

Renouvellement du
Contrat de Services d'Applicatifs Hébergés
HEB PORTAIL - CHB3/PEIPIN/0117

MAIRIE DE PEIPIN

25 NOV. 2016

COURRIER ARRIVE

Conditions particulières

Entre les soussignés :

DECALOG, société par actions simplifiée au capital de 359.100 Euros, dont le siège social est situé 1244 rue Henri DUNANT – 07500 GUILHERAND GRANGES, représentée par son Président : Jean-Philippe POMMEL, ci-après désignée par "le Prestataire" d'une part

et la commune de PEIPIN,

représenté(e) par M. _____, en qualité de _____,

ci-après désigné(e) par "le client", d'autre part

Désignation des annexes de Services d'Applicatifs Hébergés

Hébergement et Service de publication du portail	PEIPIN	1	376,86	376,86
	Total H.T. annuel (pour une année pleine)			376,86
	TVA 20 %			75,37
	TOTAL TTC en euros			452,23

Pour estimation : logiciels concernés et prix de l'année 2016. Pour l'élaboration du budget prévisionnel maintenance, il est d'usage de multiplier le montant de l'annexe par 1,05.

Fait à GUILHERAND GRANGES en deux exemplaires.

Je reconnais avoir pris connaissance des Annexes, des conditions particulières ainsi que des conditions générales de(s) service(s) constituant le présent contrat, et déclare les accepter sans réserve.

Pour le Client	Pour le Prestataire
_____	DECALOG
_____	Jean-Philippe POMMEL – Président
Le _____	Le 31 octobre 2016
Signature	Signature
Cachet	Cachet


1244 rue Henri Dunant
07500 GUILHERAND GRANGES
Tél. 04 75 81 50 50 - Fax 04 75 81 34 50
SAS au capital de 359.100 €
RC Aubenas 331 746 396 00042 - APE 5829C
www.decalog.net

REÇU EN PREFECTURE

le 02/02/2017

Application agréée E-legalite.com

004-210401451-20170201-DH_SA_170131-DE

Conditions Générales

Préambule

Le Prestataire est un Fournisseur de Services d'Applicatifs Hébergés en Ligne.

A ce titre, il est le fournisseur des services désignés à la rubrique « Désignation de Services d'Applicatifs Hébergés » des Conditions Particulières et pour lesquels le Client a opté, ci-après ensemble ou séparément, au singulier comme au pluriel, les Services d'Applicatifs Hébergés.

Les documents intitulés « Annexes », « Conditions Particulières » et « Conditions Générales » visées aux Conditions Particulières, constituent l'intégralité des accords liant les parties, ci-après ensemble le Contrat.

En cas de contradiction entre les dispositions de ces différents documents, les Annexes prévalent sur les Conditions Particulières qui prévalent sur les Conditions Générales.

Les termes dotés d'une majuscule ont, aux fins du Contrat, le sens défini aux présentes Conditions Générales.

Les termes du présent contrat et de son(s) annexe(s) ne pourr(ont) être modifié(s) que d'un commun accord.

11 Objet

1.1 Le Prestataire fournit au Client les Services d'Applicatifs Hébergés et concède le droit non exclusif et non transférable de les utiliser selon les modalités exposées au Contrat.

1.2 Les Services d'Applicatifs Hébergés nécessitent l'accès par le Client au réseau Internet. Ce service n'est pas compris dans les Services d'Applicatifs Hébergés et devra être souscrit auprès d'un fournisseur d'accès Internet sous sa responsabilité et selon le choix du Client conformément aux préconisations techniques du prestataire.

1.3 Le Prestataire ne fournit aucun autre élément matériel que ceux strictement listés au titre de Services d'Applicatifs Hébergés. Le Prestataire, notamment, ne fournit aucun consommable ou autre logiciel au titre du présent Contrat. Si l'utilisation des Services d'Applicatifs Hébergés comportait la fourniture d'éléments matériels, consommables ou logiciels, ces éléments feraient l'objet d'une facturation distincte aux tarifs en vigueur du Prestataire à la date de fourniture. Le Prestataire ne fournit aucune garantie sur ces éléments, qui sont régis par les éventuelles garanties de leur fabricant, constructeur ou autres. En cas d'envoi par le Prestataire de nouveaux éléments en remplacement d'us éléments éventuellement fournis au Client, le Client s'engage à retirer sans délai les éléments anciens pour les remplacer par les éléments nouveaux selon les directives du Prestataire.

12 Durée

Le présent contrat prend effet à compter du 1 janvier 2017 et son échéance est fixée au 31 décembre 2019. Chaque partie pourra le dénoncer par lettre recommandée avec accusé de réception, à la fin de chaque année civile, sous réserve du respect d'un préavis de 3 mois. Après l'échéance du 31 décembre 2019, un nouveau contrat devra être établi.

13 Modalités d'exécution

3.1 Le Prestataire procédera à la configuration des Services d'Applicatifs Hébergés selon les caractéristiques et limites exposées dans l'Annexe correspondante visée aux Conditions Particulières. La Configuration des Services d'Applicatifs Hébergés s'achève à la première des deux dates suivantes soit par la première utilisation par le Client des Services d'Applicatifs Hébergés après que le Prestataire a notifié au Client cette installation, soit par la signature par le Client d'un bon de livraison ou procès-verbal de recette contradictoire. A défaut de mention contraire dans les conditions particulières, le Client fait son affaire de l'installation des postes individuels d'accès aux Services d'Applicatifs Hébergés sur le ou les sites d'installation désignés à l'Annexe.

3.2 Dans la mesure où le Client a opté pour le service Hébergement des Données, il s'engage à faire résider tout ou parties des données dont il est propriétaire sur les serveurs du Prestataire selon les modalités exposées à l'Annexe.

3.3 Dans la mesure où le Client a opté pour le service de maintenance, celle-ci est assurée pendant les jours et heures ouvrés du Prestataire. Il a pour but de porter à la connaissance du Prestataire les éventuels dysfonctionnements des Services d'Applicatifs Hébergés, reproductibles et non imputables à une mauvaise utilisation ou à une modification des accès ou du paramétrage des Services d'Applicatifs Hébergés par le Client ou toute autre personne autorisée ou non.

Le Client pourra faire usage du numéro de téléphone strictement confidentiel indiqué à l'Annexe correspondante, ainsi que d'une adresse e-mail utilisable par les personnes habilitées à accéder au Support Client et pourront exposer les anomalies qu'elles auront constatées.

Dans le cas où l'anomalie signalée est avérée et nécessite une intervention, le Client exécutera toutes procédures et tests sans délai

selon les directives fournies par le Prestataire et rapportera sans délai leurs résultats aux techniciens du Prestataire.

En cas d'anomalie avérée, le Prestataire s'engage à prendre en compte l'anomalie signalée dans les huit (8) heures ouvrées à compter du signalement s'il s'agit d'une anomalie bloquante, dans les vingt quatre (24) heures ouvrées s'il s'agit d'une anomalie grave, dans ses meilleurs délais s'il s'agit d'une anomalie mineure.

Toute anomalie est par défaut qualifiée de mineure, sauf si le Client établit un autre degré de gravité. Est bloquante, une anomalie sans solution de contournement. Suite à l'examen de l'ensemble des informations transmises par le Client, le Prestataire pourra procéder aux modifications des Services d'Applicatifs Hébergés ou si nécessaire, adresser au Client par les réseaux de télécommunications des fichiers appelés patchs destinés à proposer une solution à l'anomalie. Ces patchs devront alors être installés sans délai par le Client selon les directives du Prestataire.

14 Obligation du Prestataire et propriété des données

4.1 Toutes les données rattachées à l'utilisation des Services d'Applicatifs Hébergés sont la propriété exclusive du Client ou, en tout état de cause, le Client les détient en toute légalité. Le Prestataire s'interdit d'en communiquer le contenu à tout tiers et garantit l'exclusivité de l'accès à ces données aux seuls utilisateurs désignés par le Client.

4.2 Le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour réaliser des sauvegardes des données du Client contenues dans les Services d'Applicatifs Hébergés.

Elles sont effectuées :

- Quotidiennement (à partir de 23h00), les jeux de sauvegarde sont conservés sur la période du mois en cours (jusqu'au dernier jour du mois).

- Un jeu de sauvegarde mensuel (le dernier jour du mois en cours) de sauvegarde est conservé sur la période de l'année civile en cours (12 mois de l'année civile, de janvier à décembre).

- Un jeu de sauvegarde annuel (au 31 décembre de l'année civile en cours) est conservé sur une période de cinq ans.

4.3 Le Prestataire garantit un accès aux Services d'Applicatifs Hébergés, sauf les interruptions requises tant au titre de l'exploitation des Services Applicatifs ou Applicatifs Associés (sauvegarde, batch etc.), qu'au titre du suivi mensuel des Services au titre de la maintenance habituelle et préventive pour ce type de service.

4.4 Le Prestataire garantit qu'il dispose de tous les droits sur les Services d'Applicatifs Hébergés pour rendre les services.

15 Obligation du Client

5.1 Le Client se voit attribuer des identifiants et codes d'accès strictement personnels qu'il s'engage à conserver confidentiels. Le Client est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services d'Applicatifs Hébergés. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Services d'Applicatifs Hébergés. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client informera le Prestataire sans délai de la fraude et le confirmera par courrier recommandé.

5.2 Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services d'Applicatifs Hébergés. A cet égard, il est responsable des conséquences de tout litige relatif aux Services d'Applicatifs Hébergés, notamment pour toute conséquence de droit ou de fait affectant les dits Services d'Applicatifs Hébergés et tout trouble de droit ou de fait causé à un tiers dans le cadre de l'exploitation des Services d'Applicatifs Hébergés, et garantit le Prestataire à première demande contre toute condamnation et ses accessoires ou toute somme que le Prestataire serait contraint de payer par décision exécutoire ou en exécution d'une transaction. Le Client garantit être titulaire de l'ensemble des droits sur les données nécessaires à l'exécution du Contrat et tous contenus intégrés aux Services d'Applicatifs Hébergés, y compris les Données Hébergées, et de n'utiliser aucun contenu illégal ou susceptible de porter atteinte à l'ordre public français ou international, ou aux droits de tiers et garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie. Le Client s'engage également à se conformer, s'agissant de données à caractère personnel, aux lois en vigueur. Il est d'ores et déjà informé et accepte que le Contrat soit suspendu sans délai ni préavis à l'initiative du Prestataire en cas de constatation d'un manquement aux dispositions du présent paragraphe.

16 Propriété des applicatifs

6.1 Le Contrat ne confère au Client aucun titre ou droit de propriété sur les Applicatifs Hébergés ni même éventuellement sur les Services. A ce titre, le Client respectera et fera respecter toutes les mentions relatives au droit de propriété portées sur les éléments constitutifs des Applicatifs Associés, sur tous les supports s'y rapportant.

REÇU EN PREFECTURE

1e 02/02/2017

Application agréée F.legalite.com

004-210401451-20170201-DH_5A_170131-DE

6.2 Le Client ne pourra utiliser tout ou partie des Services d'Applicatifs Hébergés qu'en tant qu'utilisateur final. En particulier, le Client ne pourra effectuer une quelconque copie de tout ou partie des Services d'Applicatifs Hébergés, ni céder tout ou partie du droit d'utiliser les Services d'Applicatifs Hébergés à un tiers. Le Client ne pourra modifier, notamment en décompilant, altérer, adapter, notamment en traduisant, arranger et plus généralement modifier tout ou partie des Services d'Applicatifs Hébergés. Il ne pourra non plus les reproduire de façon permanente ou provisoire en tout ou en partie, par tout moyen et sous toute forme.

17 Conditions financières

7.1 Le paiement sera effectué dès réception par le Client des factures émises par le Prestataire.

La facturation est établie annuellement, en début de période. La première année fait l'objet d'une facturation partielle (calculée au prorata temporis) de façon à couvrir la fin de l'année civile en cours.

Les factures suivantes sont établies en début d'année, pour une année pleine.

Les factures de maintenance seront adressées au service payeur au format numérique à l'adresse communiquée. L'envoi d'un document au format papier ne se fera qu'à la demande du destinataire. Tout changement d'adresse mail devra être communiquée dans les délais les plus brefs.

7.3 Tous les prix indiqués feront l'objet d'une révision annuelle de plein droit et sans formalité, selon la variation de l'indice publié par la chambre syndicale des sociétés d'études et de conseils (SYNTEC).

Afin que l'évolution des prix soit régulière, nos prix seront révisés annuellement en fonction de l'évolution de l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

P1: prix révisé, année N

P0 : Montant initial et par la suite dernier prix révisé, année N-1

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

S1 : Valeur du dernier indice SYNTEC publié à la date de révision - indice septembre N-1

S0 : Valeur de l'indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision - indice septembre N-2

Cependant, P1 ne pourra être inférieur à 1.

7.3 Tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance, portera conventionnellement intérêts au taux d'intérêt légal augmenté de cinq pour cent (5%). En outre le Prestataire pourra, outre la résiliation de plein droit stipulée ci-après, quinze (15) jours après la date d'échéance de la facture impayée, suspendre sans autre préavis l'accès aux Services d'Applicatifs Hébergés.

18 Responsabilité

8.1 L'utilisation des Services d'Applicatifs Hébergés est concédée "EN L'ETAT" sans garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou tacite, quant à sa qualité, ses performances ou résultats. Les risques inhérents à sa qualité, ses performances ou résultats reposent sur le Client seul. Le Client reconnaît avoir été en mesure d'évaluer préalablement au Contrat les capacités des Services d'Applicatifs Hébergés et les spécificités, notamment techniques du service.

Le Client ne pourra exiger la mise en place de nouveaux services, nouvelles fonctionnalités, ou d'évolutions.

8.2 Le Prestataire ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans l'utilisation des Services d'Applicatifs Hébergés en conjonction avec un logiciel ou matériel utilisé par le Client, ou d'un quelconque problème technique du Client sur son système d'information, auquel il appartient de souscrire les contrats de maintenance.

8.3 Le Prestataire assume une obligation de moyens dans l'exécution du Contrat. En conséquence le Prestataire ne pourra pas être tenu pour responsable des vices de fonctionnement des Services d'Applicatifs Hébergés du seul fait de leur existence. Le Prestataire ne garantit pas un fonctionnement continu des Services d'Applicatifs Hébergés, ni qu'ils sont exempts d'erreurs. La responsabilité du Prestataire ne pourra être établie qu'en cas de faute grave ou de négligence prouvée dans l'exécution de ses obligations et sera expressément limitée pour les dommages directs à un montant représentant le prix payé dernièrement par le Client au titre de deux mois d'exécution du Contrat, à l'exclusion de tous autres dommages indirects de quelque nature que ce soit, notamment les pertes d'exploitation.

19 Résiliation et fin de contrat

9.1 Le présent Contrat pourra être résilié de plein droit et sans autre préavis trente (30) jours après une lettre de mise en demeure restée sans effet adressée par la partie plaignante à l'autre partie exposant ses griefs en détail et recensant les dispositions enfreintes.

9.2 Dans le cas où le Prestataire aurait manqué à ses obligations, le client serait en droit de résilier le contrat sans préavis et d'exiger le remboursement de la période résiduelle.

9.3 Dans le cas où le Prestataire prendrait la décision de ne plus assurer le service, un préavis minimum de six (6) mois devra être respecté avant que la résiliation ne soit effective. Dans tous les cas, le Prestataire est tenu d'assurer le service ayant fait l'objet d'une facturation et d'un règlement par le client jusqu'à l'échéance de la période facturée.

9.4 En cas de retard de paiement de plus de six (6) mois à compter de la date de facturation, le Prestataire sera en droit d'interrompre le service après envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception et respect d'un délai supplémentaire de quinze (15) jours à compter de la date de réception dudit courrier. Le service sera immédiatement réactivé à partir de la réception du règlement sans que le Client puisse exiger de remboursement de la période correspondant à l'interruption du service.

9.5 Aux termes du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou détruire, au choix du Client, à première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée AR et dans un délai de huit jours à compter de la date de réception de cette demande, l'ensemble des données lui appartenant.

9.6 Le Client peut sur simple demande écrite demander la production d'une extraction partielle ou totale de ces données, cette prestation fera l'objet d'un devis spécifique.

20 Dispositions générales

10.1 En cas de contestation sur l'utilisation des Services d'Applicatifs Hébergés, les parties conviennent que les enregistrements effectués par les équipements du Prestataire et particulièrement l'usage des identifiants et codes d'accès personnels du Client, vaudront preuve entre les parties au sens de l'article 13164 du Code Civil. Il est expressément convenu que toutes informations techniques concernant le Client, notamment enregistrements, statistiques, seront conservées et archivées par le Prestataire à des fins probatoires.

10.2 Les parties au Contrat s'engagent à ne pas embaucher de salarié de l'autre partie, même si la sollicitation vient dudit salarié, pendant toute la durée du Contrat et pendant une année suivant son expiration quelle qu'en soit la cause. A défaut, la partie qui ne respecterait pas la présente obligation devra payer à l'autre, à titre d'indemnité conventionnelle, une somme égale au montant de la rémunération brute annuelle, y compris primes et avantages en nature, du salarié embauché.

10.3 La responsabilité de l'une ou l'autre Partie ne pourra être recherchée si l'exécution de ses obligations est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure tels que conflits sociaux, blocages des moyens de transport, interventions des autorités civiles ou militaires, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications et/ou Internet ou du réseau électrique. En cas de prolongation de l'événement au-delà d'une période de trois mois, le présent contrat pourra être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf accord entre les parties.

10.4 Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle serait alors réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité du Contrat ni altérer la validité de ses autres dispositions. Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application d'une clause quelconque du Contrat ou acquiesce à son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne pourra être interprété comme une renonciation par cette Partie aux droits qui découlent pour elle de ladite clause.

10.5 Le Contrat est régi par le droit Français. En cas de litige sur l'interprétation et ou l'exécution du présent Contrat, sauf défaut de paiement des factures dues par le Client, les parties s'engagent à tenter le règlement amiable de ce litige avant toute saisine judiciaire même en référé. A cette fin, la partie plaignante engagera l'autre partie par lettre recommandée AR à se réunir dans un délai de dix à vingt et un jours à compter de la réception de cette notification à l'effet de tenter la résolution du litige. Dans tous les cas de litige, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce du ressort du lieu du siège social du Prestataire.

REÇU EN PREFECTURE

1e 02/02/2017

Application agréée E-legalite.com

004-21040145 1-20170201-DM_5A_170131-DE

Annexe – Hébergement, service de publication et maintenance du portail

1 - Hébergement

Article 1.1 – Objet

Au titre du présent contrat, le Prestataire assurera au Client qui l'accepte, le service de publication, sur le réseau internet, de la base bibliographique de sa bibliothèque. Le service de publication permet aux usagers de l'internet d'accéder, via une adresse qui lui est propre, à un site internet offrant :

- La mise en ligne du catalogue.
- l'accès sans identification à un bouquet de services dédiés au public.
- l'accès sur identification à un bouquet de services dédiés aux abonnés.
- L'accès sur identification à un bouquet de services dédiés aux utilisateurs professionnels.

Article 1.2 – Engagement du Prestataire

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques, matériels et logiciels pour assurer cette prestation dans des conditions de performance satisfaisantes pour l'utilisateur.

Toutefois, du fait des caractéristiques et limites de l'Internet, que le Client déclare parfaitement connaître, le Prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée pour des causes indépendantes de la partie technique qu'il assure, notamment :

- les difficultés d'accès au portail hébergé du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes,
- la contamination par virus des données du Client, dont la protection incombe à ce dernier,
- les intrusions malveillantes de tiers sur le site du Client, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place,
- les détournements éventuels des mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.

Article 1.3 – Limite de la responsabilité du Prestataire

L'éventualité d'un arrêt temporaire du service, involontaire, d'origine interne ou externe, ou volontaire pour cause d'amélioration du Service, ne pourra en aucun cas justifier une demande de dommages et intérêts.

Le Prestataire s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer une continuité du service. Toutefois, dans le cas où le cumul des interruptions de service représenterait plus de quarante huit (48) heures sur une période d'un mois, le client serait en droit d'exiger le non-paiement du mois en question. Cette dispense de paiement pourra se traduire par une réduction équivalente de la facturation de l'échéance suivante.

Article 1.4 – Obligation du Client

Le client prendra toute mesure appropriée pour garantir la confidentialité des clés d'accès (nom d'utilisateur et mot de passe) nécessaires à la transmission des mises à jour. Sa responsabilité serait engagée si ces clés étaient utilisées par un tiers ou par un membre de son personnel, à des fins malveillantes.

Article 1.5 – Fonctionnalités de l'interface WEB

Un site de démonstration de l'interface WEB de recherche bibliographique est à disposition pour en évaluer les fonctionnalités. Le client déclare en avoir pris connaissance et l'accepte dans son état au jour de la signature. Cette acceptation n'exclut pas que le module soit amené à évoluer et le Prestataire s'engage à étudier avec bienveillance toute demande d'amélioration du service rendu.

Article 1.6 – Personnalisation du portail

La mise en place de ce service suppose l'installation, sur le serveur internet du Prestataire, d'une copie de la base bibliographique dans le cas où celle-ci est hébergée, ainsi qu'une personnalisation de base du service : mise en place du logo de la bibliothèque sur les pages d'interrogation et installation des pages d'information propres à la bibliothèque.

Article 1.7 – Interrogation de la base bibliographique

La mise en place du service de publication sur internet d'une base bibliographique est associée à l'installation, chez le client, d'un module du SIGB permettant d'effectuer l'interrogation de cette base, ce module nécessite l'ouverture d'un accès internet vers celui-ci.

Article 1.8 – Responsabilité relative à l'information publiée

L'utilisation de toute donnée ou information publiée par le client au travers de ce service fourni par le Prestataire se fait sous la seule responsabilité du Client. Le Prestataire décline toute responsabilité sur l'exactitude, la qualité et la légalité des informations publiées.

En outre, le Prestataire se réserve le droit de refuser la mise en place d'un texte, du fait de son contenu intellectuel illicite ou de certains objets (scripts, exécutables...) s'ils représentent un risque potentiel vis à vis de l'intégrité du système.

2 - Maintenance

Article 2.1 – Objet

Au titre du présent contrat, DECALOG assurera au client qui l'accepte, les services de maintenance définis à l'article 2 pour les logiciels mentionnés dans l'annexe et les éventuels avenants.

Il est rappelé que logiciel portail de DECALOG est basé sur un logiciel libre soumis à des contraintes communautaires dont DECALOG n'a pas la maîtrise.

Article 2.2 – Définition de la maintenance

Par maintenance, on doit entendre :

- l'assistance téléphonique des utilisateurs ayant suivi la formation initiale au logiciel. Les utilisateurs n'ayant pas suivi la formation au logiciel pourront, néanmoins faire appel au service d'assistance téléphonique. DECALOG se réserve toutefois le droit de ne pas assurer cette assistance si l'absence de formation engendre une demande d'assistance excessive.
- la modification des programmes en cas de dysfonctionnement des modules du logiciel développés et installés par DECALOG, et la remise en état éventuelle des fichiers exploités dans le cas où le dit dysfonctionnement a entraîné des anomalies ou détériorations.
- l'installation des améliorations successives apportées par DECALOG au logiciel portail ne s'applique qu'aux modules du portail installés par DECALOG, elle ne concerne que les correctifs de sécurité, les évolutions réglementaires et le maintien de la compatibilité avec les autres logiciels installés par DECALOG. - DECALOG s'engage à faire fonctionner son portail dans les versions courantes des principaux navigateurs mais ne peut garantir un fonctionnement optimal avec leurs versions futures dont elle n'a pas la maîtrise.
- La mise à disposition, par DECALOG, d'un mode d'emploi relatif aux nouvelles fonctions contenues dans la mise à jour et l'exposé écrit des modifications de fonctionnement du logiciel que la mise à jour engendre.
- L'ensemble de ces prestations sera assuré sans que DECALOG ne puisse prétendre à aucun paiement, ni de ses services, ni des frais engagés, en particulier, en matière de déplacement.

Article 2.3 – Conditions d'intervention

Dans le cadre de la prestation de maintenance, DECALOG s'engage à intervenir selon les modalités suivantes :

Intervention sur appel - Dans le cadre de l'assistance, le client a accès à un numéro de téléphone pour poser toutes les questions relatives à l'utilisation du logiciel. Les heures d'accès du client sont les suivantes : du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 16 h 00 (le vendredi jusqu'à 17 h 00) et le samedi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00 (sont exclus les jours fériés et chômés). Si le service de maintenance de Decalog ne peut pas traiter l'appel directement, il rappelle dans un délai maximum de 4 heures ouvrées.

DECALOG s'efforcera, par téléphone, de résoudre la difficulté relevée, en fournissant au client les informations et les procédures à suivre. Cette procédure est préalable à toute autre intervention de la part de DECALOG.

Intervention par téléassistance - Le cas échéant, DECALOG pourra intervenir à distance, via le réseau téléphonique commuté ou Internet pour tenter de résoudre le problème, sous réserve que le client ait fait le nécessaire pour installer ou faire installer une configuration adaptée. Cette procédure est préalable à toute intervention sur site de la part de DECALOG.

Le client s'engage notamment à fournir aux intervenants de DECALOG :

- un accès en téléassistance en ordre de fonctionnement avec les autorisations nécessaires,
- la possibilité d'interroger un ou plusieurs utilisateurs du client ayant subi les difficultés en cause,

Article 2.4 – Gestion des appels téléphoniques

Dans le cas où le dysfonctionnement du logiciel nécessiterait une intervention téléphonique longue (plus de 10 minutes) ou répétée (plus de deux appels dans la même semaine), le client serait en droit de demander à DECALOG de prendre en charge l'appel et donc le coût de la communication téléphonique. Bien entendu, cette obligation ne concerne que les cas où une défaillance du logiciel est à l'origine de la nécessité d'intervention.

Sont donc exclus de cette clause les cas d'intervention engendrée par une mauvaise manipulation du personnel en place ou un accident extérieur et non imputable à un défaut du logiciel.

A l'inverse, dans le cas où la demande correspond à un besoin d'assistance dans l'utilisation du logiciel, les communications téléphoniques sont, a priori, à la charge du client, DECALOG se réservant le droit, dans ce cas, de demander aux utilisateurs d'être à l'origine de l'appel téléphonique.

Ces règles ne sont pas applicables aux sites installés à l'étranger ou outre-mer. Pour ces derniers, les communications téléphoniques sont, a priori, à la charge du client, DECALOG se réservant le droit de demander aux utilisateurs d'être à l'origine de l'appel téléphonique.

Article 2.5 – Logiciels concernés

Les prestations de maintenance fournies par la société DECALOG s'appliquent à l'ensemble des logiciels installés sur le matériel informatique du client, s'ils figurent aux conditions particulières.

Toute modification de la configuration initiale des logiciels, notamment par l'adjonction de modules du portail complémentaires, pendant la durée d'exécution du présent contrat, devra faire l'objet d'un avenant au présent contrat.

Il est expressément convenu entre les parties que, en cas d'extension du nombre de modules du portail, le refus de l'avenant destiné à prendre en compte cette extension entraînera la rupture automatique du contrat de maintenance logicielle initial. Cette rupture interviendra un an après l'installation des modules du portail supplémentaires.

Article 2.6 – Limites et Exclusions de la maintenance

Sont exclus du champ d'application du présent contrat :

- les dysfonctionnements résultant de l'installation par le client ou par un tiers d'un nouveau module du portail. D'une manière générale, DECALOG décline toute responsabilité concernant les conséquences d'une telle intervention qui fait l'objet d'une prestation spécifique et d'une facturation complémentaire. ».
- les logiciels fournis au client par des tiers
- les logiciels développés par le client ou par des tiers

- d'une manière générale, tout logiciel non explicitement référencé dans l'annexe aux présentes. Sont exclus du présent contrat, les dysfonctionnements résultant :

- d'une dégradation volontaire,
- d'une contamination du système par un virus informatique,
- d'une attaque ou intrusion,
- d'une utilisation hors normes,
- d'une défaillance du matériel,
- d'adjonction de dispositifs matériels ou logiciels supplémentaires non homologués par DECALOG,
- de défaut d'alimentation électrique,
- et plus généralement d'accident (foudre, inondation, etc...) de négligence ou de fausses manœuvres,
- d'une absence de communication par le client de toute information précise sur l'anomalie rencontrée,
- du caractère non reproductible de l'anomalie rencontrée par le client.

Sont également exclues des prestations couvertes par le présent contrat et feront l'objet d'une facturation complémentaire :

- les prestations liées à la correction des anomalies causées par une utilisation incorrecte du logiciel par le client ou par des modifications ou interventions quelconques sur le logiciel par le client ou à son initiative par un tiers, sauf autorisation écrite par DECALOG,
- les prestations qui se révéleraient ne pas être liées directement au logiciel,
- les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation,
- la reconstitution de fichiers en cas de destruction accidentelle,
- les modifications ou compléments de fonctionnalités afférentes au logiciel demandées par le client,
- les prestations liées au non-respect des spécifications, procédures, mesures de sécurité et de prudence, avertissements divers, figurant dans la documentation associée au logiciel. Il est rappelé en particulier, qu'il est de la responsabilité du client d'effectuer des sauvegardes quotidiennes de la base de données et de l'intégrité des fichiers constituant le portail, ainsi que de s'assurer de leur bonne exécution.

Sont également exclus du présent contrat la mise à disposition du matériel nécessaire à la mise en œuvre d'une nouvelle version du logiciel fourni par DECALOG, la mise à jour du système d'exploitation et, d'une manière générale, les dispositifs matériels ou logiciels non-produits par DECALOG, nécessaires au fonctionnement de la mise à jour du logiciel.

Le contrat de maintenance logicielle ne couvre pas la prestation de formation nécessaire à l'utilisation du logiciel. Si celle-ci s'avère nécessaire, DECALOG sera autorisé à facturer la formation, après accord avec le client.

Pour permettre à DECALOG d'assurer sa mission de maintenance, le client s'oblige à faire installer et à maintenir en état de fonctionnement un système de téléassistance conforme aux instructions de configuration transmises par DECALOG lors de l'installation (matériel de communication – modem, routeur ou autre – et logiciel de prise de contrôle à distance en version « élève »). L'indisponibilité de ce système de téléassistance chez le client délie DECALOG des obligations du présent contrat, le personnel de DECALOG étant en droit d'exiger le rétablissement de la téléassistance pour intervenir. Les obligations de DECALOG liées au présent contrat reprennent dès la mise en ordre de marche de la téléassistance.

REÇU EN PREFECTURE

le 02/02/2017

Application agréée E-legalite.com

004-210401451-20170201-DM_5A_170131-DE