

# RENOUVELLEMENT DU CONTRAT DE MAINTENANCE LOGICIELLE CL4/PEIPIV0117

EXEMPLAIRE  
A NOUS  
RETOURNER

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 "DECALOG" 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

Il a été convenu ce qui suit

## Article 1 - Objet du contrat

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.

## Article 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 du logiciel, 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 et l'adaptation éventuelle des autres parties du logiciel ou de ses fichiers aux dites améliorations.
- 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 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 13h 30 à 18 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,

**Intervention sur site** - A la suite d'une intervention par téléphone ou en téléassistance restée infructueuse, DECALOG est susceptible d'intervenir sur le site du client. Le client s'engage alors à permettre au technicien de DECALOG un libre accès aux équipements supportant le logiciel.

Quel que soit le mode d'intervention mis en œuvre, dans le cas où le dysfonctionnement s'avère bloquant, c'est à dire inhibant une fonction essentielle du logiciel, DECALOG s'engage à régler le dysfonctionnement dans un délai de 8 heures ouvrées ou, à défaut, à proposer une solution de contournement dans l'attente d'une solution pleinement satisfaisante.

Dans le cas où il serait fait appel au service de maintenance sans justification, ou si l'incident se révélait être dû à des causes ne relevant pas de l'objet du présent contrat, DECALOG serait autorisé à présenter au client une facture au temps passé et à répercuter les frais de déplacement.

## Article 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 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 et s'ils figurent en annexe aux présentes.

Toute modification de la configuration initiale des logiciels, notamment par l'adjonction de licences d'accès 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 licences, 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 licences supplémentaires.

## Article 6 - Limites et Exclusions de la maintenance

Sont exclus du champ d'application du présent contrat :

- 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 exclus 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 demandés 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 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 présent contrat prévoit également 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. Toutefois, ces documents écrits ne pourront pas être exigés par le client, en cas de mise à jour intermédiaire justifiée par la demande, de la part du client, d'une adaptation à un besoin particulier ou de la résolution d'un dysfonctionnement ponctuel du logiciel.

Par ailleurs, 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

REÇU EN PREFECTURE

1e 02/02/2017

Application agréée E-legalite.com

004-210404451-20170201-DM\_5E\_170131-DE

personnel de DECALOG étant en droit d'exiger le rétablissement de la télémaintenance pour intervenir. Les obligations de DECALOG liées au présent contrat reprennent dès la mise en ordre de marche de la télémaintenance.

#### Article 7 - Conditions spécifiques au portail

Le présent contrat s'applique intégralement à la maintenance des portails installés par DECALOG, moyennant les spécificités suivantes :

- Article 1, ajouter le paragraphe suivant : 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, tiret 2, - la modification des programmes en cas de dysfonctionnement du logiciel ne s'applique qu'aux modules développés et installés par DECALOG. La remise en état éventuelle des fichiers exploités est limitée au dit dysfonctionnement s'il a entraîné des anomalies ou détériorations.
- Article 2, tiret 3, 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. La liste exhaustive de ces modules est annexée au présent contrat toute installation par DECALOG de nouveau module du portail devra faire l'objet d'un avenant.
- Article 2, il convient de rajouter le paragraphe suivant : « 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. ».
- Article 3, paragraphe 7, les dysfonctionnements bloquants décrits dans ce paragraphe ne correspondent qu'à des modules du logiciel développés et installés par DECALOG.
- Article 5, paragraphe 2 et 3, il convient de remplacer les mots « licences d'accès » par les mots « modules du portail »
- Article 6, il convient de rajouter le paragraphe suivant : « Sont exclus 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. ».
- Article 6, paragraphe 3, tiret 6, les sauvegardes concernent non seulement la base de données mais également l'intégralité des fichiers constituant le portail.
- Article 15, remplacer le mot « logiciels » par les mots « logiciels et modules du portail ».

#### Article 7 bis - Conditions spécifiques à la sécurisation de poste EPM

Le présent contrat s'applique intégralement à la maintenance des solutions de sécurisation de poste informatique « EPM », moyennant les spécificités suivantes :

- Des boîtiers sont fournis et font partie intégrante de notre solution, seul DECALOG est habilité à intervenir sur ces équipements.

#### Article 8 - Durée, début de la prestation et préavis

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.

Il est expressément convenu, entre les parties, que les avenants destinés à prendre en compte d'éventuelles licences logicielles complémentaires n'ont aucun effet sur l'échéance du présent contrat qui demeure inchangée, quelle que soit la date de prise en charge des nouvelles licences.

#### Article 9 - Prix - Conditions de paiement

Les prestations du présent contrat sont soumises aux conditions fixées en annexe. Cette annexe comporte les prix de l'année 2016 pour mémoire. Le tarif réel vous sera communiqué en janvier prochain, lors de la facturation, dès l'apparition du nouvel indice SYNTEC. La facturation sera réalisée sur la base d'années civiles pleines jusqu'au terme du contrat. 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. Le paiement sera effectué après réception des factures émises par DECALOG.

Le paiement sera effectué selon les règles de la comptabilité publique. En cas de retard de paiement, des intérêts moratoires seront versés. Le taux est celui de l'intérêt légal augmenté de deux points.

A défaut de paiement d'une seule facture à son échéance, la société DECALOG se réserve le droit de suspendre ses prestations, au plus tard 30 jours après une mise en demeure d'exécution adressée par lettre recommandée qui sera restée sans effet.

#### Article 10 - Indexation

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 :

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

P1 : prix révisé, année N

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

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

#### Article 11 - Accès - Sécurité

Le client laissera libre accès aux équipements à tout le personnel de DECALOG et à ses conseils. Un représentant du client devra toujours être présent au côté du technicien DECALOG lors de ses interventions. Le technicien peut refuser d'intervenir en cas contraire, sans que le bénéficiaire puisse réclamer des dommages et intérêts à DECALOG ou résilier son contrat.

#### Article 12 - Tolérance - Nullité d'une clause

La déclaration de nullité d'une clause du présent contrat, de ses annexes ou avenants n'entraînera pas la nullité de l'ensemble. Par ailleurs, en aucun cas, et quels que soient sa durée et son niveau, une tolérance de DECALOG qui serait contraire aux spécifications du contrat ne pourra être assimilée à un droit acquis.

#### Article 13 - Description des pièces contractuelles

Les parties conviennent que les propositions de DECALOG, ainsi que les pièces les complétant ou les modifiant, concrétisent les obligations auxquelles DECALOG s'engage. La proposition et les pièces complémentaires ou modificatives figurent en annexe au présent contrat.

Le présent contrat exprime l'intégralité de la volonté des parties. Aucun autre document ne peut engendrer d'obligations au titre des présentes s'il n'a fait l'objet d'un avenant signé par les deux parties.

#### Article 14 - Clause attributive de compétence

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties à propos de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce d'Annay d'où dépend le siège social de la Société DECALOG.

#### Article 15 - Nombre et descriptif des annexes

Le présent contrat comporte une annexe (logiciels concernés et prix)  
Au-delà de ces pièces, toute modification devra faire l'objet d'un avenant.

Fait à GUILHERAND GRANGES en deux exemplaires

Pour DECALOG  
Le 31 octobre 2016

Pour le Client,  
Le

  
1244, Av. Henri Dunant  
07500 GUILHERAND GRANGES  
Tél. 04 75 81 50 50 - Fax 04 75 81 34 50  
SAS au capital de 100 000 €  
RC Aubenas 331 746 396 00042 - APE 5825C  
www.decalog.net

#### Annexe

	PEIPIN		
Paprika CS2 Licence de base	1	414,91	414,91
Paprika CS2 Licence poste professionnel	1	110,64	110,64
Paprika CS2 Licence Opac3d : Accès illimités par l'Internet	1	355,93	355,93
		Total H.T. annuel (pour une année pleine)	881,48
		TVA 20 %	176,30
		<b>TOTAL TTC en euros</b>	<b>1 057,78</b>

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.

REÇU EN PREFECTURE

le 02/02/2017

Application agréée E-legalite.com

004-210401451-20170201-DH\_5B\_170131-DE