



DECISION

*Contrat de maintenance
et d'assistance technique n°2023-049
conclu avec la société AGORA PLUS*

HT/EL
DSG N° 23.155

Le Maire de la Ville de Royan,

Vu la 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,

DÉCIDE

- de signer un contrat de maintenance et d'assistance technique avec la société AGORA PLUS - concernant les logiciels de suivi des besoins des familles, allant de l'inscription scolaire, la gestion des activités périscolaires jusqu'à la facturation et le paiement des prestations - pour un montant de 11 688 € TTC pour l'année 2023.

Fait à Royan, le 24 février 2023



Pour le Maire,
Et par délégation,

Le Premier Adjoint,

Didier SIMONNET

Certifié exécutoire
Compte tenu de l'accomplissement
des formalités légales
le 27 février 2023

MISE EN LIGNE LE 01-03-2023





Contrat de maintenance
N°2023-049

Entre :

La société **AGORA PLUS**, société à responsabilité limitée, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 480 170 885, dont le siège social est sis 141, rue Raymond Losserand, 75014 Paris, représentée par **Monsieur Pedro VAZ**, dument habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée « **Agora Plus** », d'une part

Et :

La Ville de ROYAN, représentée par **le Maire**, dument habilité aux fins des présentes,

Ci-après dénommée le « **Client** », d'autre part

Ci-après dénommées ensemble les « **Parties** » ou, individuellement, la « **Partie** ».

Il est préalablement exposé ce qui suit :

Agora Plus est une société dont l'activité consiste en la fourniture de solutions informatiques à destination des entités publiques comme privées dans le domaine des affaires scolaires et familiales et de la petite enfance.

Le Client et Agora Plus ont conclu un contrat en date du **1^{er} Janvier 2023** organisant la fourniture, par Agora Plus, de solutions logicielles et des services associés au bénéfice du Client.

Le Client a souhaité souscrire des services de maintenance complémentaires portant sur les solutions fournies par Agora Plus et a notamment déclaré disposer du niveau de compétence et de connaissance suffisant pour lui permettre de pleinement comprendre l'offre émise par Agora Plus.

Après avoir étudié cette offre de manière exhaustive et s'être assurée qu'elle convenait à ses besoins tant opérationnels, techniques que règlementaires, notamment pour ce qui concerne la réglementation sur la protection des données, le Client a confirmé sa volonté de recourir aux services de maintenance d'Agora Plus.

Les Parties sont donc convenues de ce qui suit :



Article 1 DEFINITIONS

Anomalie	Désigne tout fonctionnement de(s) Solution(s) non conforme à la Documentation.
Anomalie Bloquante	Désigne toute Anomalie rendant impossible l'utilisation d'une Solution ou de l'une de ses fonctionnalités essentielles.
Anomalie Non Bloquante	Désigne toute Anomalie qui n'est pas une Anomalie Bloquante.
Conditions Générales	Désigne le présent document.
Conditions Particulières	Désigne le ou les devis éventuellement transmis au Client par Agora Plus et accepté(s) par le Client.
Contrat	Désigne les Conditions Générales ainsi que tous les éléments composant l'ensemble contractuel régissant les relations entre les Parties, tels que listés à l'Article 3 ci-après.
Contrat Initial	Désigne le contrat en date du 01/01/2023 conclu entre Agora Plus et le Client pour la Maintenance des Solutions et des services associés.
Documentation	Désigne tout document émanant d'Agora Plus et décrivant les fonctionnalités des Solutions.
Heure Ouvrée	Désigne une heure se situant sur les plages horaires suivantes : du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00.
Services de Maintenance	Désigne les services de maintenance fournis par Agora Plus au Client au titre du Contrat, tels qu'identifiés à l'Article 6 ci-après.
Services d'Hébergement	Désigne les services éventuellement fournis au titre du Contrat Initial par lesquels Agora Plus héberge une ou plusieurs Solutions sur ses propres serveurs au bénéfice du Client.
Solution	Désigne la Solution fournie par Agora Plus au Client au titre du Contrat Initial et faisant l'objet des Services de Maintenance.

Article 2 OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles Agora Plus fournira les Services de Maintenance au Client en contrepartie du respect, par le Client, de ses obligations au titre du Contrat, en ce compris le paiement des sommes convenues.

Article 3 ENSEMBLE CONTRACTUEL

Le Contrat est composé des :

- Conditions Générales
 - o Son Annexe 1 « Données à caractère personnel » ;

MISE EN LIGNE LE 01-03-2023



Maintenance et SAAS Saisie des IBAN Premium Maintenance et SAAS du module complémentaire à agor@Famille permettant la mise en place des démarches suivantes :	1,000 An d'accès	500,00 €	20.0	500,00 €
-Saisie des IBAN en Ligne, création de mandat signé électroniquement, rattachement du prélèvement aux activités. Full Responsive Design.				
Maintenance Agor@Commission Premium (Gestion des Commissions en ligne pour la Petite Enfance) Agor@commission Premium : Gestion avancée des commissions de places dans les EAJE Démarche de pré-inscription pour les jeunes enfants totalement personnalisable et Full Responsive Design.	1,000 An	500,00 €	20.0	500,00 €
Maintenance Module Inconline Premium Péri-Extrascolaire et Inscription Scolaire pour 1 an	1,000 An	1 000,00 €	20.0	1 000,00 €
Maintenance Agor@Api-CAF et APIM de la DGFIP pour 1 an	1,000 An	1 000,00 €	20.0	1 000,00 €
Pas de révision sur la durée du Contrat de Maintenance Formule de révision :	1,000 unit	0,00 €		0,00 €
Le prix des Services de Maintenance est déterminé dans l'Annexe 2 et/ou les Conditions Particulières, du contrat, le cas échéant. Il s'entend hors taxe et hors frais. Le prix des Services de Maintenance est ferme pour une période de [trois (3) ans] à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat soit le : 01/01/2023 (la « Période Initiale »).				
		Sous-total		4 400,00 €
		Sous-total HT		9 740,00 €
		Taxes		1 948,00 €
		Total TTC		11 688,00 €

MISE EN LIGNE LE 01-03-2023



Annexe 2 – Conditions financières

Plan actuel : Fac Annuelle à échoir sur 3 ans	VILLE DE ROYAN 80 avenue de Pontailiac 17201 ROYAN Cedex France
Référence: 2023-049	+33 5 46 39 56 56
Facturation: Chaque: 1 années	m.gouelo@mairie-royan.fr
Valide jusqu'au : 31/12/2025	
Date de début : 01/01/2023	
Prochaine facture : 01/01/2023	

Articles	Quantité	Prix		Montant
		unitaire	Taxes	
Modules Back Office :				
Maintenance Agor@Péri et Agor@Scol pour 1 an	1,000 An	2 800,00 €	20.0	2 800,00 €
Maintenance Agor@PériMobile pour 1 an	1,000 An	840,00 €	20.0	840,00 €
Maintenance Agor@GF par Interface avec CIRIL Civil Finances pour 1 an	1,000 An	400,00 €	20.0	400,00 €
Maintenance Agor@Baby et Babytouch par Licence pour 1 an	1,000 An	900,00 €	20.0	900,00 €
Maintenance Agor@Notif pour 1 an	1,000 An	400,00 €	20.0	400,00 €
		Sous-total		5 340,00 €
Maintenance Front Office				
Maintenance Agor@Famille PREMIUM pour 1 an Ce module principal comporte les fonctions suivantes : - Création en ligne des nouvelles familles. - Création des personnes à contacter. - Démarche modification des dossiers familles, enfants, contacts, numéros de téléphone et adresses. - Démarche d'autorisation réception mails et SMS. - Démarche des conditions générales d'utilisation du Portail. - Module d'authentification et création de famille via OAuth Google Connect - Module d'authentification et création de famille via l'API France Connect Fédérateur d'identité de la DINSIC - Dépôt de pièces scannées. - Attestation de paiement en ligne. - Démarche nous contacter (Un destinataire). - Formulaire en ligne pour la saisie de la fiche santé des Enfants. - Éditeur de news	1,000 An	1 000,00 €	20.0	1 000,00 €
Maintenance Agor@Famille Paiement Premium (Paiement en ligne des activités) pour 1 an	1,000 An	400,00 €	20.0	400,00 €



Ces données seront conservées par Agora Plus jusqu'à l'extinction du délai de prescription pour faire valoir ses droits ou jusqu'à l'extinction du délai de prescription du Client pour faire valoir les siens au titre du Contrat.

Les destinataires des données sont les employés d'Agora Plus ainsi que ses sous-traitants de données.

Le Client est informé que le traitement de messagerie électronique est sous-traité à Google LLC (voir tableau de l'Article 3.4 pour les informations y afférentes). Par conséquent, des données à caractère personnel pourraient sortir de l'Espace Economique Européen.

Le Client est informé de ce que le traitement de ces données par Agora Plus est une condition essentielle à la volonté d'Agora Plus de conclure le Contrat. Faute pour les agents/employés du Client de fournir ces données, Agora Plus sera en droit de solliciter la résiliation du Contrat dans les conditions prévues à l'Article 13 des Conditions Générales.



Il est convenu entre les Parties que la mise à disposition du personnel d'Agora Plus au titre de cette assistance ou dans le cadre de la conduite d'un audit sera facturée au Client sur la base d'un montant de huit cents (800) euros HT par jour/homme.

Les Parties conviennent de ce qu'Agora Plus ne pourra faire l'objet que d'un (1) audit par année contractuelle.

Article 4 TRAITEMENT MIS EN ŒUVRE PAR AGORA PLUS

Article 4.1 OBLIGATION D'INFORMATION A LA CHARGE DU CLIENT ET ADRESSE DE CONTACT POUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le Client reconnaît et accepte qu'elle est la personne la mieux à même de fournir à ses agents/employés les informations sur les traitements de leurs données mis en œuvre par Agora Plus en tant que responsable de traitement et tels que décrits au présent Article 4.

A ce titre, les Parties conviennent qu'il reviendra au Client de se charger, pour le compte d'Agora Plus, de la fourniture des informations à ses agents/employés obligatoires au titre de la réglementation sur la protection des données et notamment au titre des articles 13 et 14 du RGPD, pour ce qui concerne les traitements décrits au présent Article 4.

Sur demande d'Agora Plus, le Client s'engage, dans les meilleurs délais, à justifier des démarches entreprises pour s'acquitter de cette obligation.

Les coordonnées de la personne auprès de qui les agents/employés du Client dont les données sont traitées par Agora Plus peuvent exercer leurs droits sont les suivantes : info@agoraplus.fr.

Article 4.2 TRAITEMENT MIS EN ŒUVRE POUR LES BESOINS DE LA GESTION DE LA RELATION CONTRACTUELLE AVEC LE CLIENT

Le Client est informé de ce qu'Agora Plus traitera les données à caractère personnel de ses agents/employés intervenant dans la mise en œuvre du Contrat afin de gérer la relation contractuelle entre le Client et Agora Plus pendant la durée de celle-ci puis à compter de sa cessation afin de pouvoir exercer ses droits ou démontrer l'exécution de ses obligations au titre du Contrat.

Les données à caractère personnel concernées sont les suivantes :

- Les noms, prénoms et fonctions des agents/employés du Client ;
- Les coordonnées de contact des agents/employés du Client ;
- Le contenu et les métadonnées des communications des agents/employés du Client avec Agora Plus ou ses employés ;
- Le Contrat.

Jusqu'à la cessation du Contrat, la licéité du traitement de ces données par Agora Plus est justifiée par l'intérêt légitime du Client et d'Agora Plus à ce que le Contrat soit exécuté.

A compter de la cessation du Contrat, la licéité du traitement de ces données par Agora Plus est justifiée par la poursuite de son intérêt légitime caractérisé dans le fait de pouvoir exercer ses droits ou démontrer l'exécution de ses obligations au titre du Contrat.



de cette information, le Client disposera d'un délai de dix (10) jours pour faire parvenir ses observations à Agora Plus. En l'absence de réponse de sa part passé ce délai, le Client sera réputé avoir accepté l'ajout ou le changement de sous-traitant ultérieur envisagé.

Le Client accepte d'ores et déjà qu'Agora Plus ait recours aux sous-traitants ultérieurs suivants :

Identité et adresse du sous-traitant ultérieur	Garanties appropriées si transfert de données hors EEE	Raison de la sous-traitance ultérieure
- Nom : OVH - Adresse du siège social : 2 rue Kellermann – 59100 Roubaix, France	Non pertinent	Hébergement de données et envoi de SMS
- Nom : Odoo SA - Adresse du siège social : Chaussée de Namur – 1367 Ramillies, Belgique	Non pertinent	Gestion du support client
- Nom : Google LLC - Adresse du siège social : 1600 Amphitheatre Pkwy Mountain View, California 94043, Etats-Unis	Le transfert de données est régi par les clauses contractuelles types de la Commission Européenne : https://workspace.google.com/terms/mcc_terms.html	Messagerie électronique
- Nom : TeamViewer Germany GmbH - Adresse du siège social : Jahnstr. 30 - 73037 Goepfingen, Allemagne	Non pertinent	Visio-conférence et prise en main de terminaux à distance

Agora Plus s'engage à ce que les services de tous sous-traitants ultérieurs de données auxquels elle a recours soient encadrés par un instrument juridique mettant à sa charge les mêmes obligations que celles auxquelles elle est elle-même soumise au titre de cette Annexe. Agora Plus s'assurera que les mesures techniques et organisationnelles mises en place par ses sous-traitants ultérieurs sont conformes aux exigences du RGPD et restera pleinement responsable devant le Client du respect de leurs obligations.

Article 3.5 SORT DES DONNEES A LA CESSATION DE LA FOURNITURE DES SERVICES

Sous réserve qu'Agora Plus soit soumise à une obligation de conservation au titre du droit de l'Union Européenne ou de l'un de ses Etats Membres, le Client donne pour instruction à Agora Plus de retourner ou de détruire les données à caractère personnel traitées pour son compte ainsi que leurs copies existantes, conformément au plan de réversibilité.

Article 3.6 ASSISTANCE ET AUDIT DU CLIENT

Agora Plus s'engage à assister le Client dans le respect de ses obligations au titre des articles 32 à 36 du RGPD, compte tenu de la nature du traitement et des informations à sa disposition.

Agora Plus s'engage également à mettre à disposition du Client toutes les informations nécessaires à démontrer le respect, par Agora Plus, de ses obligations au titre de l'Annexe ainsi que celles nécessaires à la réalisation d'audits éventuels, qu'ils soient conduits par le Client ou par tout tiers mandaté par elle.



obligée en vertu du droit de l'Union Européenne ou de celui d'un Etat Membre de l'Union Européenne auquel elle serait soumise. Dans une telle hypothèse, Agora Plus s'engage à informer le Client de cette obligation sauf si le droit qui en est la source lui l'interdit pour des motifs importants d'intérêt public.

Agora Plus s'engage également à informer immédiatement le Client dans l'hypothèse où elle estimerait qu'une de ses instructions constituerait une violation de la réglementation sur la protection des données.

Agora Plus s'engage à veiller à ce que les personnes autorisées à avoir accès aux données à caractère personnel, alternativement, s'engagent à respecter la confidentialité des données ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

Agora Plus s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes visant à protéger les bases de données et les applications de toute vulnérabilité, notamment :

- Injection de code SQL arbitraire SQL tant du côté back que front office
- Une politique de mots de passe complexe
- Interface d'administration non accessible depuis Internet
- Une protection HSTS
- Une absence de fuites d'information Technique
- Une protection contre le clickjacking

Agora Plus s'engage à transmettre au Client dans un délai de 48 Heures Ouvrées toute demande d'une personne concernée portant sur le traitement de ses données et qui lui est adressée. Dans l'hypothèse où Agora Plus recevrait une demande d'une personne dont elle ne peut pas identifier, aux seuls éléments contenus dans la demande, qu'elle est concernée par le traitement mis en œuvre dans le cadre de la fourniture des Services au Client, le Client donne pour instruction à Agora Plus (i) d'inviter ladite personne à contacter directement le responsable du traitement de ses données ou (ii) de demander à cette personne toute information utile de nature à identifier le responsable du traitement de ses données. S'il s'avère que le responsable du traitement des données de cette personne est le Client, Agora Plus lui transmettra sa demande.

Agora Plus s'engage à mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles en tenant compte de la nature du traitement afin d'aider le Client, dans toute la mesure du possible, à donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Article 3.3 GARANTIE DU CLIENT DE LA CONFORMITE DES MESURES DE SECURITE

Le Client garantit que les mesures de sécurité implémentées par Agora Plus sont conformes aux exigences de la réglementation sur la protection des données. A ce titre, le Client garantit également avoir accompli les diligences nécessaires et suffisantes pour s'en assurer, notamment une analyse du niveau de risques pour les droits et libertés des personnes physiques engendré par la mise en œuvre du traitement.

Article 3.4 SOUS TRAITANCE ULTERIEURE

Le Client donne, par la présente Annexe, une autorisation générale à Agora Plus d'avoir recours à des sous-traitants ultérieurs dans la mise en œuvre du traitement. Avant tout ajout ou changement de sous-traitant ultérieur, Agora Plus s'engage à en informer préalablement le Client. A réception



Annexe 1 – Données à caractère personnel

Article 1 DEFINITIONS

Tous les termes appartenant à la terminologie de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel auront le sens que celle-ci leur donne, en particulier le Règlement Général sur la Protection des Données n°2016/679 (« **RGPD** »).

Article 2 OBJET

L'objet de la présente annexe (l'« **Annexe** ») est de définir les conditions dans lesquelles seront mis en œuvre les traitements de données à caractère personnel intervenant à l'occasion de l'exécution du Contrat et conformément au RGPD et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978.

Article 3 TRAITEMENTS DE DONNEES POUR LA FOURNITURE DES SERVICES

Article 3.1 SOUS-TRAITANCE DE DONNEES PAR AGORA PLUS

A l'occasion de la fourniture des Services de Maintenance au Client, Agora Plus sera amenée à traiter des données à caractère personnel. Le Client et Agora Plus reconnaissent que pour ce qui concerne la mise en œuvre de ce traitement, Agora Plus aura la qualité de sous-traitant de données et le Client celle de responsable de traitement.

Ainsi, au moment de la conclusion du Contrat, le Client donne pour instruction à Agora Plus de mettre en œuvre le traitement de données à caractère personnel suivant dans les conditions suivantes :

- **Finalité** : fournir les Services de Maintenance au Client
- **Nature des opérations** : opérations nécessaires à Agora Plus pour la fourniture des Services de Maintenance au Client ;
- **Durée du traitement** : durée du Contrat telle que définie à l'article 4 ;
- **Catégories de personnes concernées** : Utilisateurs des applications et population (familles et enfants) enregistrée en base de données ;
- **Données à caractère personnel traitées** : données relatives à la population (familles / enfants) enregistrées en base de données pour les besoins de gestion des activités ;

Dans l'hypothèse où le Client souhaiterait modifier ces instructions, celui-ci s'engage à l'indiquer à Agora Plus par écrit au moment de la signature du contrat.

Le Client pourra s'adresser à Agora Plus concernant les aspects ayant trait à la protection des données en envoyant un email à l'adresse suivante : commerce@agoraplus.fr.

Article 3.2 OBLIGATIONS D'AGORA PLUS EN TANT QUE SOUS TRAITANT DE DONNEES

Agora Plus s'engage à mettre en œuvre ce traitement uniquement conformément aux instructions documentées du Client, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou une organisation internationale, sauf à ce qu'elle en soit autrement



Le Client accepte d'être cité en référence dans les propositions commerciales, les documents marketing et le site internet d'Agora Plus et qu'Agora Plus reproduise son logo en lien avec cette communication.

Fait à Paris en deux (2) exemplaires originaux.

Pour le Client



Pour le Maire
Et par délégation,
Le Premier Adjoint,

Nom : Didier SIMONNET
Fonction : _____
Date : 22/02/2023

Pour Agora Plus

Nom : **Pedro VAZ**
Fonction : Gérant
Date : 01/01/2023



60, Rue Etienne Dolet - 92240 Malakoff
Téléphone : 01 84 16 00 95
E-mail : info@agoraplus.fr - www.agoraplus.fr
TVA Intra : FR05 480170889



Nonobstant ce qui précède, Agora Plus disposera de la faculté de librement céder le Contrat à une entité qu'elle contrôle ou qui la contrôle ou à toute autre entité dans le cadre notamment d'une fusion, scission, acquisition, apport partiel d'actifs et plus généralement d'une opération de restructuration, sous réserve d'en informer préalablement et par écrit le Client.

Dans une telle hypothèse, le Client accepte qu'Agora Plus soit libérée de ses obligations au titre du Contrat.

Article 16 LITIGE

Article 16.1 TENTATIVE DE RESOLUTION AMIABLE PREALABLE

Tout litige né entre les Parties à l'occasion de l'exécution du Contrat fera l'objet d'une tentative de résolution amiable préalablement à l'introduction d'un recours juridictionnel.

Une fois que la Partie défaillante aura été mise en demeure de pallier le manquement qu'elle aurait éventuellement commis dans les conditions du premier paragraphe de l'Article 13, les Parties s'engagent à réunir une commission dans un délai d'un (1) mois afin de tenter de résoudre amiablement leur différend.

Cette commission sera composée de trois (3) représentants qualifiés du Client et de trois (3) représentants d'Agora Plus et se réunira dans les bureaux de cette dernière ou en visio-conférence.

Dans l'hypothèse où cette commission ne parviendrait pas à trouver un accord à la suite de sa réunion ou, à tout le moins, à la suite du délai de trois (3) mois visé au premier paragraphe de l'Article 13, la tentative de résolution amiable du différend sera réputée avoir échoué.

Article 16.2 LOI APPLICABLE ET JURIDICION COMPETENTE

Le Contrat sera régi par la loi française.

En cas de litige entre les Parties portant sur la formation, l'interprétation, l'exécution et/ou la résiliation du Contrat, il est attribué compétence exclusive aux tribunaux dans le ressort des Cours d'appel administrative et civile de Paris, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires par voie de référé ou requête.

Article 17 STIPULATIONS DIVERSES

Le fait pour l'une des Parties de tarder dans l'exercice de l'un quelconque de ses droits nés du Contrat, ou de ne pas l'exercer, ne saurait être interprété comme une renonciation à son exercice.

Toute modification du Contrat devra faire l'objet d'un accord écrit et signé par les Parties.

Le Contrat ne met à la charge d'Agora Plus aucune obligation d'exclusivité au bénéfice du Client.

Dans l'hypothèse où une stipulation du Contrat s'avérerait nulle, inapplicable, inopposable ou de nul effet, la validité ou l'efficacité des autres stipulations du Contrat ne saurait en être affectée et les Parties s'engagent à remplacer la stipulation pertinente par une stipulation alternative se rapprochant le plus possible de leur intention initiale.



La présente obligation de confidentialité ne s'appliquera pas aux informations qui, alternativement :

- (i) étaient dans le domaine public ou publiquement connues au moment de leur divulgation par la Partie divulgatrice ;
- (ii) sont tombées ou tomberont dans le domaine public après leur divulgation à la Partie réceptrice par la Partie divulgatrice sans que cela soit imputable à quelque acte ou omission de la part de la Partie réceptrice ;
- (iii) ont été obtenues licitement par la Partie réceptrice ; ou
- (iv) sont développées de manière indépendante par la Partie réceptrice sans utilisation de, ni référence aux informations divulguées par la Partie divulgatrice.

Nonobstant ce qui précède, Agora Plus pourra communiquer le Contrat à ses conseils et conseillers ainsi qu'à tout tiers envisageant une opération sur son capital ou de fusion/acquisition et leurs conseils et conseillers sous réserve qu'ils soient soumis à une obligation adéquate de confidentialité.

Article 13 RESILIATION POUR FAUTE

Outre la possibilité pour elles de s'opposer au renouvellement du Contrat conformément à l'Article du 4 du Contrat, chacune des Parties pourra le résilier, de plein droit, sans formalité judiciaire et sans préjudice de toute demande de dommages-intérêts, en cas de manquement de l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, si la Partie défaillante n'a pas remédié au manquement concerné dans un délai de trois (3) mois après avoir été mise en demeure de le faire par lettre recommandée avec accusé de réception.

Nonobstant ce qui précède et sous réserve que le Client soit une entité publique, dans l'hypothèse où Agora Plus solliciterait la résiliation du Contrat à la suite d'un manquement commis par le Client, ce dernier s'engage à informer Agora Plus par écrit, dans un délai de deux (2) semaines suivant la réception de la notification de résiliation, de s'il s'oppose à la résiliation du Contrat pour un motif d'intérêt général et, le cas échéant, de la justification de cette opposition. Faute pour le Client d'avoir informé Agora Plus de son opposition à la résiliation dans les conditions qui précèdent, le Client sera réputé ne pas s'être opposé à la résiliation du Contrat par Agora Plus et le Contrat sera résilié.

Article 14 FORCE MAJEURE

La responsabilité d'une Partie ne pourra être engagée si celle-ci est empêchée, gênée, ou retardée dans l'exécution de l'une de ses obligations au titre du Contrat (autre qu'une obligation de paiement de somme d'argent) à raison de la survenance d'un événement de force majeure.

Seront notamment réputés des événements de force majeure les grèves ou conflits sociaux, le gel de tous les moyens de transport ou d'approvisionnement, les catastrophes naturelles, incendies, tempêtes, inondations, pannes d'électricité, guerres, attentats, émeutes, instabilités politiques, pannes de télécommunications ainsi que tous les cas de force majeure reconnus comme tels par la jurisprudence.

Article 15 CESSIION DU CONTRAT

Le Contrat ne pourra être cédé par une Partie, en tout ou partie, à un quelconque tiers sans l'autorisation écrite et préalable de l'autre Partie.



- Exécuter les Services avec diligence et professionnalisme et ce dans le respect des règles de l'art, et
- Sous réserve qu'elles lui aient été préalablement communiquées en temps utile, respecter et faire respecter à ses intervenants les règles de sécurité et d'hygiène ainsi que le règlement intérieur du Client à l'occasion d'interventions éventuelles dans les locaux du Client.

Article 8 DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les stipulations ayant trait à la protection des données à caractère personnel se trouvent en Annexe 1 du Contrat.

Article 9 ASSURANCE

Le Client est informé qu'Agora Plus est titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité tant civile que délictueuse du fait de son personnel.

Article 10 RESPONSABILITE

La responsabilité d'Agora Plus ne saurait être engagée à raison de la survenance d'un quelconque dommage indirect, en ce compris en cas de perte de données, perte de revenus, perte de bénéfices, perte de chance ou perte de clientèle ou atteinte à l'image du fait des Services de Maintenance.

La responsabilité d'Agora Plus ne pourra être engagée qu'à raison des fautes prouvées qui lui sont exclusivement imputables et sera limitée aux sommes effectivement versées par le Client au cours de l'année contractuelle ayant vu naître le fait générateur de sa responsabilité.

Le Client ne pourra engager la responsabilité d'Agora Plus qu'au cours d'une période d'une (1) année suivant la survenance du fait générateur de sa responsabilité.

En cas de manquement par Agora Plus à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, le Client s'engage à mettre en œuvre des moyens raisonnables afin de **minimiser** son préjudice. Les frais encourus par le Client dans la mise en œuvre de ces moyens ne sauraient rentrer dans l'assiette de calcul du préjudice qu'il a subi.

Article 11 EXCLUSION DE GARANTIE

Agora Plus exclut toute garantie qui n'aurait pas été expressément prévue au Contrat, qu'elle soit tacite ou légale et le champ des garanties contractuellement prévues sera strictement limité à ce qui est contractuellement stipulé.

En particulier, Agora Plus ne consent aucune garantie que les Services de Maintenance, ou leurs résultats, seront conformes aux attentes ou répondront aux besoins du Client autrement que ce à quoi Agora Plus est obligée au titre du Contrat.

Article 12 CONFIDENTIALITE

Pendant toute la durée du Contrat et pour une durée de trois (3) ans suivant sa cessation, chaque Partie s'engage à conserver et s'assurer de la confidentialité des informations qui lui auront été transmises par l'autre Partie.

A ce titre, chaque Partie s'engage à ne communiquer les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à celles des personnes ayant besoin de les connaître aux fins d'exécuter le Contrat.



- les sauvegardes des fichiers et les saisies d'exploitation ;
- le matériel, les accessoires et fournitures quels qu'ils soient ;
- les modifications à apporter à une Solution pour une utilisation sur un matériel autre que celui prévu dans les préconisations faites par Agora Plus ;
- les extractions complexes de données ;
- l'augmentation du périmètre applicatif : nombre de régie, de service, d'activités diverses, modules supplémentaires, ou de gestionnaire.

Article 7 OBLIGATIONS DES PARTIES

Article 7.1 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à :

- Coopérer pleinement et de bonne foi avec Agora Plus ;
- Utiliser la Solution conformément à la Documentation et à toute indication éventuellement transmise par Agora Plus ;
- Fournir à Agora Plus tout document ou information nécessaire à la bonne exécution des Services ;
- Indiquer à Agora Plus tout changement réglementaire susceptible de rendre nécessaire une révision de la Solution ;
- Respecter les délais d'exécution mis à sa charge au titre du Contrat ;
- Répondre dans les meilleurs délais aux demandes écrites d'informations et de documents d'Agora Plus ;
- Obtenir pour Agora Plus le droit d'utiliser des logiciels de tiers installés chez le Client pour les besoins des Services de Maintenance de la Solution lorsqu'elle n'est pas hébergée par Agora Plus ;
- Mettre à disposition d'Agora Plus les locaux et équipement éventuellement nécessaires à la fourniture des Services de Maintenance ; et
- Maintenir, au sein de ses équipes susceptibles d'intervenir dans l'exécution du Contrat, un niveau de compétence et de connaissance suffisant pour permettre la bonne exécution des Services de Maintenance par Agora Plus.

Article 7.2 OBLIGATIONS DE AGORA PLUS

Agora Plus s'engage à :

- Maintenir en bon état de fonctionnement les Solutions faisant l'objet des Services de Maintenance, et notamment à corriger les Anomalies conformément au Contrat ;
- Coopérer pleinement et de bonne foi avec le Client dans le cadre de l'exécution des Services, en répondant à ses éventuelles questions et demandes raisonnables,



Agora Plus sera libre de choisir son mode d'intervention pour corriger une Anomalie Bloquante. En particulier, le Client est informé qu'Agora Plus pourra être amenée à intervenir par téléphone pour indiquer les manipulations à exécuter au Référént pertinent du Client.

Les interventions par le personnel d'Agora Plus pourront intervenir du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00. Toute intervention rendue impossible du fait du Client lui sera facturée au tarif en vigueur.

Agora Plus pourra également adresser au Client une mise à jour corrective (*HotFix*) qu'il lui appartiendra d'installer sur ses serveurs.

Anomalie Non Bloquante

Les Anomalies Non Bloquantes ne donneront pas lieu à une résolution au cas par cas mais leurs corrections pourront être déployées à l'occasion d'une mise à jour de la Solution concernée.

Article 6.4 MISE A JOUR DES SOLUTIONS

Agora Plus transmettra au Client par écrit :

- des informations sur les évolutions apportées à la Solution ;
- des évolutions mineures de la Solution (modification, adaptation, développement) ou s'imposant à la suite d'un changement dans la réglementation en vigueur.

Le Client sera tenu d'installer, dans un délai de trois (3) mois, toute nouvelle version de la Solution et mise à disposition par Agora Plus.

Passé ce délai, seule la dernière version de la Solution concernée sera maintenue au titre des Services de Maintenance.

A la demande écrite du Client, Agora Plus pourra procéder à des prestations d'installation, de paramétrage et de formation d'une nouvelle version d'une Solution au titre d'une prestation complémentaire qui fera l'objet d'un devis séparé. Lorsque le Client aura souscrit des services complémentaires d'assistance, cette installation pourra être décomptée de son forfait.

Article 6.5 EXCLUSIONS

Ne sont pas inclus dans les Services de Maintenance :

- la reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle, sauf dans le cas où elle serait engendrée par une opération conduite sous la responsabilité d'Agora Plus. Dans cette éventualité, Agora Plus prendra à sa charge tous les travaux et frais afférents nécessaires à la reconstitution des données et à la remise en service de la Solution affectée ;
- le développement de nouveaux programmes, de nouveaux modules ou de nouvelles fonctionnalités ;
- la réalisation de paramétrages pour adapter une Solution à un besoin spécifique du Client ;
- la correction d'Anomalies issues de paramétrages fonctionnels non validés par Agora Plus ;
- la formation du personnel du Client ;
- l'exploitation, l'infogérance, l'administration des serveurs et de traitements des données du Client, quand la Solution n'est pas hébergée par Agora Plus ;



Article 6 FOURNITURE DES SERVICES DE MAINTENANCE

Article 6.1 STIPULATIONS GENERALES

Agora Plus s'engage à fournir les Services de Maintenance identifiés en Annexe 2 et/ou dans les Conditions Particulières au titre d'une obligation de moyen.

Toute modification des Services de Maintenance ou nouvelle commande de Services de Maintenance par le Client fera l'objet d'un devis séparé, lequel entrera dans le champ du Contrat, après acceptation par le Client.

Article 6.2 SIGNALEMENT D'UNE ANOMALIE

En cas d'Anomalie constatée par le Client, celui-ci devra transmettre à Agora Plus une fiche d'Anomalie décrivant (i) l'Anomalie constatée, (ii) la qualification de l'Anomalie (Bloquante ou Non Bloquante) et (iii) la description des actions ayant engendré la survenance de l'Anomalie constatée.

La transmission de la fiche d'Anomalie par le Client constituera la demande d'intervention d'Agora Plus et fera partir les délais de prise en charge et de résolution stipulés aux Articles suivants.

Toutes les demandes devront être transmises à Agora Plus par l'intermédiaire du formulaire disponible sur la plateforme Agora Plus dédiée aux référents désignés par le Client.

Préalablement à l'envoi d'une fiche d'Anomalie, il appartiendra au Client de s'assurer que l'Anomalie n'a pas été engendrée par une utilisation de la Solution non conforme à sa Documentation.

Article 6.3 CORRECTION DES ANOMALIES

En cas de réception par Agora Plus de la fiche d'Anomalie, l'Anomalie signalée sera traitée de la manière suivante :

Anomalie Bloquante

A compter de la réception de la fiche d'Anomalie, Agora Plus prendra en charge l'Anomalie Bloquante dans un délai d'une (1) Heure Ouvrée.

A l'occasion de la prise en charge de l'Anomalie Bloquante, le support technique d'Agora Plus pourra requalifier l'Anomalie Bloquante en Anomalie Non Bloquante s'il estime que la qualification du Client est inadéquate.

Sous réserve que le Client ait mis à sa disposition un accès, Agora Plus s'engage à de corriger l'Anomalie Bloquante dans un délai de quatre (4) Heures Ouvrées à compter de l'accès effectif à la Solution par Agora Plus. En cas de Solution hébergée par Agora Plus, le délai de quatre (4) Heures Ouvrées court à compter de la confirmation de la réception de la fiche d'Anomalie complète par Agora Plus. Toute intervention nécessitant une liaison ou raccordement avec une application tierce (interfaces financières, Api, WEB Services ...) engendre des délais de traitement plus longs pour lesquels ne pourront garantir les délais ci-dessus.

La correction apportée peut consister en une solution provisoire ou définitive, et notamment en une solution de contournement.



- Son Annexe 2 « Services de Maintenance » ;
- Son Annexe 3 « Conditions financières » ;
- Conditions Particulières

Le Contrat constitue le seul accord entre Agora Plus et le Client eu égard à son objet, à l'exclusion notamment de tout cahier des clauses, quel qu'il soit.

Article 4 DUREE

Le Contrat entrera en vigueur le **01/01/2023** et durera jusqu'à la fin de l'année civile en cours.

Le Contrat sera tacitement renouvelé pour des périodes contractuelles additionnelles d'une (1) année dans la limite de deux (2) périodes de renouvellement, soit jusqu'au 31/12/2025 maximum.

Chaque Partie disposera de la faculté de s'opposer au renouvellement du Contrat en en préavisant l'autre Partie dans un délai de trois (3) mois précédant sa date anniversaire.

La cessation de la fourniture d'une ou de plusieurs Solutions au titre du Contrat Initial entraînera la cessation des Services de Maintenance y associés.

Article 5 CONDITIONS FINANCIERES

Article 5.1 PRIX

Le prix des Services de Maintenance est déterminé dans l'Annexe 2 et/ou les Conditions Particulières, le cas échéant. Il s'entend hors taxe et hors frais. Le prix des Services de Maintenance est ferme pour une période de [trois (3) ans] maximum à compter de la date d'entrée en vigueur du Contrat (la « **Période Initiale** »).

Toute prestation ou service qui ne seraient pas initialement prévus au titre du Contrat feront l'objet d'un devis séparé lequel, s'il est accepté par le Client, entrera dans le champ du Contrat par un avenant.

Au terme de ce contrat, soit le **31/12/2025**, le prix des Services de Maintenance sera automatiquement révisé et fera l'objet d'un nouveau contrat.

Article 5.2 FACTURATION

La facturation des Services de Maintenance s'effectue à terme à échoir. Lorsque le Client est une Personne Publique, les factures seront présentées au Client par l'intermédiaire du portail ChorusPro.

Le délai de paiement des factures est de trente (30) jours à compter de la date de l'émission de la facture.

Tout retard de paiement donnera lieu au versement, par le Client, d'intérêts moratoires calculés selon un taux correspondant à celui de la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit (8) points de pourcentage. En outre, Agora Plus se réserve le droit de suspendre tous Services de Maintenance jusqu'à l'entier paiement de la facture concernée.