



**Contrat de maintenance et d'assistance technique
des applications muséographiques du musée de Royan**



ANYBUG

Maintenance d'une application

Distribution du document: Anybug

Contrat N°20230486-2



ENTRE :

La société ANYBUG, SARL au capital social de 7500 euros, immatriculée au RCS de La Rochelle sous le n° de Siren 517653531, dont le siège social est situé au 100 rue des Pêcheurs d'Islande à Rochefort (17300), représentée par M. GOUDAL Cyril, dûment habilité à ces fins, ci-après dénommée « le Prestataire ».

D'UNE PART

ET :

La Mairie de Royan, administration publique générale immatriculée sous le n° de Siren 211703061, dont le siège social est situé 80 avenue de Pontailac à Royan (17200), agissant pour le compte du musée de Royan, situé au 31 avenue de Paris à Royan (17200), représentée par M. Patrick MARENGO, ci-après dénommée « le Client »,

D'AUTRE PART

I. PREAMBULE

Le logiciel a été mis en production en novembre 2020.

Le Client possède un parc constitué de :

- 1 x switch Cisco manageable 8 ports
- 1 x routeur 4G Huawei
- 1 x logiciel développé par Anybug composé de : 1 interactif nommé « Siege », 1 interactif nommé « Affiches », 1 interactif nommé « Diaporama » en 11 x déclinaisons, 1 interface de gestion
- 1 x logiciel développé par Blue Yeti composé de : 1 interactif nommé « Position » et 1 interactif nommé « Occupation »
- 1 x solution de gestion à distance SimpleMDM pour 13 appareils de type iPad
- 13 x tablettes tactiles Apple iPad 3
- 3 x ordinateurs de type PC dont un en configuration serveur

Le Client étant désireux de confier au Prestataire une mission d'assistance technique sur ce réseau et celui-ci l'acceptant.

Les parties au présent contrat conviennent de la mise en place d'un contrat de maintenance du Logiciel et du Serveur à compter du 01/05/2023. Le présent contrat annule et remplace le contrat précédent du 01/01/2021 et avenant(s) lié(s).

II. OBJET DU CONTRAT



Le présent contrat porte sur un service forfaitaire d'assistance technique assuré par le Prestataire sur le Logiciel livré au Client.

Il a pour but de fixer les conditions de cette prestation ainsi que les obligations respectives des parties.

III. DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat prend effet le 01 mai 2023. Il est conclu pour une durée de 12 (douze) mois. Le présent contrat se renouvellera à la demande explicite du client, à l'issue de la période contractuelle ainsi définie, et pour une durée de 12 (douze) mois.

IV. ETENDUE DU CONTRAT

Au titre du présent contrat, le Prestataire s'engage à fournir au Client les prestations ci-dessous. Les opérations de maintenance corrective du Logiciel sont prises en charge par le Prestataire, sur demande du client ou constat de la société Anybug.

La prestation fournie par le Prestataire concerne exclusivement les opérations d'assistance suivantes :

- Hébergement dédié local du logiciel
- Haute disponibilité du logiciel via le maintien de la ressource serveur
- Sauvegardes quotidiennes et service de restauration
- Réintégration des données sauvegardées sur le serveur du prestataire en cas de défaillance du matériel ou de corruption de données
- Maintien des éventuelles tâches planifiées
- Correctif de bugs apparaissant sur moyen et long terme
- Maintien de la base de données : vérification, réparation, optimisation des tables, nettoyage des entrées temporaires et/ou obsolètes, suivi de la pertinence sur le long terme
- Certaines optimisations de fonctionnalités existantes : listes déroulantes, paginations, tris, filtres, traductions, modifications mineures de texte et d'images
- Assistance et support utilisateur par intervention à distance, à l'utilisation du logiciel et du réseau concerné par le logiciel. Un support technique téléphonique ou en ligne sera fourni de 9 heures à 18 heures
- Assistance et support utilisateur par intervention sur site au rythme d'une demi-journée maximum par mois, un jour comportant 7H, hors prestations d'installation de nouveaux matériels. La prise de rendez-vous pour intervention sera effectuée de 9 heures à 18 heures sans interruption, heure de Paris, les jours ouvrés, à l'exception du samedi et des jours de fermeture de l'établissement
- Administration régulière du serveur sous environnement virtuel ou non virtuel, via les opérations suivantes :
 - Contrôle des disques durs
 - Contrôle des paramétrages et Services de Base
 - Vérification du taux d'occupation Processeur
 - Vérification des Ressources systèmes
 - Vérification de la place disponible sur les disques
 - Défragmentation des fichiers (le week-end)



- Mises à jour de sécurité des systèmes
- Récupération et remise en réseau des données sauvegardées par le client sous 2 jours ouvrés
- Assistance à l'établissement de liaisons sécurisées en cas de connexion à distance
- Interventions techniques sur le matériel informatique
- Réparation ou remplacement le cas échéant du matériel loué en cas de panne
- Maintenance de la solution de gestion à distance des appareils SimpleMDM et assistance à son utilisation
- Maintenance des procédures planifiées liées à la solution SimpleMDM

Le prestataire s'engage également sur les points suivants :

- A respecter le règlement intérieur du client, qui lui aura éventuellement été remis lors de la signature du contrat
- A la signature du contrat, puis chaque année si demandé :
 - Une attestation de versement de cotisations et de contributions sociales délivrées par l'URSSAF ;
 - Une attestation de régularité fiscale délivrée de la Direction Générale des Finances Publiques ;
 - Une attestation d'assurance indiquant le détail et le montant de la couverture ;

Sont exclus du champ d'application du présent contrat de maintenance :

- Les nouvelles fonctionnalités à développer. Celles-ci feront l'objet de devis ou contrats spécifiques
- L'extension de fonctionnalités existantes et leur optimisation en dehors des conditions évoquées plus haut
- Tous travaux rendus obligatoires par la modification par un tiers, de la configuration initiale du Logiciel ou de son hébergement sur Serveur informatique (dès lors que cet hébergement n'est pas assuré par le Prestataire), devra faire l'objet d'un avenant au présent contrat
- Les corrections des défauts éventuels des produits
- L'achat de matériel de remplacement hors matériel loué
- Les interventions techniques sur le matériel informatique encore sous garantie constructeur, sans accord écrit et préalable du Client
- Les interventions sur des logiciels bureautiques fournis par des tiers
- L'assistance à l'utilisation de logiciels bureautiques
- Les interventions sur le réseau et matériel électrique

Le Prestataire s'engage à intervenir dans le cadre de ce contrat, sur toute anomalie signalée, dans les 48 heures ouvrées suivant ce signalement, sauf durant les périodes de congés des ingénieurs informatiques du Prestataire. Dans ce cas, le délai d'intervention ne pourra en aucun cas dépasser 72 heures ouvrées.

V. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client est parfaitement conscient que les prestations de services en informatique nécessitent une collaboration active, régulière et formelle entre le Client et le Prestataire.



Le Client s'engage à avoir un usage du Logiciel qui soit conforme aux spécifications qui ont présidé à la réalisation de celui-ci.

Le Client s'engage à toujours permettre, au Prestataire, un libre accès au Logiciel, sa base de données et autres composants attachés au Logiciel. Le Client répondra à toutes les questions permettant de faciliter l'exécution de la prestation d'assistance technique.

Enfin, le Client doit fournir au Prestataire, chargé de l'assistance technique, tous les documents, descriptions écrites des problèmes rencontrés, captures d'écrans et tous les éléments existants, nécessaires à la bonne compréhension du problème posé.

VI. MODALITES FINANCIERES

Le présent contrat est conclu moyennant le paiement par le Client d'une redevance mensuelle dont le montant est de 189€ HT répartis de la manière suivante :

- 13 x 8€ HT (au lieu de 10€) par dispositif de type tablette, soit 104€ HT
- 2 x 8€ HT (au lieu de 10€) par borne de type PC, soit 16€ HT
- 1 x 20€ HT (au lieu de 50€) par borne de type Serveur, soit 20€ HT
- 1 x 49€ HT de frais d'abonnement Cloud : licence logicielle (Simple MdM) et services externalisés (hébergement d'API et télé-sauvegarde Gitlab)

Le Prestataire émettra ses factures au début de chaque trimestre, à hauteur de 567€ HT, terme échu, en y ajoutant les taxes en vigueur.

Passée la date contractuelle de paiement (date d'échéance des factures), et ainsi qu'imposé par l'article 3 de la loi n°92-1442 du 31 décembre 1992 (modifiant l'ordonnance n° 86-1243 du 1er décembre 1986 telle que résultant de la loi du 30 janvier 1993), les sommes dues par le Client seront affectées d'une pénalité égale à l'application d'un taux de 1 fois ½ le taux de l'intérêt légal.

Cette pénalité pourra s'appliquer automatiquement, sans qu'une mise en demeure même par lettre simple ne soit nécessaire, cette pénalité étant due et exigible par le simple fait de l'échéance du terme contractuel, tout mois commencé sera entièrement dû.

A défaut de paiement d'une seule facture à son échéance, le Prestataire sera fondé de suspendre ses prestations au plus tard trente jours après qu'une mise en demeure d'exécution adressée par lettre recommandée soit restée sans effet.

Cette suspension sera à la charge du Client qui s'engage à en supporter toutes les conséquences, notamment les augmentations de prix et retards dans les délais.

VII. REVISION DE TARIFS

Les tarifs mentionnés pour la prestation ou les prestations supplémentaires de l'article VI sont fixes.



Si ces derniers devaient subir une réévaluation cette dernière ferait l'objet d'une proposition au service achats qui donnera lieu à un avenant validé par les deux parties.

VIII. PRESTATION SUPPLEMENTAIRE

Toutes prestations supplémentaires non comprises dans le contrat feront l'objet d'un devis qui devra être accepté par le client, via une commande.

Ces prestations seront facturées selon le barème réservé aux clients bénéficiant d'un contrat de maintenance ou d'hébergement cloud, disponible en Annexe.

Anybug coordonnera le jour d'intervention avec le client.

IX. GARANTIES

Le Prestataire garantit au Client que les opérations d'assistance qui seront effectuées pour son compte dans le cadre du présent contrat seront accomplies suivant les règles de l'art.

Le Prestataire ne garantit pas que l'intervention permettra de régler la difficulté rencontrée, ou qu'après l'intervention, la difficulté rencontrée n'apparaîtra pas de nouveau, ou qu'aucune difficulté ne sera générée du fait de son intervention.

Le service d'assistance est fourni par le Prestataire avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique.

X. RESPONSABILITES

D'un commun accord, les parties conviennent que le Prestataire est soumis à une obligation de moyens.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages matériels, incorporels ou corporels, de quelque nature qu'ils soient, consécutifs à l'intervention du service d'assistance, sauf pour le Client à établir un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute grave du Prestataire.

Pendant l'intervention dudit service d'assistance, le Client reste gardien des matériels, des logiciels et des fichiers qui pourraient être mis en œuvre par le Prestataire.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dégradations éventuelles des informations, des programmes, des fichiers ou des bases de données, consécutives à l'intervention du service assistance.

Il incombe au Client, en cette matière, de prendre toutes les mesures de sécurité et de mettre en place toutes les procédures utiles à cet effet, avant l'intervention du service d'assistance.

En tout état de cause, en cas de mise en jeu de la responsabilité du Prestataire et du prononcé d'une condamnation, les parties conviennent que l'indemnité mise à la charge du Prestataire sera limitée au prix de l'assistance annuelle au jour du fait générateur, ayant motivé la condamnation du Prestataire.



XI. FORCE MAJEURE

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable, vis-à-vis de l'autre, de la non-exécution ou des retards dans l'exécution des obligations du présent contrat, qui seraient dus au fait de l'autre partie ou à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence et les tribunaux français.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure avait une durée d'existence supérieure à trois mois, le présent contrat serait résilié automatiquement.

XII. CONFIDENTIALITE – PROPRIETE DES INFORMATIONS

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre tous les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur toutes les informations et tous documents désignés par l'autre partie, et auxquels elle aurait eu accès à l'occasion de l'exécution des prestations, objet du présent contrat.

Chacune des parties s'engage à faire respecter cette obligation par ses collaborateurs.

L'obligation de confidentialité continuera pendant une durée de trois ans après l'expiration du présent contrat.

Le Client est propriétaire des travaux exécutés par le Prestataire à l'occasion du présent contrat.

Le Client ne pourra interdire au Prestataire de mettre à profit, ultérieurement, les connaissances acquises, les procédures et programmes découlant des travaux exécutés et faisant l'objet du présent contrat.

XIII. RESILIATION

Le Client se réserve le droit de résilier le contrat à tout moment de la période, en prévenant le Prestataire, un mois avant par courrier postal ou électronique (courriel).

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes, à compter du courrier notifiant les manquements par l'autre partie, cette dernière pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de résiliation par l'une ou l'autre des parties, le Prestataire devra restituer tous les documents et dossiers techniques (procédures d'installation, mots de passe réseau administrateur) en sa possession.

XIV. DISPOSITIONS GENERALES

Intégralité du contrat

Les présentes conditions générales ainsi que les conditions particulières représentent l'intégralité du contrat.



Cession du contrat

Le présent contrat ne pourra, en aucun cas, faire l'objet d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, du fait du Client, sans l'accord écrit et préalable du Prestataire.

Le Prestataire se réserve la possibilité de céder le bénéfice de ce contrat à toute personne morale ou physique qui reprendra l'intégralité des obligations en cause vis-à-vis du client, sous réserve d'accord écrit et préalable du client.

Modification du contrat

Toute modification au présent contrat ne pourra être prise en compte qu'après la signature d'un avenant par les deux parties.

Loi applicable et différends

Le présent contrat ainsi que les actes qui en seront la conséquence sont soumis au droit français.

En cas de litige découlant de l'interprétation ou de l'exécution du présent contrat, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable.

Si une telle solution n'est pas envisagée, ce différend sera de la compétence exclusive des tribunaux de La Rochelle (17), nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Cette compétence s'applique également en matière de référé.

Domiciliation

Les parties élisent domicile aux adresses figurant en première page des présentes.

Fait à Cabariot le 07/04/2023 en deux exemplaires

Le Client,

Le musée de Royan

représenté par Patrick MARENGO

Le Prestataire,

La société ANYBUG

représentée par Cyril GOUDAL



Certifié exécutoire
Compte tenu de l'accomplissement
des formalités légales
le 25 avril 2023

ANNEXE : GRILLE TARIFAIRE 2023

Toutes prestations			
Heure	Demi-journée	Journée	Déplacement - Zones 2
80	280	560	20
			30

Toutes prestations contrat (barème réservé aux clients bénéficiant d'un contrat de maintenance ou abonnement cloud)			
Heure	Demi-journée	Journée	Déplacement - Zones 2
60	210	420	0
			15

Prestations abonnement cloud			
Nombre d'utilisateurs	Tarif unitaire	Total mensuel	Déplacement
1	60	60	Uniquement à distance
2	60	120	
3	60	180	
...	60	...	

Zones déplacements	
Zones 1 - local	Zones 2 - départemental
Agglomérations de Paris, Rochefort, Toulouse	Ile de France, Haute-Garonne, Charente-Maritime
	Hors Zones
	Sur devis

Conditions générales :

- Une journée comporte 7 heures de prestation.
- Une demi-journée comporte 3,5 heures de prestation.
- Toute demi-heure commencée est due dans sa totalité.
- Chaque intervention inclut un rapport complet sur demande.
- Le tarif des déplacements en zone 1 et 2 est proportionnel à la distance parcourue selon l'échelle locale ou départementale
- Le tarif des déplacements hors zone est établi sur devis.