en a confirmé la correction ou lorsque le client n'a pas infirmé cette correction dans les trente (30) jours qui suivent la livraison du correctif. Toutefois, passé ce délai, le client garde la possibilité de déclarer un nouvel incident si le correctif réputé définitif n'est pas résolu.

CUPPS : (Common Use Passenger Processing System) : Plateforme installée au check-in, aux comptoirs de correspondance et aux portes d'embarquement et qui permet aux Compagnies aériennes et/ou à leurs assistants d'utiliser leurs DCS respectifs. CUPPS est aux normes IATA.

Cupp-T : (Se prononce CupTea) : Plateforme CUPPS certifiée IATA/CUPPS et commercialisée par EAS.

DCS : (Departure Control System) : Ce sont les applications utilisées par les Compagnies aériennes qui leur permettent d'enregistrer et d'embarquer les passagers, d'imprimer les cartes d'embarquement et les étiquettes bagages.

Demande : Concerne des demandes d'adaptation ou de développements de logiciels. Ces demandes peuvent être prises en charge au titre du programme d'évolution des logiciels ou faire l'objet d'une étude chiffrée lorsqu'elles sont spécifiques au Client. La décision de qualifier une demande comme étant spécifique au Client appartient à EAS.

Développement : Désigne la création soit d'un nouveau logiciel, soit de nouvelles fonctionnalités.

Documentation : Désigne l'ensemble des documents décrivant les modalités de fonctionnement et/ou d'utilisation du produit.

Evolution des logiciels (Roadmap) : C'est le programme qui, d'une part, anticipe les demandes du marché à partir de la veille technologique qu'assure EAS et, d'autre part, qui prend en compte les demandes de tous les Clients EAS. Ce programme d'évolution des logiciels produira la ou les nouvelles versions.

Firmware : Désigne un micro-logiciel embarqué dans un périphérique ou dans des matériels connectés.

Heures ouvrées : Ce sont les heures normales d'ouverture des bureaux d'Embross Airport Services. Ces horaires sont de 9h à 18h.

IATA : Signifie International Air Transport Association

ICAO : International Civil Aviation Organization ou OACI en Français.

Incident : Désigne tout dysfonctionnement survenu à une ou plusieurs fonctions qui étaient réputées fonctionner.

Jours ouvrés : Ce sont les jours de travail de la semaine, à l'exception des samedis, dimanches, jours fériés et chômés définis par la réglementation française en vigueur.

Logiciel : Désigne une application informatique qui peut elle-même être composée de plusieurs programmes. Certaines applications nécessitent une licence Serveur et une ou plusieurs licences clients/OEM



Licence serveur : Désigne la licence d'un logiciel qui s'installe sur un serveur physique ou virtuel.

Licence client : Désigne une licence logicielle pouvant être désinstallée ou désactivée afin de l'installer sur un autre ordinateur ou sur un autre périphérique. Les licences client ne sont pas duplicables.

Licence OEM : Désigne une licence attachée à un ordinateur ou à un matériel. Cette licence n'est pas transférable d'un matériel à l'autre. Le remplacement d'un ordinateur ou d'un périphérique sur lequel avait été installée une licence OEM nécessite l'achat d'une nouvelle licence.

Matériel certifié : Les ordinateurs, les imprimantes, les écrans de téléaffichage, les terminaux mobiles des applications BRS, CUPPS, LDCS, FIDS doivent faire l'objet d'une certification par EAS.

Mise à jour : Désigne l'évolution d'un produit intégrant des corrections d'anomalies et/ou des améliorations de fonctionnalités existantes.

Majeur : Qualificatif utilisé pour les anomalies et/ou les incidents qui provoquent des répercussions sur les fonctions les plus utilisées ou les plus importantes des logiciels et engendre une gêne importante pour le Client.

Mineur : Qualificatif utilisé pour les anomalies et/ou les incidents que le Client qualifie comme étant une gêne tolérable et temporaire dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctions des logiciels.

OS : Operating System. C'est le système d'exploitation de tout ordinateur ou terminal.

Produit : Désigne le(s) produit(s), objet(s) du présent contrat. Un produit peut être un système (serveurs, haute-disponibilité, virtualisation), un logiciel ou encore un service.

RMS (Resource Management System) : Système de planification des ressources de l'aéroport en fonction des vols.

Solution de contournement : Désigne tout procédé utilisé dans le cadre de la maintenance, permettant de pallier un incident et/ou une anomalie dans l'attente de l'installation d'une correction définitive.

TestBed : Plateforme de test qui est une copie de la plateforme de production et qui permet au Client de tester les nouvelles versions des logiciels.

Version : Les versions des logiciels Airport Manager sont exprimées dans le format 2yy.mia ou yy = 2 derniers chiffres de l'année, m = mois sur 1 caractère (1 à 9 puis O, N, D pour octobre, Novembre, Décembre) et i = Indice de 0 à 9 qui peut être facultativement suivi d'une lettre allant d'a à z lorsque le logiciel a été modifié par des correctifs.

Les termes ci-dessus définis, s'entendent indifféremment au singulier et au pluriel selon le contexte de leur emploi. Les intitulés des articles sont sans effet sur leur interprétation.

Certains termes concernent des produits ou des logiciels commercialisés par EAS et leur présence dans cette liste est donnée à titre de définition. Ils ne constituent pas la liste des produits couverts par le présent contrat.

ARTICLE 1 – PRODUIT(S) CONCERNE(S) PAR LE PRESENT CONTRAT

Solution	Nombre et type de licence		
	Serveur	Client	OEM
<input type="checkbox"/> AODB			
<input checked="" type="checkbox"/> AMInvoicing - Mouvements, facturation et statistiques	1		
<input type="checkbox"/> BRS - Bagage Reconciliation System			
<input type="checkbox"/> Cupp-T - Plateforme Common Use			
<input type="checkbox"/> FIDS - Téléaffichage			
<input type="checkbox"/> HMS - Handling Management System (Dossiers de vol)			
<input type="checkbox"/> IATAText - Messagerie IATA type B (2016)			
<input type="checkbox"/> L-DCS - Local Departure Control System			
<input type="checkbox"/> eBorders			
<input type="checkbox"/> PaxTracer - Localisation et information passager			
<input type="checkbox"/> RMS - Resource Management System			
<input type="checkbox"/> SuperVision - Supervision des PC et moniteurs reliés au système			
<input type="checkbox"/> Interface comptabilité			

*Seuls les produits dont les cases sont cochées sont concernés par le présent contrat.

ARTICLE 2 – REDEVANCE ANNUELLE

En contrepartie des services de maintenance fournis, le Client s'engage à régler à EMBROSS AIRPORT SERVICES, le montant figurant sur la facture y afférant soit **2 250.00 € HT**.

Les redevances sont annuelles et sont payables annuellement tel que précisé sur les factures.

Dans le cas où le Client n'aurait pas réglé le montant de la redevance annuelle, EMBROSS AIRPORT SERVICES se réserve le droit de suspendre immédiatement l'exécution des services, et ce jusqu'au complet paiement du prix.

Tout retard de paiement donnera lieu, sans mise en demeure préalable, à l'application d'une indemnité forfaitaire de quarante (40) euros pour frais de recouvrement et de pénalités de retard au taux de trois fois le taux de l'intérêt légal, calculées par jour de retard.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1253 du Code civil, il est expressément convenu que, dans l'hypothèse où seraient dues plusieurs factures, et que le Client procéderait à un règlement partiel, EMBROSS AIRPORT SERVICES sera libre d'imputer ledit règlement comme bon lui semblera.

Le prix de la redevance annuelle est révisable annuellement en fonction de l'indice SYNTEC et au minimum de 3% par an.

En cas de modification des services proposés, la redevance pourra être révisée. Dans ce cas et sauf instruction contraire du Client envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard un (1) mois après la notification de la modification, les nouvelles conditions s'appliqueront de plein droit.

EMBROSS AIRPORT SERVICES SASU au capital de 150 000 €



R

ARTICLE 3 – DUREE

Ce contrat est établi pour une durée irrévocable de **3 ans** :

Du 01/12/2022 au 30/11/2025

Il est tacitement reconductible à sa date anniversaire pour une nouvelle durée de 1 an à l'issue de cette première période.

ARTICLE 4 – OBJECTIFS

L'objet de cet accord est de s'assurer que tous les éléments appropriés et engagements sont en place pour fournir un service de support et maintenance informatique au Client.

Les objectifs de cet accord sont :

- Décrire les services, objets de ce contrat.
- Définir les rôles et / ou les responsabilités des parties.
- Présenter au client une description précise et quantifiable des services à rendre.
- Faire correspondre les rémunérations avec les services attendus.
- Garantir la continuité des opérations aéroportuaires (MCO),
- Accompagner la croissance de l'aéroport.

ARTICLE 5 – COMPETENCES

EAS a été certifié par les organisations suivantes :

- CUPPS, certification délivrée par IATA en 2019,
- ITIL V3, Organisation et Process
- STORMSHIELD, expertise en sécurité réseau,

EAS est composée d'experts et d'ingénieurs ayant entre 5 et 25 ans d'expérience dans le domaine de l'informatique aéroportuaire.

ARTICLE 6 – SERVICES & DEVOIRS

Article 6.1 - Etendue des services

- Support téléphonique aux jours et heures ouvrés, aide à l'utilisation des logiciels Airport Manager, assistance technique sur les serveurs et sur la virtualisation.
- Assistance à distance à l'aide de TeamViewer dont les licences sont fournies par EAS et dont l'utilisation est décrite à l'Article 9.2
- Assistance planifiée ou d'urgence.
- Programmation de tâches planifiées pour la sauvegarde quotidienne des bases de données SQL.
- Assistance à l'installation et à la mise en production des nouvelles versions des logiciels Airport Manager.
- Assister le client lors du remplacement de matériels dès lors que ces derniers sont de même génération et fonctionnent avec les mêmes systèmes d'exploitation et / ou les mêmes firmwares.

Dans le cas contraire, ces remplacements devront faire l'objet d'une validation par EAS pour en garantir la compatibilité et le bon fonctionnement.

- Certifier les nouvelles versions des applications DCS avant de les transmettre au Client (ALTEA, VEGA, TROYA, etc.).
- Gestion des relations avec les Compagnies aériennes pour le maintien opérationnel et l'évolution de leurs applications DCS fonctionnant sur la plateforme CUPP-T.
- Installation à distance des correctifs apportés sur la suite de logiciels Airport Manager.
- Restauration à distance des sauvegardes en cas de pertes de données ou d'intégrité et ce, uniquement à la demande du client et conformément à la procédure définie avec le Client.
- Corriger dans les meilleurs délais les anomalies (correction du conteneur) ;
- Faire évoluer les logiciels avec les recommandations IATA et OACI et les demandes des clients.
- Maintenir la certification IATA des applications certifiées ;
- Adapter les logiciels à la réglementation dictée par la Direction de l'Aviation Civile ;
- Développer et ajouter les nouveaux tableaux statistiques exigés par l'Aviation Civile ou l'ACI ;
- Informer le Client des nouvelles versions de logiciels ;
- Installation à distance des correctifs apportés sur la suite logicielle Airport Manager ;
- Assistance à l'installation et à la mise en production des nouvelles versions des logiciels Airport Manager.

Article 6.2 - Les devoirs du Client

- S'assurer que son personnel a suivi une formation dispensée par EAS sur les produits mentionnés à l'article 1.
- Le Client doit rapporter à EMBROSS AIRPORT SERVICES tous les incidents et/ou anomalies en expliquant le problème rencontré, en rapportant le message d'erreur s'il y en a un et, lorsque cela est possible, en transmettant une copie d'écran montrant l'incident.
- Le Client est responsable de la sauvegarde des données SQL et des fichiers générés par les applications Airport Manager.
- Maintenir l'infrastructure et les matériels informatiques en parfait état de fonctionnement.
- S'assurer de la bonne protection électrique des équipements – Les serveurs, les stations de travail, les routeurs et les switches qui constituent le réseau, avec notamment la présence d'onduleurs en nombre et en capacité suffisantes, en état de fonctionnement et en respectant les consignes du fabricant pour l'entretien et notamment la fréquence de remplacement des batteries.
- Signaler à EAS tout projet de remplacement de matériel certifié qui doit être validé par EAS. Le client doit alors acquérir des nouvelles licences OEM lorsque ce matériel concerne l'une des applications suivantes : ODYSSEY CUPPS, AM INVOICING, IATA TEXT.
- Signaler à EAS tout projet de remplacement de version d'OS sur les matériels ou de matériel + OS qui doivent être préalablement validés par EAS.
- Rendre disponible les personnels du client pour effectuer sur site les actions convenues entre le Client et EAS qui feront alors l'objet d'une coordination et d'une planification préalables.

Article 6.3 - Les devoirs d'Embross Airport Services

- Fournir le logiciel « TeamViewer » de prise de contrôle à distance sur les stations désignées par le Client et sur lesquelles EAS pourra se connecter avec l'accord du Client (Demande systématique de connexion, approbation nécessaire par le Client, déconnexion en fin d'intervention).
- Respecter les délais de réponse décrits dans l'Article 8.2 pour toute intervention à distance concernant un incident, une anomalie ou encore une demande sur les produits couverts par le présent contrat.
- Assister par téléphone, par email ou par chat le Client et/ou les personnels formés dans l'utilisation des logiciels de la suite Airport Manager.
- Assister par téléphone, par email ou par chat le Client et/ou les Informaticiens formés dans la résolution de problèmes systèmes, réseau, infrastructure haute disponibilité, virtualisation, sauvegarde et restauration de données.
- Notifier au client par email toute opération de maintenance planifiée.
- Satisfaire à l'obligation de conseils due au Client concernant son système informatique.
- Mettre tout en œuvre pour assurer la disponibilité du service et fournir l'accès à ses logiciels tel que convenu avec le Client.
- Fournir au Client un accès continu à ses services, selon les termes de cet accord, excepté pendant certaines opérations de maintenance comme par exemple la restauration de sauvegarde, l'intervention sur les bases de données, la mise à jour d'exécutables qui nécessitent de suspendre l'utilisation de certains programmes et pour lesquelles la planification et la coordination seront convenues entre le Client et le Prestataire.
- Informer le Client par email des nouvelles versions de programme et/ou des correctifs qui seront systématiquement accompagnés d'un document texte décrivant les nouvelles fonctionnalités et/ou les corrections apportées.
- Répondre au Client à toute demande d'adaptation spécifique des logiciels, en accuser réception puis transmettre une réponse avec prix et délais de réalisation.

ARTICLE 7 - OBLIGATIONS DES PARTIES

Article 7.1 – Obligations du client

Le paiement des factures de maintenance aux échéances prévues.

Le Client s'engage à laisser un accès aux logiciels et aux bases de données afin que le Prestataire puisse intervenir à distance.

Le Client s'interdit d'accéder avec des droits en écriture au contenu des bases de données SQL par tous moyens autres que ceux fournis par les applications Airport Manager ou par des outils fournis par le Prestataire ou par des applications externes dûment certifiées par EAS.

Article 7.2 – Obligations du Prestataire

Le Prestataire corrigera toute anomalie dans les meilleurs délais. Lorsque le délai technique de correction est supérieur à 48h, et, dans la mesure du possible et si le Client le juge acceptable, le Prestataire mettra en place une solution de contournement.

Le Prestataire fera évoluer les logiciels en fonction des demandes du Client, de la réglementation, des exigences de l'Aviation Civile et des recommandations émises par IATA notamment.

Le Prestataire respectera la procédure décrite au chapitre Article 9.2 – Procédure d'intervention à distance pour intervenir à distance sur le système du Client.

Le Prestataire fournira dans ses applications les fonctions permettant au Client d'exporter les données contenues dans les bases de données SQL. Ces exportations sont au format TXT ou au format EXCEL©. L'éditeur fournira au Client les Identifiants – Code utilisateur et mot de passe – donnant des droits d'accès en lecture seule aux bases de données SQL et permettant au Client d'utiliser des logiciels externes de génération de rapports et de statistiques.

ARTICLE 8 – HORAIRES & DELAIS

Article 8.1 - Disponibilité des services

- Support téléphonique : de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi, hors jours fériés France*.
- Support par messagerie (email) : de 9h00 à 18h00 du lundi au vendredi, hors jours fériés France*. Les emails reçus en dehors des heures d'ouverture du bureau seront traités au prochain jour d'ouverture des bureaux.
- Une assistance sur site peut être demandée par le Client qui en supportera alors les coûts.

*Jours fériés France : la liste des jours fériés France est consultable sur notre site de support à l'adresse : <https://support.edgeairport.com/doku.php?id=support:feries>

Article 8.2 - Délais de réponse

Le Client transmet les notifications d'anomalies et/ou d'incident par email à l'adresse eas.support@embross.com via l'interface de gestion des tickets d'incidents ou par téléphone au +33 (0)9 74 98 23 67 ou +33 (0)7 63 69 69 47.

Toute notification d'anomalies et/ou d'incident est qualifiée par le Client de : Bloquant, majeur ou mineur selon sa propre appréciation de l'impact de l'anomalie et/ou de l'incident sur l'efficacité ou la continuité des opérations aéroportuaires.

EAS prendra en compte l'incident ou l'anomalie et le requalifiera si besoin, avec le client, en fonction de son diagnostic, EAS apportera une réponse adaptée à la situation.

- Pour un incident ou une anomalie bloquant, EAS apportera une solution de contournement ou définitive dans un délai le plus court possible, soit 1 jour ouvré.
- Pour un incident ou une anomalie majeur EAS fera le nécessaire pour apporter une solution de contournement ou définitive dans un délai de 2 jour ouvrés.
- Pour un incident ou une anomalie mineur et apportera une solution selon le planning défini entre le Client et le Prestataire.

Les autres demandes feront tout d'abord l'objet d'un accusé réception par email puis d'une réponse dont le délai sera fonction de l'importance de l'étude à fournir.

EAS ne pourra être tenu responsable de causes tiers, comme par exemple un dysfonctionnement de l'application DCS d'une autre compagnie aérienne, ou encore une mise à jour MS Office qui peut impacter la production des statistiques. Cependant, dans le cadre de ses devoirs envers ses clients, EAS donnera, dans la mesure de ses possibilités, des conseils pour aider le client à trouver une solution à son problème.

ARTICLE 9 – ETENDUE DES PRESTATIONS

Le Prestataire assurera la maintenance du (des) produit(s) qui comprend la maintenance corrective et évolutive, ainsi que les mises à jour mineures et majeures.

Le Client s'engage à fournir à EMBROSS AIRPORT SERVICES l'ensemble des données et informations dont EMBROSS AIRPORT SERVICES pourrait avoir besoin pour la bonne exécution des services de maintenance.

Article 9.1 – Mode d'intervention

Le service support d'EMBROSS AIRPORT SERVICES choisit le mode d'intervention le plus approprié pour initier son diagnostic et apporter une solution :

- soit par téléphone ou via la messagerie électronique ;
- soit en établissant une connexion à distance sur la station de travail du Client réservée à cet effet via TeamViewer.

Article 9.2 – Procédure d'intervention à distance

Dans le cas où une intervention à distance serait nécessaire, EMBROSS AIRPORT SERVICES suivra la procédure suivante

1. Le Prestataire sollicite l'accès à distance en précisant l'objet de son intervention
2. Le Client et le Prestataire conviennent de la date et de l'heure de début d'intervention
3. A la date et à l'heure convenue, le Prestataire intervient
4. A la fin de l'intervention, le Prestataire se déconnecte
5. Le Prestataire rédige un compte rendu d'intervention.

Article 9.3 - Obligations

Au titre du support, le Prestataire est tenu :

- de répondre aux questions du Client, de diffuser les informations relatives au fonctionnement, à l'utilisation et à la Documentation du ou des PRODUIT(S) ;
- d'enregistrer et d'assurer le suivi des Anomalies notifiées par le Client ;

Article 9.4 – Maintenance corrective

Dans le cadre de la maintenance corrective, toute Anomalie sera signalée par le Client dans un délai de cinq (5) jours à compter de la connaissance de l'Anomalie par le Client et devra :

- faire l'objet d'une analyse sur la nature et l'origine des Anomalies ;
- procéder à sa résolution par une Correction définitive ;
- proposer une Solution de contournement, dans l'attente d'une Correction définitive.

Dans l'hypothèse où la Correction définitive d'une Anomalie nécessiterait la mise en place d'une Nouvelle version du système d'exploitation, du sous-système d'exploitation ou d'un système tiers, les Parties échangeront pour déterminer, entre elles, les modalités de prise en charge.

Article 9.5 – Maintenance évolutive

Dans le cadre de la maintenance évolutive, le Prestataire proposera au Client sans surcoût pour ce dernier, les Mises à jour du Produit et les Nouvelles versions dès leur commercialisation. Le Client aura l'obligation d'installer toute Correction définitive, Mise à jour et Nouvelles versions des produits cités à l'article 1 lorsque celles-ci seront rendues nécessaires pour mener les corrections ou évolution du ou des Produit(s).

ARTICLE 10 – EVOLUTION DES LOGICIELS, METHODOLOGIE & FREQUENCE**Article 10.1 Méthodologie**

Le Prestataire dresse un programme d'évolution des logiciels (Roadmap) à partir des éléments suivants :

- 1) Notre stratégie de développement applicatif ;
- 2) La veille technologique ;
- 3) Les recommandations IATA et OACI ;
- 4) Les correctifs apportés entre la dernière évolution diffusée et celle à venir.
- 5) Les retours d'utilisateurs ;
- 6) Les demandes Clients.

Article 10.2 correctifs

Les correctifs sont apportés à la suite d'anomalies et/ou d'incidents et chaque correctif fait évoluer le logiciel.

Article 10.3 Demandes spécifiques Clients

Chaque demande Client est étudiée afin d'évaluer le temps nécessaire à son développement. Le Prestataire fait une évaluation chiffrée de la demande et d'un délai de réalisation qu'il transmet au Client sous forme de proposition de prix.

Lorsque le temps estimé de développement dépasse 6 mois et nécessite au moins 2 ingénieurs, le Prestataire proposera un contrat de développement basé sur la méthode SCRUM (Agile) si les conditions suivantes sont réunies :

- 1) Le Client le souhaite,
- 2) Le Client a une connaissance suffisante de la méthode,
- 3) Le Client dispose du temps nécessaire à son implication dans la méthode.

Article 10.4 Mise à disposition des nouvelles versions

Le Client peut choisir entre 2 méthodes de transmission des nouvelles versions de logiciels :

- a) La plateforme automatisée de télé-déploiement des nouvelles versions de logiciels qui transmet chaque logiciel dans un répertoire dédié du ou des serveur(s) du Client ;
- b) Le système dédié au Client qui accède aux nouvelles versions des logiciels à partir d'un serveur distant mis en place par le Prestataire. Cette option fait l'objet d'un service supplémentaire dont le prix n'est pas inclus dans le présent contrat.

Lorsqu'un correctif est apporté ou qu'une Demande Client est satisfaite, le Prestataire informe le Client par email de la nouvelle version du logiciel.

EMBROSS AIRPORT SERVICES SASU au capital de 150 000 €



Article 10.5 Fréquence des évolutions

Il y a 3 types d'évolution des logiciels :

- Les évolutions correctives qui sont transmises individuellement au Client lorsqu'il a signalé une anomalie ou un incident,
- Les évolutions spécifiques qui répondent à des demandes du Client et qui sont transmises individuellement au Client,
- Les évolutions programmées (Roadmap) qu'EAS publie.

EAS publiera à minima et annuellement une évolution de tout ou partie des logiciels de la suite Airport Manager. La date de la prochaine version des logiciels est publiée et actualisée à l'adresse suivante :

<https://support.edgeairport.com/doku.php?id=solutions:roadmap>

ARTICLE 11 - EXCLUSION

Sont exclus du présent contrat les opérations suivantes :

- La reconstitution de fichiers ou de base de données en cas de perte ou de destruction accidentelles sans sauvegarde disponible ;
- La saisie de données ou la réalisation de tâches d'exploitation ;
- La sauvegarde des données et des fichiers générés à l'aide des logiciels ;
- La maintenance et/ou le support concernant des logiciels non déclarés dans le présent contrat ;
- La maintenance des matériels, des accessoires, des fournitures et autres consommables ;
- Tout produit ou logiciel non développé par EAF et/ou non référencé dans l'Article 1.

ARTICLE 12 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Prestataire conserve la propriété intellectuelle et toutes les prérogatives se rattachant au Produit tant dans sa version initiale que dans ses Mises à jour ou Nouvelles versions dans le cadre du présent contrat. Le Prestataire concède au Client un droit d'utilisation sur la version initiale pour ses besoins propres, les Nouvelles versions et les Mises à jour du Produit dans les conditions définies au contrat de licence.

Chacune des Parties s'engage à ne pas utiliser, ni communiquer aux tiers le savoir-faire et les méthodologies de l'autre Partie auxquels elle pourrait avoir accès durant le présent contrat.

ARTICLE 13 – GARANTIE

Le Prestataire garantit au Client que les prestations 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.

Les services de maintenance sont fournis par le Prestataire avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique.

Le Prestataire ne garantit pas que les services de maintenance se feront sans interruptions.

ARTICLE 14 – RESILIATION

En cas de manquement par l'une des Parties, à l'une quelconque de ses obligations au titre du présent contrat, l'autre Partie lui adressera une mise en demeure par lettre recommandée avec accusé de réception d'avoir à remédier sans délai au manquement constaté. Dans le cas où cette mise en demeure serait demeurée sans effet trente (30) jours après sa réception par la Partie défaillante, le présent contrat pourra être résilié de plein droit sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient lui être réclamés. La résiliation pour manquement du présent contrat ne donne pas lieu au remboursement des sommes encaissées par EMBROSS AIRPORT SERVICES.

En cas de non-règlement des sommes dues par le Client, EMBROSS AIRPORT SERVICES pourra au choix résilier de plein droit le présent contrat après l'avoir notifié par lettre recommandée avec accusé de réception, dans un délai de sept (7) jours à compter de la date d'exigibilité des sommes dues ou cesser de fournir les services d'assistance, ceci n'empêchant pas EMBROSS AIRPORT SERVICES de tout mettre en œuvre pour recouvrer ses créances, la totalité des montants facturés restant dus.

Article 14.1 – Par EMBROSS AIRPORT SERVICES

EMBROSS AIRPORT SERVICES pourra résilier le présent contrat à toute époque de son exécution, de plein droit, et sans avoir à justifier sa décision, moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours et ce, par lettre recommandée avec accusé de réception. EMBROSS AIRPORT SERVICES remboursera au Client un montant calculé au prorata du prix payé en fonction de la période non exécutée du contrat.

EMBROSS AIRPORT SERVICES se réserve la possibilité de résilier unilatéralement et de plein droit le contrat d'assistance, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts dans les cas suivants :

- redressement judiciaire ou liquidation du CLIENT, sous réserve des conditions prévues par la loi du 25 janvier 1985,
- non-paiement par le CLIENT de la redevance de maintenance à chaque échéance contractuelle, pour le compte du CLIENT, après une mise en demeure adressée au CLIENT par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet dans un délai de quinze (15) jours,
- atteinte aux droits d'auteur.

En cas de résiliation, le CLIENT s'engage à procéder, sur chaque poste, à la désinstallation du ou des PRODUIT(S).

Article 14.2 – Par le CLIENT

Le Client pourra résilier le présent contrat à toute époque de son exécution, de plein droit, et sans avoir à justifier sa décision, moyennant le respect d'un préavis de soixante (60) jours et ce, par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, aucun remboursement n'est dû par EMBROSS AIRPORT SERVICES. Le Client s'engage à payer immédiatement l'ensemble des sommes et frais restant à sa charge au titre du présent contrat.

ARTICLE 15 – DONNEES PERSONNELLES

Si les Parties réalisent des traitements de données à caractère personnel, elles s'engagent à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Loi Informatique et Libertés telle que modifiée en 2004 et à faire leur affaire personnelle de toutes les formalités qui pourraient leur incomber auprès de la CNIL.

ARTICLE 16 – RESPONSABILITE

La responsabilité de l'une des Parties à l'égard de l'autre Partie ne peut être engagée que par la Partie victime qui apporte la preuve d'un manquement de la Partie défaillante à ses obligations contractuelles.

Chacune des Parties devra faire tout son possible pour minimiser les dommages qu'elle pourrait subir en application des présentes.

EMBROSS AIRPORT SERVICES est tenue d'une obligation de moyens au titre du présent contrat et ne sera pas tenue pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des services précités.

Il est de la responsabilité du Client de se prémunir contre les risques de destruction ou de détérioration de ses fichiers ou de programmes en effectuant les sauvegardes nécessaires régulièrement et avant chaque intervention d'EMBROSS AIRPORT SERVICES. Ces sauvegardes doivent être adaptées aux besoins de l'activité du Client et à la criticité de ses données.

Il est de la responsabilité exclusive du Client de prendre en charge les réalisations des sauvegardes, de déterminer leur périodicité et d'organiser leur archivage.

Dans le cas où un technicien d'EMBROSS AIRPORT SERVICES serait amené à effectuer une sauvegarde dans le cadre de son intervention, à la demande expresse du Client qui en acceptera la facturation, le Client reste responsable de la qualité de la sauvegarde et doit s'assurer que les programmes et/ou fichiers ont été correctement sauvegardés.

En aucun cas, EMBROSS AIRPORT SERVICES ne pourra être déclarée responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes.

Si la responsabilité d'EMBROSS AIRPORT SERVICES venait à être reconnue au titre d'une défaillance dans les services de maintenance et aux termes d'une décision devenue définitive, le montant maximum des dommages et intérêts auquel elle pourrait être condamnée est en tout état de cause plafonné à 125% du prix payé annuellement au titre du présent contrat.

En aucun cas EMBROSS AIRPORT SERVICES ou ses fournisseurs ne pourront être tenus pour responsables de tout dommage indirect, tel que perte d'exploitation, perte de clientèle, préjudice commercial, atteinte à l'image, perte de données ou de fichiers ou toute autre perte financière résultant du support et de la maintenance du Produit même si EMBROSS AIRPORT SERVICES a été prévenue de l'éventualité de tels dommages. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect, et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation.

La responsabilité d'une Partie n'est jamais limitée en cas de :

- faute délictuelle ;
- mort ou dommage corporel.

ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE

De façon expresse sont considérés par les parties comme des cas de force majeure, outre ceux présentant les critères retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les incendies, les dégâts des eaux, les catastrophes naturelles, les tempêtes, la foudre, les grèves, les inondations, les tremblements de terre, les épidémies, les attentats, les explosions, les guerres, opérations militaires ou troubles civils, les blocages des moyens de transport, télécommunication ou d'approvisionnement, l'arrêt de fourniture d'énergie, toute restriction législative ou réglementaire à la fourniture de la maintenance, toute décision d'une autorité publique non imputable au Prestataire et empêchant la fourniture des services de maintenance.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la Partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Néanmoins, les Parties s'efforceront d'en minimiser dans toute la mesure du possible les conséquences. Si un cas de force majeure met l'une des Parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles pendant plus de quatre-vingt-dix (90) jours calendaires consécutifs, l'une ou l'autre des Parties pourra mettre fin au présent contrat après envoi d'un courrier recommandé avec avis de réception sans qu'aucune indemnité ne puisse être invoquée par l'une ou l'autre des Parties.

Les Parties ne seront alors plus tenues au respect de leurs obligations à l'exception notamment de celles résultant des articles « Confidentialité » et « Propriété intellectuelle » des présentes, sans qu'aucune indemnité ou pénalité, à quelque titre que ce soit, ne soit due de part ni d'autre.

ARTICLE 18 – ASSURANCE

Chaque Partie déclare être assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable et maintenir à jour toutes les polices d'assurances, pour couvrir tous les dommages causés à l'autre Partie ou à tout tiers et consécutifs à l'exécution ou l'inexécution des prestations.

Chaque Partie s'engage à en justifier sur première demande de l'autre Partie.

ARTICLE 19 – CONFIDENTIALITE

Chaque Partie conservera confidentielles les informations et données de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, qui lui auront été transmises par l'autre Partie ou qu'elle aurait pu apprendre au cours de l'exécution du présent contrat.

En cas de cessation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, chaque Partie s'engage à remettre à l'autre Partie, l'intégralité des documents remis par cette dernière, dans le cadre du présent contrat de maintenance.

Il est convenu entre les Parties que les informations échangées à l'occasion de l'exécution du présent contrat et celles dont les Parties prennent connaissance lors de son exécution sont des informations confidentielles (ci-après dénommées "les Informations Confidentielles").

Sont notamment considérées comme Informations Confidentielles, les données figurant au sein du Système Informatique, les procédures internes et leur documentation associée, les informations afférentes à l'organisation interne, aux méthodes de production, au savoir-faire, au management des ressources humaines, aux données métier.

Toutefois, ne sont pas considérées comme des Informations Confidentielles :

- les informations développées par l'une des Parties de manière indépendante et légale ;
- les informations qui étaient dans le domaine public ou qui y tombent sans que le bénéficiaire ait commis de faute.

Les informations ou éléments échangés par les Parties ou générés au cours des Prestations confiées à EMBROSS AIRPORT SERVICES ainsi que leur mise à jour constituent des Informations Confidentielles qu'ils soient ou non revêtus d'un avertissement de confidentialité.

Ces Informations confidentielles ne peuvent faire l'objet d'aucune divulgation à des tiers par l'une ou l'autre des Parties et ne doivent être utilisées que pour les besoins de l'exécution du contrat.

En conséquence, les Parties s'engagent et se portent fort pour leurs personnels, leurs fournisseurs, et leurs sous-traitants à préserver le caractère confidentiel des Informations reçues et à ne pas les révéler ou les laisser à la disposition de tiers et à prendre les mêmes précautions que celles qu'elles observent respectivement pour leurs propres Informations confidentielles.

En particulier, EMBROSS AIRPORT SERVICES s'engage à :

- n'utiliser les Informations Confidentielles que dans le seul cadre de l'exécution du Contrat ;
- ne révéler les Informations Confidentielles qu'aux seuls membres de son équipe qui ont besoin d'utiliser ces informations pour l'exécution du Contrat. A ce titre, EMBROSS AIRPORT SERVICES s'engage à avertir son personnel du caractère confidentiel des informations et des données et à recueillir l'engagement personnel de leur part de ne pas divulguer lesdites informations ;
- ne pas divulguer des Informations Confidentielles à des tiers, sauf avec l'accord préalable et écrit du Client, ou sur injonction d'un tribunal ou exigence légale ou réglementaire ou si cette divulgation était nécessaire pour permettre la mise en œuvre ou prouver l'existence de droits en vertu du Contrat.

Chaque Partie pourra communiquer, sous la plus stricte confidentialité, le Contrat et les documents y afférents à son courtier d'assurance, à ses commissaires aux comptes, à sa maison mère, aux organismes fiscaux et sociaux en cas de contrôle.

Dès la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, chaque Partie devra restituer à l'autre Partie l'ensemble des documents contenant des Informations confidentielles.

ARTICLE 20 – CESSION

En cas de changement de gestionnaire de l'aéroport, le présent contrat peut être transféré au nouveau gestionnaire qui s'engage alors à en reprendre l'intégralité des termes et à en poursuivre le paiement des annuités. En cas de défaillance du nouveau gestionnaire ou en cas de désaccord ou pour tout litige entraînant le non-paiement du contrat par le nouveau gestionnaire, le gestionnaire ayant souscrit se porte garant de l'exécution du contrat jusqu'à son terme.

ARTICLE 21 - NON VALIDITE PARTIELLE

Au cas où l'une des dispositions du contrat serait nulle ou annulée, les Parties s'efforceront de la remplacer par une disposition du plus proche effet juridique et économique et les autres dispositions continueront de produire leur effet conformément aux intentions des Parties, telles qu'elles résultent dudit contrat.

ARTICLE 22 – CLAUSE ANTI-PLAGIAT

En utilisant les logiciels fournis par le Prestataire, Le Client acquiert des nouvelles connaissances technologiques qui ne doivent pas lui permettre de plagier ou de créer sa propre gamme de produits qui deviendraient alors concurrentiels avec les produits du Prestataire.

Le Client s'engage à respecter les obligations résultant du présent article pendant toute la durée du Contrat ainsi que pendant les cinq (5) années suivant son expiration ou sa résiliation

ARTICLE 23 – RENONCIATION

Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un droit ou de ne pas invoquer la violation d'une obligation aux termes du contrat ne vaudra en aucun cas renonciation à s'en prévaloir ou à l'invoquer ultérieurement. Une telle renonciation n'aura d'effet que si elle est exprimée par écrit signé par un représentant dûment habilité de la Partie qui y procédera.

ARTICLE 24 – INTEGRALITE DU CONTRAT

Le contrat contient la totalité de l'accord des Parties sur son objet. Il annule et remplace tout accord ou promesse d'accord intervenu préalablement entre les Parties, par écrit ou oral, sur cet objet.

ARTICLE 25 – COMPETENCE ET DROIT APPLICABLE

Tous les litiges auxquels le contrat pourrait donner lieu notamment au sujet de sa validité, de son interprétation, de son exécution, de sa cessation ou de sa transmission, qui n'auraient pas pu trouver dans un délai de trente (30) jours une solution amiable entre les Parties, seront de la compétence exclusive du tribunal dont dépend EMBROSS AIRPORT SERVICES même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

FAIT EN DEUX EXEMPLAIRES ORIGINAUX

POUR EMBROSS AIRPORT SERVICES

« Lu et approuvé »

Lu et approuvé

Nom : RAULINE Jean-Luc

Fonction : Directeur Général

Date : 27 Avril 2022.

Signature :

Certifié exécutoire
Compte tenu de l'accomplissement
des formalités légales
le 16 mai 2022
Certifié Conforme
Mairie de Royan le
Par délégation du Maire,
Le Directeur Général des Services
HUBERT THOMAS



POUR LE CLIENT

« Lu et approuvé »

Nom : *SIMONNET Didier*

Fonction : *Adjoint au Maire*

Date : *12/05/2022*

Signature :



*Pr/Maire
et par délégation
Le Premier Adjoint*

Didier SIMONNET



EMBROSS AIRPORT SERVICES SASU au capital de 150 000 €

RCS Bergerac 529 125 346 00047 APE 6202A
109, Rue Neuve d'Argenson

TVA : FR53529125346 / EORI : FR52912534600039

Tel : +33(0) 9 74 98 23 67 – eas.support@embross.com – www.embross.com