

CONTRAT DE MAINTENANCE DU LOGICIEL POCKETONuméro de Contrat : **CT00013230****ENTRE LES SOUSSIGNÉS:**

ABELIUM COLLECTIVITES, Sarl au capital de 108.000 €, immatriculée au RCS de Saint-Malo sous le numéro B 421 720 244 ayant son siège social 4 rue du Clos de l'Ouche à PLEURTUIT (35730) représentée aux effets des présentes par son gérant agissant en cette qualité et dûment habilité ;

D'une part**ET :**

Le client, sis **MAIRIE ST MITRE LES REMPARTS - 9, Avenue Charles de Gaulle - 13920 SAINT MITRE LES REMPARTS**, représenté par son représentant légal en exercice et dûment habilité ;

Ci-après dénommé "le Client",

Le Prestataire et le Client sont ci-après conjointement dénommés «Parties» et individuellement «Partie»

D'autre part**Il est préalablement exposé que**

Le prestataire a proposé au client une offre commerciale.

SOMMAIRE

ARTICLE 1 - Définitions
ARTICLE 2 - Objet du Contrat - Hiérarchie contractuelle
ARTICLE 3 - Collaboration entre les Parties
ARTICLE 4 - Durée
ARTICLE 5 - La prestation de support
ARTICLE 6 - La prestation de maintenance
6.1 Étendue de la prestation
6.2 Exclusions en cours de contrat
ARTICLE 7 - Modalités d'exécution
7.1 Envoi des demandes
7.2 Fixation des priorités et des tarifs
7.3 Horaires du Support Technique
7.4 Délai de rappel du Support technique
7.5 Livraison - Délais indicatifs
ARTICLE 8 - Statut des Données
ARTICLE 9 - Obligations du Client
ARTICLE 10 - Modalités de paiement
ARTICLE 11 - Non sollicitation du personnel
ARTICLE 12 - Sous-traitance
ARTICLE 13 - Confidentialité
ARTICLE 14 - Informatique et Libertés
ARTICLE 15 - Suspension des prestations
ARTICLE 16 - Responsabilité
ARTICLE 17 - Prescription
ARTICLE 18 - Loi applicable et tribunal compétent
ARTICLE 19 - Liste des Annexes

DESCRIPTION DU CONTRAT

1 - Maintenance annuelle Pocketo
4 POCKETO

ARTICLE 1 - Définitions

Les termes ci-dessous définis auront la signification suivante :

- Anomalie : tout dysfonctionnement ou non-conformité du Logiciel par rapport aux spécifications et à sa destination qui en empêche le fonctionnement normal.
- Anomalie Bloquante : désigne toute Anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie du Logiciel.
- Anomalie Non Bloquante : désigne toute Anomalie permettant de poursuivre l'exploitation du Logiciel dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si cela se fait au moyen d'une procédure inhabituelle ou d'une solution de contournement, mise en oeuvre par le Client lui-même ou par ABELIUM Collectivités.
- Donnée : élément d'information appartenant au Client et gérée par le biais du Logiciel.
- Support : Service d'assistance téléphonique qui offre un support technique aux utilisateurs rencontrant des difficultés avec l'utilisation du Logiciel et/ou de l'administration de ce dernier.
- Logiciel : programme informatique **Pocketo** et dont l'utilisateur acquiert une licence.
- Maintenance applicative et corrective : Ensemble des tâches permettant le maintien en fonctionnement du Logiciel dans l'environnement en prenant en charge la correction des défauts de conception, de programmation, ou de langage se manifestant par des anomalies de fonctionnement des applications, reproduites par nos soins, en adéquation aux spécifications initiales.
- Maintenance évolutive (et adaptative réglementaire) : Ensemble des modifications des applications apportées par le Prestataire soit pour apporter un complément fonctionnel, soit pour répondre à un changement de réglementation.
- Portail d'assistance en ligne : outil permettant au Client, par internet, de contacter le Prestataire et d'ouvrir un ticket d'incident.

ARTICLE 2 - Objet du Contrat - Hiérarchie contractuelle

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions de support et de maintenance sur le Logiciel mis à disposition du Client tel que décrit dans le Contrat de licence.

Le présent Contrat prévaut sur tout autre document contractuel et/ou commercial échangé entre les Parties.

Le Contrat de licence sur le Logiciel est exclu des présentes et fait l'objet d'un contrat distinct conclu entre les Parties.

ARTICLE 3 - Collaboration entre les Parties

Les Parties reconnaissent l'importance de leur collaboration effective pour mener à bien les opérations de Maintenance.

Le Client désignera une personne qui sera l'interlocuteur privilégié du Prestataire et sera chargée du suivi de la bonne exécution des clauses du présent Contrat.

ARTICLE 4 - Durée

Le Contrat entrera en vigueur à compter de la première prestation réalisée ou du renouvellement au bénéfice du Client en application du présent Contrat, soit le 20/10/2021.

Le Contrat est conclu pour une durée de 36 mois.

Il est renouvelable par tacite reconduction, sauf :

- refus par une partie exprimé par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre partie au moins trois (3) mois avant la date de renouvellement du contrat,
- si la loi l'interdit (notamment pour les marchés publics).

Le contrat ainsi renouvelé aura un contenu identique au précédent, notamment la durée de renouvellement de 36 mois.

Le contrat peut être résilié à tout moment en cas de faute lourde de l'une ou l'autre des Parties après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception restée sans réponse et effet quinze (15) jours après sa réception.

ARTICLE 5 - La prestation de support

Le Prestataire s'engage à assurer dans le cadre du présent Contrat :

- Un support téléphonique
- Une intervention à distance par le biais d'une connexion internet
- Une intervention dans les locaux du Client en cas d'anomalie bloquante non solutionnable à distance, sur décision du Prestataire uniquement.

ARTICLE 6 - La prestation de maintenance

6.1 - Etendue de la prestation

La prestation de maintenance comprend les obligations suivantes :

- Correction : Le Prestataire s'engage à corriger le Logiciel, notamment et non exhaustivement, contre les anomalies bloquantes et les anomalies non bloquantes, en fonction de l'évolution des moyens techniques et des règles de l'art.
- Conseil : Le Prestataire a une obligation de conseil à l'égard du Client. Il doit apporter son savoir-faire et doit informer le Client des choix technologiques à effectuer et des contraintes à respecter lors de l'utilisation du Logiciel.
- Evolution : Le Prestataire s'engage à faire les modifications apportant un complément fonctionnel ou pour répondre à un changement de réglementation.

6.2 - Exclusions en cours de contrat

Ne peuvent en aucun cas être inclus dans la maintenance :

- la reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle pour quelque raison que ce soit ;
- le développement de nouveaux programmes ;
- les ajouts ou modifications sur le Logiciel existant relevant de l'amélioration ;
- les composants autres que ceux spécifiés qui fonctionneraient en chaînage avec eux ;

- les composants spécifiés qui auraient été modifiés par d'autres intervenants que le Prestataire ;
- toute intervention sur le système informatique du Client ;
- la formation du personnel ;
- la maintenance par un tiers autre que le Prestataire (ou tierce-maintenance) en cours de Contrat est exclue.

ARTICLE 7 - Modalités d'exécution

Les contacts peuvent être téléphoniques et/ou par mails. Les demandes, devis, bons de commande, accords et validation doivent être échangés par mail ou par courrier.

7.1 - Envoi des demandes

Le Client s'engage à faire tout son possible pour grouper et prioriser ses demandes. Toutes demandes de maintenance sont à adresser au Support Technique en priorité par :

- Le portail d'assistance en ligne
- Ou Par téléphone dans le cas où le Client est dans l'impossibilité technique d'enregistrer une demande à partir du portail d'assistance en ligne
- Ou par mail dans le cas où le Client est dans l'impossibilité technique d'enregistrer une demande à partir du portail d'assistance en ligne
- Ou par courrier dans le cas où le Client est dans l'impossibilité technique d'enregistrer une demande à partir du portail d'assistance en ligne

Le Support technique les qualifiera en fonction de leur criticité.

7.2 - Fixation des priorités et des tarifs

a) Pour le support et la maintenance corrective

Dans le cadre du support de la maintenance applicative et corrective forfaitaire, le tarif applicable à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat est le suivant :

- Montant Total HT par an : **300,00 euros**.

b) Révision

La date d'anniversaire du contrat est fixée au 1er janvier de chaque année.

Le prix à payer par le Client pour la première année est calculée au prorata.

Tous les prix indiqués aux présentes et/ou à ses annexes seront révisés annuellement au 1er janvier, selon la formule suivante :

$P = P_0 \times S / S_0$

P = prix après révision.

P₀ = prix initial pour la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes.

S = indice SYNTEC de décembre précédant la révision.

S₀ = valeur de l'indice SYNTEC en vigueur pour la première révision (soit indice SYNTEC de Décembre), puis valeur de l'indice SYNTEC issue de la précédente révision pour les révisions suivantes.

En cas de disparition de l'un ou l'autre des
Accusé de réception en préfecture
N°1369983-20211025-DEC2021-136CC
Date de télétransmission : 10/11/2021
Date de réception préfecture : 10/11/2021

formule à effet comparable.

7.3 - Horaires du Support Technique

Du lundi au vendredi : de 09h00 à 12h00 / 14h00 à 18h00.

Heure de Paris (GMT+1).

Excepté les jours fériés.

7.4 - Délai de rappel du Support technique

Le prestataire s'engage à effectuer un premier rappel du client dans un délai maximal de 24 heures ouvrées. Pour une question standard, le délai maximal est de 24 heures ouvrées. Pour une question urgente, le délai maximal est de 8 heures ouvrées.

7.5 - Livraison - Délais indicatifs

a) Pour la Maintenance Corrective

Dans le cadre de la Maintenance Applicative et Corrective, pour un travail n'excédant pas une demi-journée ouvrée dans la semaine, la livraison interviendra, à titre indicatif, dans les cinq (5) jours ouvrés.

Pour un travail excédant une demi-journée ouvrée dans la semaine, un planning estimatif sera communiqué au Client. Le Prestataire s'engage à faire les meilleurs efforts pour résoudre les Anomalies bloquantes dans les meilleurs délais.

b) Pour la Maintenance Évolutive

Dans le cadre de la Maintenance Évolutive, pour un travail n'excédant pas une demi-journée ouvrée dans la semaine, la livraison interviendra, à titre indicatif, dans les trente (30) jours ouvrés.

Pour un travail excédant une demi-journée ouvrée, un planning estimatif sera communiqué au Client. Dans le cas d'un travail très spécifique au Client suite à une analyse du Prestataire, le régime applicable est celui de la prestation sur devis (voir ci-dessous).

c) Prestations sur devis

Les délais de réalisation de toute prestation faisant l'objet d'un devis ne sont définis fermement qu'après la réception de la commande du Client.

ARTICLE 8 - Statut des Données

Les Données élaborées à partir du Logiciel sont la propriété exclusive du Client.

ARTICLE 9 - Obligations du Client

Pour permettre au Prestataire de réaliser sa mission, le Client s'engage à collaborer et notamment à :

- Fournir au Prestataire toutes les Données sous le format informatique lisible par lui ;
- Apporter au Prestataire, avec sa demande d'intervention, toutes les informations et documents nécessaires à la bonne appréhension des besoins, à leur bonne estimation et à la bonne exécution des prestations ;
- Se conformer aux préconisations techniques

fournies par le Prestataire dans le cadre de son obligation de conseil ;

- Tenir un journal de bord, dans lequel sont consignées toutes les interventions faites sur le Logiciel, les Anomalies constatées.

ARTICLE 10 - Modalités de paiement

Les prix sont indiqués en euro et hors taxes.

Pour les factures de prestations au forfait, le Prestataire émet un mois avant la période concernée une facture pour l'année de prestation, payable à 30 jours date de facture.

Pour les factures de prestations réalisées au temps passé, le Prestataire émet le dernier jour de chaque mois une facture correspondant aux prestations réalisées sur le mois écoulé. Cette facture est payable le dernier jour du mois suivant, soit à 30 jours date de facture.

En cas de retard de paiement, pour quelque cause que ce soit, le Prestataire a droit au versement d'intérêts de retard ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40€. Le taux des intérêts de retard est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale Européenne à ses opérations principes de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts de retard ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

En outre, en cas de retard de paiement, le Prestataire pourra à son choix et de plein droit suspendre le Service aux termes de l'article « Suspension des prestations » ou faire application de la clause « Résiliation pour faute ».

ARTICLE 11 - Non sollicitation du personnel

Chacune des Parties s'engage à ne solliciter, embaucher, engager ou autrement retenir les services, directement ou indirectement, d'aucun employé de l'autre Partie. Cet engagement vaut pendant la durée du présent contrat et pour une période de deux (2) ans suivant la fin de celui-ci. Si une Partie fait défaut de respecter cette obligation, elle doit immédiatement verser à l'autre Partie une somme équivalente à un (1) an de rémunération de l'employé concerné, à titre de pénalité.

Pour le besoin des présentes, un ancien salarié dont le contrat de travail avec l'autre Partie a pris fin depuis plus de un (1) an, pour quelque raison que ce soit, ne saurait être considéré comme un employé et son embauche ne saurait par conséquent donner lieu à l'application de la clause pénale mentionnée ci-dessus.

ARTICLE 12 - Sous-traitance

Le prestataire peut faire appel à un autre sous-traitant pour les prestations définies au présent Contrat. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les

dates du contrat de sous-traitance. Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 10 jours ouvrés à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

ARTICLE 13 - Confidentialité

Le Client et le Prestataire considèrent comme confidentielle toute information qu'ils pourraient apprendre à l'occasion de l'exécution du présent Contrat.

Ils s'interdisent durant la durée du présent Contrat de divulguer ces informations.

En cas de manquement à l'une quelconque des clauses du présent Contrat par l'une des Parties, la Partie lésée pourra le considérer comme résilié de plein droit deux (2) mois après une mise en demeure d'exécuter restée sans effet.

ARTICLE 14 - Informatique et libertés

Les Parties s'engagent à se conformer aux réglementations relatives aux données à caractère personnel en vigueur et notamment le règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, relatif à la protection des données personnelles (le « RGPD ») et transposée en France par loi n°2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles. Le Client est le responsable de traitement au sens du RGPD, tandis que le Prestataire est sous-traitant. En concluant le Contrat, le Client autorise expressément le Prestataire à procéder au traitement de données à caractère personnel des Utilisateurs à des fins de sécurité dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Conformément au RGPD, les personnes dont les données personnelles font l'objet d'un traitement disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement qui peut être exercé en s'adressant au Client. Le Client s'engage à (i) informer et recueillir le consentement de chaque personne physique utilisatrice du Logiciel ; et (ii) coopérer avec et assister le Prestataire pour lui permettre de se conformer à ses obligations en matière de protection des données personnelles.

En sa qualité de sous-traitant, le Prestataire est autorisé à traiter pour le compte du Client les données à caractère personnel contenues dans les Données Client.

Le Prestataire s'engage à :

- (i) ne traiter les données à caractère personnel qui lui sont confiées par le Client qu'aux seules fins d'exécution du Contrat ; et
- (ii) conformément aux instructions documentées du Client, notamment dans le présent Contrat.

Si le Prestataire considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit français relative à la protection des données, il en informe le Client dans les plus brefs délais. En outre, si le Prestataire est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou

du droit français, le Prestataire s'engage à en informer le Client de cette
013-211300983-20211025-DEC2021-130-CC
Date de télétransmission : 10/11/2021
Date de réception préfecture : 10/11/2021

obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public. Le Prestataire mettra en oeuvre des procédures suffisantes pour en assurer la sécurité et la confidentialité, notamment pour empêcher que ces données soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès. Le Prestataire veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du Contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.

Le Prestataire prend en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.

Dans la mesure du possible, le Prestataire doit aider le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées. Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Prestataire des demandes d'exercice de leurs droits, le Prestataire adresse ces demandes au Client, dès réception, par email pour que le Client y donne suite.

Le Prestataire notifie par email au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de quarante-huit (48) heures après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente et/ou aux personnes concernées. Le Client doit fournir au Prestataire une adresse mail dédiée de permanence (par exemple, celle de son DPO). Le Prestataire s'engage à mettre en oeuvre les mesures de sécurité suivantes :

- la sécurité et le filtrage des accès à la Solution Logicielle au moyen de firewalls

Le Prestataire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant l'ensemble des informations requises.

ARTICLE 15 - Suspension des prestations

Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution des obligations lui incombant aux termes du Contrat en cas de survenance de l'une des circonstances suivantes :

- Événement constitutif de force majeure ;
- Inexécution par le Client de l'une quelconque de ses obligations dont notamment l'obligation de paiement dans les délais ;
- Non-respect d'une loi, d'un règlement, ou de toute autre disposition légale ainsi que d'une instruction de toute autorité compétente ;
- Ordre, instruction ou demande d'un gouvernement, d'un organisme de service d'urgence ou de toute autre autorité administrative compétente.

Le fait pour le Prestataire de ne pas se prévaloir de son droit de suspendre le Contrat à la suite d'un des événements précités ne le privera pas de résilier ledit Contrat ultérieurement.

conséquences de l'application du précédent article, en particulier en termes de continuité des prestations. Il ne pourra en aucun cas se retourner contre le Prestataire pour quelque dommage que ce soit qu'il subirait du fait de cette application.

ARTICLE 16 - Responsabilité

Le Prestataire est tenu à une obligation de moyens.

Le Prestataire ne sera pas tenu pour responsable de tout retard intervenu dans l'exécution des prestations de maintenance trouvant notamment sa cause dans un manquement à l'obligation de collaboration du Client. En outre, la responsabilité du Prestataire ne peut être engagée en cas de mauvaise application des conseils d'utilisation fournis par le Prestataire.

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de toute contamination par tout virus, vers ou trojan du Logiciel et des Données du Client et des conséquences éventuellement dommageables de cette contamination, sauf s'il est établi qu'une telle contamination a été causée par un manquement du Prestataire.

En tout état de cause et tous chefs de préjudices confondus, la responsabilité globale du Prestataire ne saurait excéder la somme des factures de maintenance encaissées les douze (12) derniers mois précédant le fait générateur du dommage.

Le Prestataire déclare avoir souscrit, dans le cadre de son activité un contrat d'assurance couvrant sa responsabilité.

ARTICLE 17 - Prescription

Toute action en responsabilité contre le Prestataire est prescrite un (1) an après la survenance du fait dommageable générateur.

ARTICLE 18 - Loi applicable et tribunal compétent

La présente convention est soumise à la loi française.

Les Parties conviennent de tout mettre en oeuvre afin de rechercher une solution amiable aux difficultés qui pourraient naître à l'occasion de l'exécution, de l'interprétation ou de la cessation du présent Contrat.

A défaut de parvenir à une solution amiable, le litige sera soumis à l'appréciation du tribunal compétent.

ARTICLE 19 - Liste des Annexes

Sans ordre hiérarchique entre elles, le Contrat est complété des annexes suivantes :
Néant

Signé en (2) exemplaires,
A PLEURTUIT

Le Mercredi 20 Octobre 2021

ABELIUM COLLECTIVITES	Le Client
	