

Renouvellement du  
Contrat de services d'Applicatifs Hébergés  
CPS2/SOLLIES/0125  
Conditions particulières

Envoyé en préfecture le 20/11/2024

Reçu en préfecture le 20/11/2024

Publié le

ID : 083-218301323-20241119-23\_2024-AI



Entre les soussignés :

DECALOG SOFTWARE, société par actions simplifiée au capital de 10 000 Euros, dont le siège social est situé 2b avenue Pierre de Coubertin 38170 SEYSSINET-PARISSET, représentée par son Président : Philippe MAMY, ci-après désignée par "le Prestataire" d'une part

et :

MAIRIE DE SOLLIES-VILLE, situé(e) 9, rue du 64ème RTS 83210 SOLLIES-VILLE FRANCE, numéro de SIRET : 21830132300018 représenté(e) par M. \_\_\_\_\_, en qualité de \_\_\_\_\_, ci-après désigné(e) par "le Client", d'autre part.

Maintenance et hébergement des logiciels  
Désignation des Services d'Applicatifs Hébergés

Désignation	Quantité	Prix unitaire	Total HT
Hébergement Decalog SIGB	1,000000	117,25	117,25
Maintenance Decalog SIGB	1,000000	351,78	351,78
Hébergement Decalog PORTAIL	1,000000	78,17	78,17
Maintenance Decalog PORTAIL	1,000000	234,54	234,54
Total H.T. annuel (pour une année pleine)			781,74
TVA 20 %			156,34
TOTAL TTC en euros			938,09

Fait à SEYSSINET PARISSET en deux exemplaires

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

Pour le Client _____ _____ Le _____ Signature Cachet	Pour le Prestataire DECALOG SOFTWARE Philippe MAMY – Président Le 24 septembre 2024 Signature Cachet
---	---

DECALOG SOFTWARE  
2B avenue pierre de Coubertin  
38170 seyssinet pariset  
RCS Grenoble 979 740 131  
SAS au capital de 10 000€

# Conditions Générales

Envoyé en préfecture le 20/11/2024

Reçu en préfecture le 20/11/2024

Publié le

ID : 083-218301323-20241119-23\_2024-AI



## PREAMBULE

Préalablement à l'établissement de ce Contrat, le Client a sélectionné un Logiciel pour ses besoins de gestion. Il a ensuite souhaité confier son hébergement et/ou sa maintenance à un prestataire de services spécialisé et après une procédure de sélection, a retenu DECALOG SOFTWARE. Dans ce cadre le Prestataire et le Client ont entamé des discussions en vue de conclure un contrat d'accès aux services désignés à la rubrique « Désignation de Services d'Applicatifs Hébergés » des Conditions Particulières. Faisant suite à de nombreux échanges, le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation du logiciel à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation. Les prestations commandées ainsi que les conditions propres au Client sont définies aux conditions particulières. La souscription par le Client de ce contrat de maintenance et d'hébergement vaut acceptation des présentes conditions générales et particulières sans restriction. Les documents intitulés « Conditions Particulières » et « Conditions Générales » 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 Conditions Particulières 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 des présentes conditions ne pourront être modifiés que d'un commun accord.

## ARTICLE 1 - OBJET

**1.1** Le Prestataire fournit au Client des 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 un accès au réseau Internet. Ce service n'est pas compris dans l'offre du Prestataire et devra être souscrit par le Client auprès d'un fournisseur et conformément aux préconisations techniques du Prestataire.

**1.3** Les Services d'Applicatifs Hébergés nécessitent au moins un ordinateur avec un navigateur web, Microsoft Internet Explorer à partir de la version 9.0 ou Mozilla Firefox à partir de la version 9.0.1 ou Google Chrome à partir de la version 16.0.912.75 m, ainsi que d'éventuels périphériques et consommables. Ces éléments ne sont pas compris dans l'offre de base du Prestataire et devront être achetés par le Client auprès d'un fournisseur et conformément aux préconisations techniques du Prestataire. Si le Client achète des ordinateurs, des logiciels ou des consommables auprès du Prestataire, ces éléments forment l'objet d'une facturation et d'un contrat distincts 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 des 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.

## ARTICLE 2 - DUREE

Le présent contrat prend effet à compter du 01/01/2025 et son échéance est fixée au 31 / 12 / 2028. 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 / 12 / 2028, 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 3 - MISE EN SERVICE

Le Prestataire procédera à la configuration des Services d'Applicatifs Hébergés visées 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 ait 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 et est responsable du raccordement à l'internet, de l'installation de son réseau local et de l'installation et la configuration des postes individuels d'accès aux Services d'Applicatifs.

## ARTICLE 4 - ASSISTANCE ET MAINTENANCE

### 4.1 Définition

Par assistance, on doit entendre :

- l'assistance aux utilisateurs des Services d'Applicatifs Hébergés, hors formation. Les utilisateurs n'ayant pas suivi les formations proposées par DECALOG SOFTWARE pourront, néanmoins faire appel au service d'assistance, mais DECALOG SOFTWARE se réserve toutefois le droit de ne pas assurer cette assistance si l'absence de formation engendre une demande d'assistance excessive ;
- l'accès à un portail d'assistance pour y gérer des tickets d'assistance et consulter de la documentation relative aux Services d'Applicatifs Hébergés.

Par maintenance, on doit entendre :

- la correction des anomalies relatives aux Services d'Applicatifs Hébergés signalées et avérées et la remise en état éventuelle des données exploitées dans le cas où les anomalies sont le fait du Prestataire ;
- la mise à disposition des améliorations successives apportées aux Services d'Applicatifs Hébergés ;
- la mise à disposition d'un mode d'emploi relatif aux nouvelles fonctions contenues dans la mise à jour et l'exposé écrit des modifications de fonctionnement des Services d'Applicatifs Hébergés que la mise à jour engendre.

« Anomalies » désigne la difficulté de fonctionnement du Logiciel répétitive et reproductible de trois natures :

- « Anomalie bloquante » désigne toute anomalie rendant impossible pour l'ensemble des utilisateurs l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités indispensables du Logiciel pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement permettant d'atteindre le même niveau de fonctionnalité ;
- « Anomalie semi-bloquante » désigne toute anomalie majeure de fonctionnement avec possibilité de contournement ou une anomalie provoquant des limitations ou restrictions importantes dans l'utilisation d'une ou plusieurs fonctionnalités du Logiciel ;
- « Anomalie non bloquante » désigne toute anomalie qui n'est ni Bloquante, ni semi-Bloquante.

### 4.2 Modalités d'exécution

La période d'intervention du titulaire s'étend pendant les jours ouvrés, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30.

Le prestataire n'assure pas de support durant les jours fériés et chômés français.

Le client pourra solliciter le titulaire pour du conseil ou remonter un problème par message électronique à l'adresse suivante : support@decalog.net.

Le titulaire mettra à la disposition du client un service d'assistance téléphonique destiné à conseiller ou dépanner ce dernier en cas de problème d'utilisation ou de fonctionnement du système. La demande de rappel téléphonique sera initiée par le client soit dans le ticket soit dans message électronique de signalement de la demande. Le Prestataire se réserve le droit de modifier ses horaires et prévient par tout moyen à sa convenance ;

Le service d'assistance-maintenance du Prestataire qualifié et prend en compte la demande du Client :

- dans les quatre (4) 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 semi bloquante,
- dans les meilleurs délais s'il s'agit d'une anomalie mineure.

Suite à une demande d'intervention dans le cadre d'un incident, le suivi ou statut de l'incident peut être défini comme suit :

- Nouveau : incident identifié mais non pris en charge
- Ouvert : incident pris en charge et en cours de résolution,
- « En attente de retour » : demande d'information complémentaire par Decalog software
- « Clôture en attente » : incident résolu mais non validé par l'utilisateur,
- Fermé : incident résolu et validé par l'utilisateur.

En cas de non-validation, le statut repasse à l'état « Ouvert ».

Dans le cas où l'anomalie relative aux Services d'Applicatifs Hébergés signalée est avérée et nécessite une intervention, le Client exécutera toutes les procédures et tests selon les directives fournies par le Prestataire et rapportera leurs résultats aux techniciens du Prestataire. DECALOG SOFTWARE 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 SOFTWARE.

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

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

### 4.3 Garantie de temps de rétablissement

Le client considère comme référence contractuelle la Garantie de temps de rétablissement qui correspond à une garantie de correction de l'anomalie dans un laps de temps donné de façon définitive ou par un moyen palliatif.

Le Prestataire garantit un temps de rétablissement de :

- vingt-quatre (24) heures ouvrées s'il s'agit d'une anomalie bloquante,
- quarante-huit (48) heures ouvrées s'il s'agit d'une anomalie semi bloquante.

### 4.4 Limites et Exclusions

Sont exclus du champ d'application du présent contrat :

- les logiciels ou services fournis au client par des tiers,
- les logiciels ou services développés par le client ou par des tiers,
- d'une manière générale, tout logiciel ou service non explicitement référencé dans l'annexe aux présentes.

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

- les prestations de migration et de formation nécessaires à l'utilisation des Services Applicatifs Hébergés,
- la reconstitution des fichiers de données en cas de destruction liées au non-respect des procédures et avertissements divers figurant dans la documentation associée au logiciel ou présentée lors des formations

Sont également 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 SOFTWARE,
- 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 de la part du client ou par des modifications ou interventions

quelconques du client ou à son initiative par un tiers, sauf autorisation écrite par DECALOG SOFTWARE.

- les prestations qui se révéleraient ne pas être liées directement aux logiciels ou services hébergés réérencés dans les Conditions Particulières ;
- les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation,
- la reconstitution de fichiers en cas de destruction accidentelle,
- les modifications ou compléments de fonctionnalités 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 mise à disposition par DECALOG SOFTWARE. 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 :

- les mises à disposition du matériel nécessaire à la mise en œuvre d'une nouvelle version des logiciels ou services fournis par DECALOG SOFTWARE,
- les mises à jour du système d'exploitation et, d'une manière générale, les dispositifs matériels ou logiciels non produits par DECALOG SOFTWARE, nécessaires au fonctionnement de la mise à jour.

Par ailleurs, le contrat de maintenance logicielle ne couvre pas la prestation de formation nécessaire à l'utilisation des logiciels ou services fournis par DECALOG SOFTWARE. Si celle-ci s'avère nécessaire, DECALOG SOFTWARE sera autorisé à facturer la formation, après accord avec le client.

Pour permettre à DECALOG SOFTWARE d'assurer sa mission de maintenance, le client s'oblige à faire installer et à maintenir en état de fonctionnement un système de télémaintenance conforme aux instructions de configuration transmises par DECALOG SOFTWARE 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 télémaintenance chez le client délie DECALOG SOFTWARE des obligations du présent contrat, le personnel de DECALOG SOFTWARE étant en droit d'exiger le rétablissement de la télémaintenance pour intervenir. Les obligations de DECALOG SOFTWARE liées au présent contrat reprennent dès la mise en ordre de marche de la télémaintenance.

Le Prestataire se réserve le droit de modifier tout ou partie des éléments techniques constituant les Services Applicatifs Hébergés.

#### 4.4 RFID

Les interventions sur site liées aux équipements RFID, SIPx, assistants et automates de prêt feront l'objet d'une facturation distincte, selon les tarifs en vigueur du Prestataire à la date de fourniture des prestations.

## ARTICLE 5 - OBLIGATION DU PRESTATAIRE ET PROPRIETE DES DONNEES

5.1 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.

5.2 Le Prestataire réalise la sauvegarde des données du Client contenues dans les Services d'Applicatifs Hébergés. Elles sont effectuées quotidiennement. 23 jeux de sauvegarde sont conservés :

- les 7 derniers jeux quotidiens.
- les 4 derniers jeux hebdomadaires (premier jour de la semaine).
- les 12 derniers jeux mensuels (premier jour du mois).

5.3 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.

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

5.5 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 à l'applicatif hébergé du fait de la saturation des réseaux à certaines périodes,
- les intrusions malveillantes de tiers sur les éléments matériels ou logiciels composant le réseau local 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.

Tout autre évènement tel que l'incendie, dégâts des eaux, mauvais fonctionnement ou interruption du réseau de télécommunications et/ou internet ou du réseau électrique, destructions des locaux du client.

## ARTICLE 6 - OBLIGATION DU CLIENT

6.1 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.

6.2 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 contenus intégrés aux Services Hébergés, et de n'utiliser au

l'ordre public français ou international. Le Client s'engage à ne pas effectuer de 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 et son accès aux Services Applicatifs Hébergés seront suspendus sans délai ni préavis à l'initiative du Prestataire en cas de constatation d'un manquement aux dispositions du présent paragraphe.

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

## ARTICLE 7 - PROPRIETE DES APPLICATIFS

7.1 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.

7.2 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 tout ou partie des Services d'Applicatifs Hébergés, notamment en décompilant, altérer, adapter, , 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.

## ARTICLE 8 – CONDITIONS SPECIFIQUES A LA SECURISATION DE POSTE « DECALOG EPN »

Dans le cas d'une solution « Decalog EPN » (Espaces Publics Numériques) installée, le présent contrat s'applique intégralement à la maintenance des solutions de sécurisation de poste informatique « EPN », moyennant les spécificités suivantes : Des boîtiers sont fournis et font partie intégrante de notre solution, seul DECALOG SOFTWARE est habilité à intervenir sur ces équipements.

## ARTICLE 9 - CONDITIONS FINANCIERES

9.1 La facturation est établie annuellement, terme à échoir. 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.

Le paiement sera effectué sous un délai de 30 jours à compter de la date de réception par le Client des factures émises par le Prestataire.

Les factures seront transmises au service payeur au format numérique à l'adresse communiquée ou par dépôt sur une plateforme, au choix du client. L'envoi d'un document au format papier ne se fera qu'à la demande du destinataire. Tout changement d'adresse mail ou de numéro SIRET devra être communiquée dans les délais les plus brefs.

9.2 Tout retard de paiement de tout ou partie d'une somme due à son échéance donnera lieu à une facturation de pénalités dont le taux de référence sera égal à trois fois le taux d'intérêt légal ainsi qu'à une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.

En outre le Prestataire pourra, outre la résiliation de plein droit stipulée ci-après, suspendre sans autre préavis l'accès aux services et logiciels fournis par DECALOG SOFTWARE.

9.3 Tous les prix indiqués en annexe feront l'objet d'une révision annuelle de plein droit et sans formalité, selon la variation de l'indice SYNTEC, selon la formule suivante :  $P1 = P0 \times S1 / S0$

P1 : prix révisé H.T. de l'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, le coefficient  $S_n / S_0$  ne pourra pas être inférieur à 1.

## ARTICLE 10 - RESPONSABILITE

10.1 L'utilisation des Services d'Applicatifs Hébergés est concédée "EN L'ETAT" sans garantie de quelque nature que ce soit quant à sa qualité, ses performances ou ses résultats. 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.

10.2 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.

10.3 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.

## ARTICLE 11 - RESILIATION ET FIN DE CONTRAT

**11.1** Dans le cas où l'une des parties aurait manqué à ses obligations, 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.

**11.2** 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.

**11.3** En cas de retard de paiement de plus de 30 jours 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 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.

**11.4** En cas de résiliation anticipée, avant l'échéance de cet engagement contractuel, le Client est redevable de l'intégralité des redevances prévues sur la période de l'engagement.

**11.5** 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 8 jours à compter de la date de réception de cette demande, l'ensemble des données lui appartenant.

## ARTICLE 12 – PENALITES

Le présent contrat prévoit un délai de résolution des incidents déclarés par le Client et une disponibilité minimale des services d'hébergement.

En cas de non-respect de ces seuils, des pénalités pourront être appliquées.

Les cas suivants font état d'exclusion :

- force majeure ;
- faute commise par le client, ses employés ou ses sous traitants ;
- coupure de service engendrée par une modification du service voulue par le client ;
- indisponibilité technique due au matériel du Client.

### Délai de résolution des incidents :

- Anomalies bloquantes : Si le taux de résolution par trimestre calendrier est inférieur à 90 % : le Prestataire pourra verser à la demande du Client, une pénalité correspondant au montant de la facturation hors taxe du mois de service en cause.
- Anomalies semi-bloquantes : Si le taux de résolution dans le par trimestre calendrier est inférieur à 80 % : le Prestataire pourra verser à la demande du Client, une pénalité correspondant au montant de la facturation hors taxe du mois de service en cause.

Ces deux pénalités ne sont pas cumulatives et leur montant annuel est plafonné au montant de la facture annuelle de la maintenance mentionnée en conditions particulières

### Disponibilité des services d'hébergement :

Le Prestataire garantit que les services hébergés sont accessibles 7 jours/7 jours et 24h/24h avec un taux de disponibilité minimum de 98,5%, hors cas de force majeure ou travaux de maintenance et d'entretien. Ce taux de disponibilité des services est calculé sur l'année civile du 1 janvier au 31 décembre de l'année considérée. Cette période est appelée période de référence.

En cas de non-respect de cet engagement du taux de disponibilité minimum des services, le Prestataire pourra verser à la demande du Client, une pénalité fixée selon les modalités suivantes :

Taux de disponibilité		Taux de pénalité
De	A	
100%	98,5%	0%
<98,5%	95%	5%
<95%	92%	6%
<92%	89%	7%
<89%	86%	8%
<86%	83%	9%
<83%	50%	10%

Le calcul du montant des pénalités est réalisé par application du taux de pénalité sur le montant des facturations de service en cause pour la période de référence. Lors du démarrage du service, un prorata temporis est appliqué.

Les parties se rapprocheront de bonne foi pour évaluer le niveau du préjudice en fonction des horaires effectifs d'indisponibilité.

Les parties conviennent que le montant total des indemnités accordées au Client par le Prestataire ne peut excéder un montant égal à 1 mois de prestations de service par période de référence.

Les pénalités mentionnées ci-avant constituent la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire, et l'unique compensation et recours du Client en cas de non-respect des niveaux de service définis dans la charte qualité. Les pénalités qui n'auraient pas été réclamées dans un délai de trois mois à compter de leur date d'exigibilité ne pourront plus faire l'objet d'aucune réclamation ni d'aucun paiement.

Le Prestataire s'engage à verser, à titre libératoire, au Client les pénalités forfaitaires calculées selon les modalités ci-dessus. Ces pénalités pourront faire l'objet d'une compensation avec les sommes dues par le Client en exécution des présentes.

## ARTICLE 13 - DISPOSITIONS GENERALES

**13.1** 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 Français. Il est expressément convenu que toute information technique concernant le Client, notamment enregistrements, statistiques, seront conservées et archivées par le Prestataire à des fins probatoires.

**13.2** La responsabilité de l'exécution de ses obligations majeure tels que conflits sociaux, autorités civiles ou militaire, 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 (3) mois, le présent contrat pourra être résilié par lettre recommandée avec accusé de réception, sauf accord entre les parties.

**13.3** 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.

**13.4** 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 (10) à vingt et un (21) 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 Administratif du siège social du Client pour les clients de la sphère publique ou au Tribunal de Commerce du siège social du Client pour les clients de la sphère privée.

## Entre les soussignés :

DECALOG SOFTWARE, société par actions simplifiée au capital de 10 000 Euros, enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de GRENOBLE sous le numéro 979 740 131 00011, dont le siège social est situé 2b avenue Pierre de Coubertin - 38170 SEYSSINET-PARISSET, représentée par son Président, Monsieur Philippe MAMY, ci-après désignée par "le Prestataire" d'une part,

et :

MAIRIE DE SOLLIES-VILLE, 9, rue du 64ème RTS 83210 SOLLIES-VILLE FRANCE, numéro de SIRET : 21830132300018, représenté(e) par M. \_\_\_\_\_ en qualité de \_\_\_\_\_, ci-après désigné(e) par "le Client", ou "le responsable de traitement" d'autre part,

### ARTICLE 1 - OBJET DE L'ANNEXE

Préalablement à la signature de cette annexe, le Client a confié à Decalog Software la réalisation de prestations de maintenance ou de services applicatifs hébergés et les deux parties ont signé un contrat définissant notamment la nature des prestations, les engagements respectifs et une durée (ci-après, le « Contrat »). Il est rappelé que le Client reste propriétaire des contenus (données, informations...) hébergés, Decalog Software s'engageant à ne pas utiliser ces contenus autrement que pour les besoins exclusifs de l'exécution de ces services. Cette Annexe a pour objet de définir plus spécifiquement les conditions dans lesquelles Decalog Software s'engage à effectuer pour le compte du Client les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après dans le cadre exclusif du Contrat. Les présentes clauses sont ajoutées et font partie intégrante du Contrat.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

### ARTICLE 2 - DESCRIPTION DU TRAITEMENT FAISANT L'OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

Decalog software, « le sous-traitant », est autorisé à traiter pour le compte du Client, « le responsable de traitement », les données à caractère personnel nécessaires pour maintenir en conditions opérationnelles et ou héberger les applications et services hébergés objet du Contrat entre le Client et Decalog Software.

Les opérations réalisées sur les données sont de trois types :

- La collecte,
- Le stockage,
- L'hébergement éventuel.

La finalité des traitements est liée aux missions dont est chargé le Client qui représente une bibliothèque, un centre de documentation, un musée ou un service d'archives notamment :

- La gestion du service rendu par le Client à ses usagers.
- La gestion des collections et des fonds régis par le Client.
- La communication du Client avec ses usagers.
- La gestion du référentiel des utilisateurs du logiciel (bibliothécaires, documentaliste, archiviste, régisseur d'œuvre...).
- La production de statistiques sur le service rendu par le Client à ses usagers.
- La production de statistiques sur l'activité des utilisateurs des logiciels fournis.
- Le respect d'obligations légales.

La finalité des traitements est aussi liée à des interventions réalisées par Decalog Software dans le cadre de :

- La migration des données d'une solution à l'autre,
- La réalisation de tests fonctionnels.

Les données à caractère personnel traitées portent sur :

- L'identité et l'état civil des personnes (usagers, utilisateurs, prestataires) : nom, prénom, sexe, date de naissance.
- La localisation et l'identification : adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone fixe et mobile.
- La vie personnelle : transactions en cours (prêts, réservations), historique des transactions (derniers emprunts), statistiques sur les transactions (prêt, retours, réservations).
- Les journaux de connexion : dates, actions réalisées.

Les catégories de personnes concernées sont :

- Les utilisateurs des logiciels fournis,
- Les usagers du Client enregistrés dans la base,
- Les prestataires associés à la gestion des documents / biens / objets gérés dans les logiciels.

### ARTICLE 3 - DUREE DE VALIDITE

Les présentes dispositions de cette annexe entrent en vigueur à compter de leur signature pour une durée égale à celle du Contrat auquel cette annexe est attachée.

### ARTICLE 4 - OBLIGATIONS DE DECALOG SOFTWARE (sous-traitant) VIS-A-VIS DU CLIENT (responsable de traitement)

DECALOG SOFTWARE s'engage à :

#### 4.1 Données traitées

Traiter les données uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance.

#### 4.2 Instructions documentées

Traiter les données conformément aux instructions documentées du Client. Si Decalog Software considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Client. En outre, si Decalog Software est tenu, uniquement à la demande du Client, 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 de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

#### 4.3 Confidentialité

Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.

#### 4.4 Obligation de confidentialité

Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent 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.

#### 4.5 Concept de privacy by design

Prendre 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.

#### 4.6 Sous-traitance

Decalog Software peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. 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 Client dispose d'un délai minimum de 10 (dix) jours ouvrables à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Client n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Client. Il appartient à Decalog Software de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, Decalog Software demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

#### 4.7 Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

#### 4.8 Exercice des droits des personnes

Dans la mesure du possible, Decalog Software aide le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès de Decalog Software des demandes d'exercice de leurs droits, Decalog Software adresse ces demandes dès

réception par courrier électronique au signataire du Contrat ou toute personne désignée par lui ultérieurement.

#### 4.9 Notification des violations de données à caractère personnel

Decalog Software notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 24 heures après en avoir pris connaissance par courrier électronique. 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.

Il appartient au Client, de notifier l'autorité de contrôle compétente (la CNIL en France), les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

Cette notification contiendra au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le Client propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu. Le Client communique la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique. La communication à la personne concernée doit décrire, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins :

- La description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

#### 4.10 Aide de Decalog SOFTWARE dans le cadre du respect par le Client de ses obligations

Decalog Software aide le Client pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données. Decalog Software aide le Client pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### 4.11 Mesures de sécurité et de confidentialité

Decalog Software s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité et de confidentialité prévues par le code de conduite dont il s'est doté. Decalog Software s'engage à mettre en œuvre les mesures suivantes :

- La supervision constante des systèmes et le suivi d'un plan de sauvegarde adapté. Ces mesures, déjà existantes, sont renforcées pour garantir la sécurité des données hébergées.
- La réalisation régulière de tests d'intrusion qui permettent d'évaluer les mesures de sécurité adoptées et, si nécessaire, d'adapter les dispositifs.
- L'encadrement strict des accès aux données du Client. Seuls les collaborateurs Decalog Software autorisés accèdent aux données. Cet accès se fait dans un but précis et connu du Client.
- La suppression de toutes les copies en possession de Decalog Software dès la fin du traitement réalisé.

- L'obligation de confidentialité faite à tous les collaborateurs Decalog Software. Decalog Software s'engage et veille à faire respecter cette obligation.
- L'anonymisation des données lorsque nécessaire (statistiques).

#### 4.12 Sort des données au terme de la prestation

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, Decalog Software s'engage à :

- Détruire toutes les données à caractère personnel ou,
- A renvoyer toutes les données à caractère personnel au Client ou,
- A renvoyer les données à caractère personnel au sous-traitant désigné par le Client. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, Decalog Software justifiera par écrit de la destruction.

Le traitement à réalisé sera choisi dans la liste ci-dessus et précisé à Decalog Software par le Client au terme de la prestation.

#### 4.13 Registre des catégories d'activités de traitement

Decalog Software tient par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client comprenant :

- Le nom et les coordonnées du Client, responsable de traitement, pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données,
- Les catégories de traitements effectués pour le compte du Client,
- Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées,
- Une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles prises par Decalog Software.

#### 4.14 Documentation

Decalog Software met à la disposition du Client la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

#### 4.15 Clause de confidentialité en cas d'opérations de maintenance ou de télémaintenance

- Chaque opération de maintenance devra faire l'objet d'un descriptif précisant les dates, la nature des opérations et les noms des intervenants, transmis au Client.
- En cas de télémaintenance permettant l'accès à distance aux fichiers du Client, Decalog Software prendra toutes dispositions afin de permettre au Client d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure. A cette fin, Decalog Software s'engage à obtenir l'accord préalable du Client avant chaque opération de télémaintenance dont Decalog Software prendrait l'initiative.
- Des registres seront établis sous les responsabilités respectives du Client et de Decalog Software, mentionnant les date et nature détaillées des interventions de télémaintenance ainsi que les noms de leurs auteurs.

### ARTICLE 5 - OBLIGATION DU CLIENT vis-à-vis de DECALOG SOFTWARE

LE CLIENT s'engage à :

- Fournir à Decalog Software la liste des données non visées au chapitre 2 des présentes clauses. En effet, les logiciels fournis permettent de gérer librement des données locales. Le Client peut donc ajouter toute donnée, dont des données à caractère personnel, qu'il considère comme nécessaire à l'accomplissement de ses missions.
- Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par Decalog Software,
- Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part de Decalog Software,
- Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès de Decalog Software.