



CONTRAT GENERAL DE MAINTENANCE DES LOGICIELS TRADIM

Référence CCES-cm2025-01.docx

ENTRE :

La Communauté de Communes de Estuaire et Sillon
Domiciliée 2 boulevard de la Loire – BP 29 – 44260 Savenay
SIRET : 20007273400011

Ci-après brièvement désignée « Le CLIENT »

ET

La société **TRADIM S.A.S.**
Société par Actions Simplifiée au capital de 48 886 € Dont
le siège social est situé à Paris 9^{ème}, 17 rue du Delta
Immatriculée au R.C.S. de Paris, sous le n° 420 505 083 00030

Ci-après brièvement désignée « Le PRESTATAIRE »

IL A ETE CONVENU ET ARRETE CE QUI SUIT :

Seules les dispositions du cahier des clauses administratives générales aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication (CCAG-TIC - arrêté du 30 mars 2021) sont applicables, tant qu'elles ne sont pas contraires au présent contrat.

ARTICLE 1 - OBJET DU CONTRAT

1.1 Le présent contrat fixe le cadre de la maintenance du dispositif informatique, ci-après désigné le Dispositif, fourni par le PRESTATAIRE et exploité par le CLIENT.

Le PRESTATAIRE assure au CLIENT des services d'hébergement, d'assistance utilisateur et de maintenance du Dispositif selon les modalités et les limites prévues aux présentes.

ARTICLE 2 - DESCRIPTION GENERALE DU DISPOSITIF

2.1 L'architecture technique et les modalités d'utilisation courante du Dispositif sont décrites dans l'offre du PRESTATAIRE préalablement acceptée par le CLIENT.

Très succinctement, le Dispositif est constitué d'une base de données et un logiciel central développé en technologie FULL WEB, ci-après brièvement désignés le Logiciel, avec lequel des matériels informatiques d'exploitation, fixes ou mobiles, échangent des données.

Le périmètre fonctionnel du Logiciel et les matériels fixes ou mobiles couverts par le présent contrat sont décrits dans l'offre du PRESTATAIRE préalablement acceptée par le CLIENT.

ARTICLE 3 - PROPRIETE DU DISPOSITIF

3.1 Le PRESTATAIRE agit en tant qu'auteur du Logiciel dont il détient l'entière propriété intellectuelle.

3.2 Le CLIENT est propriétaire des matériels fournis par le PRESTATAIRE et dispose de droits d'utilisation du Logiciel, et ce, conformément aux termes du marché ou de la commande dans lequel s'inscrit le présent contrat.

Cependant, le CLIENT s'interdit toute utilisation des matériels fournis par le PRESTATAIRE à d'autres fins que celles définies dans le marché ou la commande dans lequel s'inscrit le présent contrat, toute autre utilisation qui en serait faite pouvant entraîner un dysfonctionnement immédiat ou ultérieur du Dispositif dont le PRESTATAIRE ne pourrait assurer la correction.

ARTICLE 4 - PROPRIETE ET CONFIDENTIALITE DES DONNEES

4.1 Les informations (ou données) gérées dans le cadre de l'utilisation du Logiciel sont la propriété exclusive du CLIENT. Cependant, le CLIENT s'engage à ne jamais tenter d'accéder à ces informations par un quelconque moyen informatique autre que le Logiciel, tout autre moyen d'accès aux informations ou de gestion de celles-ci pouvant entraîner un dysfonctionnement immédiat ou ultérieur du Logiciel dont le PRESTATAIRE ne pourrait assurer la correction.

4.2 Le PRESTATAIRE s'engage à respecter scrupuleusement la confidentialité des informations présentes sur les espaces de stockage de données informatiques du CLIENT auxquelles il aura accès dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

4.3 Le PRESTATAIRE s'engage à respecter scrupuleusement la législation relative à l'informatique et aux libertés des personnes, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données à caractère personnel n° 2016/679 applicable depuis le 25 mai 2018, et ce, conformément au contrat de sous-traitance du traitement des données à caractère personnel du CLIENT parallèlement contractualisé par les deux parties.

ARTICLE 5 - DEFINITION DES SERVICES DE MAINTENANCE

5.1 Dans le cadre du présent contrat, le PRESTATAIRE assure les services de maintenance suivants :

- L'hébergement du Logiciel dans un datacenter.
- L'assistance des utilisateurs du Dispositif.
- La télémaintenance du Dispositif.
- La maintenance corrective du Logiciel.
- La gestion des défaillances matérielles.
- L'élaboration de documents personnalisés.
- La maintenance évolutive du Logiciel.
- La maintenance préventive du Logiciel.

- L'entierement du Logiciel

5.2 Le service d'hébergement est assuré 24h/24 7j/7 ; les autres services sont assurés du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9h00 à 18h00.

ARTICLE 6 - SERVICE D'HEBERGEMENT DU LOGICIEL DANS UN DATACENTER

6.1 Le PRESTATAIRE garantit au CLIENT un service d'hébergement du Logiciel dans un datacenter.

Pour cela, par un contrat de services signé avec un datacenter, le PRESTATAIRE fait bénéficier le CLIENT des moyens techniques suivants :

Datacenter

- Datacenter INTERXION PAR8 de niveau III de dernière génération ouvert en 2022
- Redondance UPS 2N+1 (2 fois la capacité opérationnelle plus un composant de secours)
- N+1 générateurs de secours avec 72 heures d'autonomie du datacenter à pleine charge
- Certifications santé et sécurité au travail ISO 45001:2018
- Certification en management de la continuité d'activités ISO 22301
- **Certification en management de la sécurité de l'information ISO 27001**
- Certifications environnementale et énergétique 14001:2015 ISO 50001:2011
- Accès biométrique
- Équipe de sécurité sur site 24h/24 7j/7
- Surveillance des installations et des services en temps réel 24h/24 7j/7
- Système de détection de fumée très précoce (VESDA) en configuration 2N

Baie du PRESTATAIRE

- Bande passante de 100 MBps dédiée, non bridée et évolutive, pics jusqu'à 1000 Mbps supportés
- Alimentation redondante de la baie
- Alimentation redondante individuelle de chaque matériel installé dans la baie
- Pares-feux Fortinet redondants configurés en actif / actif
- Interface réseau redondante de chaque matériel actif (interface réseau fibre et switches)
- Maintien en condition opérationnelle en infogérance hardware de niveau 1
- Monitoring distant des serveurs physiques

Le PRESTATAIRE fournit un certificat SSL acquis auprès d'une autorité de certification SSL pour sécuriser l'accès au Logiciel. Ce certificat est renouvelé annuellement par le PRESTATAIRE auprès de l'autorité compétente.

Le PRESTATAIRE a installé respectivement la base de données du CLIENT et le logiciel FULL WEB qui composent le Logiciel sur un serveur de données et un serveur de pages HTML mutualisés, accessibles 7j/7, 24h/24, à partir de n'importe quel ordinateur individuel disposant d'un navigateur internet.

Le PRESTATAIRE assure l'administration de l'infrastructure hébergée comme suit :

- Sauvegarde quotidienne complète des environnements systèmes (full le dimanche, full synthétique le mercredi et incrémentielle le reste de la semaine)
- Sauvegarde quotidienne primaire et secondaire de la base de données du CLIENT
- Optimisation quotidienne de la base de données du CLIENT
- Surveillance et maintenance système et réseau continues
- Vérification du bon fonctionnement des échanges d'informations éventuellement prévus
- Remise en service des matériels suite à un dysfonctionnement
- Installation des versions successives du Logiciel

6.2 Le service d'hébergement du PRESTATAIRE tel que défini ci-dessus est intégralement couvert par la redevance forfaitaire de maintenance prévue au présent contrat.

ARTICLE 7 - SERVICE D'ASSISTANCE DES UTILISATEURS DU DISPOSITIF

7.1 Le PRESTATAIRE garantit au CLIENT un service d'assistance téléphonique et/ou par mail pour répondre à ses questions concernant la mise en œuvre ou l'utilisation courante du Dispositif et prendre en compte toutes demandes de maintenance liées à un dysfonctionnement supposé ou avéré du Dispositif.

Le PRESTATAIRE dispose d'un logiciel professionnel de gestion de SAV utilisé quotidiennement par ses collaborateurs en charge des services de maintenance tels que décrits aux présentes. Ce logiciel rationalise la gestion des demandes du CLIENT et des interventions du PRESTATAIRE et assure la traçabilité de leurs échanges dès lors que chaque demande, réponse ou remarque du CLIENT soumise au PRESTATAIRE est formalisée par l'envoi d'un email à l'adresse support@tradim.com selon les modalités précisées ci-dessous.

7.2 Le PRESTATAIRE assure ce service selon la procédure suivante :

- Le PRESTATAIRE met un numéro unique d'assistance téléphonique à la disposition du CLIENT.
- Le PRESTATAIRE répond immédiatement aux appels du CLIENT, autant que faire se peut, ou le rappelle dans un délai de quatre heures maximum suivant son appel.
- Si le CLIENT pose une question d'ordre ergonomique et/ou fonctionnel dans le cadre de l'utilisation courante du Dispositif, le PRESTATAIRE répond clairement à sa question et, si nécessaire, le conseille dans la gestion de ses données, et ce, dans le strict périmètre fonctionnel couvert par le Logiciel.

S'il le juge utile, le PRESTATAIRE envoie au CLIENT des captures d'écrans du Logiciel commentées par ses soins pour illustrer et/ou préciser sa réponse orale.

- Si le CLIENT pose des questions successives qui révèlent que celui-ci n'a pas ou a partiellement assisté à la formation préalable à l'exploitation du Dispositif dispensée par le PRESTATAIRE, un devis de prestation de formation est transmis au CLIENT qui doit l'accepter avant toute nouvelle assistance téléphonique, le service d'assistance téléphonique ne devant en aucune manière être considéré et utilisé par le CLIENT comme une prestation de formation à distance.
- Si l'appel concerne un défaut furtif du Dispositif, non reproductible et sans conséquence visible lors du diagnostic téléphonique du PRESTATAIRE, le CLIENT vérifie les conditions d'utilisation du Dispositif auprès de ses agents afin de garantir qu'il ne s'agit pas d'un défaut technique aléatoire de son infrastructure d'exploitation, d'une erreur de manipulation ou d'un manque de formation.
- S'il s'agit d'un défaut effectif du Dispositif confirmé lors du diagnostic téléphonique du PRESTATAIRE, le CLIENT formalise obligatoirement sa demande d'intervention par l'envoi d'un email à l'adresse support@tradim.com qui en précise l'objet. Tout élément de nature à faciliter le diagnostic des faits observés - documents, messages, résultats jugés anormaux, contenu des fichiers avant et après anomalie - est joint à son email.

A réception de l'email :

- Un ticket de maintenance horodaté est automatiquement ouvert.
- Un mail de confirmation de prise en compte de la demande est envoyé au CLIENT.
- Le PRESTATAIRE engage les actions correctives nécessaires à l'élimination définitive du dysfonctionnement selon les modalités précisées, ci-après, aux articles *SERVICE DE TELEMAINTENANCE DU LOGICIEL* et/ou *SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE DU LOGICIEL* et/ou *SERVICE DE GESTION DES DEFAILLANCES MATERIELLES*.
- Tous les échanges entre le CLIENT et le PRESTATAIRE jusqu'à la clôture du ticket sont formalisés par emails via la boîte mail support@tradim.com.

7.3 Les heures d'assistance téléphonique du PRESTATAIRE, sans limite du nombre d'appels utilisateurs, sont intégralement couvertes par la redevance forfaitaire de maintenance prévue au présent contrat.

ARTICLE 8 - SERVICE DE TELEMAINTENANCE DU DISPOSITIF

8.1 Le PRESTATAIRE garantit au CLIENT un service de télémaintenance pour vérifier et éliminer à distance un dysfonctionnement signalé ou télé-livrer une nouvelle version du Logiciel ou de l'un de ses composants. La télémaintenance consiste à prendre le contrôle d'un matériel d'exploitation informatique qui constitue le Dispositif à partir d'un ordinateur installé dans les locaux du PRESTATAIRE. Pour ce faire, un logiciel utilitaire de télémaintenance a été choisi et paramétré par le PRESTATAIRE dans la phase de déploiement du Dispositif.

Le CLIENT a préalablement sollicité le PRESTATAIRE selon les modalités précisées à l'article *SERVICE D'ASSISTANCE DES UTILISATEURS DU DISPOSITIF*.

8.2 Le PRESTATAIRE assure ce service selon la procédure suivante :

- Le PRESTATAIRE tente de prendre le contrôle du matériel d'exploitation informatique distant afin de réaliser toute manipulation utile.
- Pour ce faire, le CLIENT s'engage à donner au PRESTATAIRE le libre accès au matériel concerné ainsi que le temps nécessaire à son intervention, éventuellement réalisée avec l'aide ponctuelle d'un agent du CLIENT sur site.
- Si le PRESTATAIRE parvient à prendre le contrôle à distance du matériel concerné, il effectue les manipulations nécessaires à l'élimination du dysfonctionnement signalé ou à la télé-livraison de la nouvelle version du Logiciel ou de l'un de ses composants et s'assure du bon fonctionnement du Dispositif avant de terminer son intervention.
- Si le PRESTATAIRE ne parvient pas à prendre le contrôle à distance du matériel concerné ou s'il y parvient mais se trouve dans l'incapacité d'éliminer à distance le dysfonctionnement signalé, le PRESTATAIRE poursuit son intervention selon les modalités précisées, ci-après, aux articles *SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE DU LOGICIEL* et/ou *SERVICE DE GESTION DES DEFAILLANCES MATERIELLES*.

8.3 Les heures de télémaintenance du PRESTATAIRE, sans limite du nombre d'interventions, sont intégralement couvertes par la redevance forfaitaire de maintenance prévue au présent contrat.

ARTICLE 9 - SERVICE DE MAINTENANCE CORRECTIVE DU LOGICIEL

9.1 Le PRESTATAIRE garantit au CLIENT un service de maintenance corrective qui consiste à éliminer définitivement tout dysfonctionnement bloquant ou non bloquant du Logiciel ; un dysfonctionnement est un défaut de réalisation, d'installation ou de fonctionnement, exclusif de toute erreur d'utilisation, se manifestant par des anomalies de fonctionnement.

Le PRESTATAIRE a préalablement engagé une intervention selon les modalités précisées à l'article *SERVICE DE TELEMAINTENANCE DU DISPOSITIF* qui n'a pas permis d'éliminer le dysfonctionnement du Logiciel.

9.2 Le PRESTATAIRE assure ce service selon la procédure suivante :

- Pour un défaut du Logiciel référencé par le PRESTATAIRE et pour lequel une solution est disponible, le PRESTATAIRE fournit la correction - patch, nouvelle version, solution de contournement.

Pour un défaut du Logiciel non-référencé et mineur, c'est à dire qui n'empêche pas l'utilisation du Logiciel, le PRESTATAIRE évalue avec le CLIENT l'urgence de la correction et planifie avec lui un plan d'actions.

Pour un défaut du Logiciel non-référencé et majeur, c'est à dire qui empêche l'utilisation du Logiciel, le PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la correction du défaut, et ce, jusqu'à ce qu'il soit corrigé ou qu'une solution de contournement soit trouvée.

- Le PRESTATAIRE livre le Logiciel corrigé par télémaintenance ou, si nécessaire, intervient sur site.

9.3 Si l'analyse du dysfonctionnement faite par le PRESTATAIRE aboutit à la conclusion qu'il s'agit d'une défaillance d'un des matériels fixes ou mobiles qu'il a fournis au CLIENT, et non du Logiciel lui-même, le PRESTATAIRE poursuit son intervention selon les modalités précisées à l'article *SERVICE DE GESTION DES DEFAILLANCES MATERIELLES*.

9.4 Les heures de maintenance corrective du PRESTATAIRE, sans limite du nombre d'heures, sont intégralement couvertes par la redevance forfaitaire de maintenance prévue au présent contrat.

9.5 Toute intervention du PRESTATAIRE liée à l'une des causes mentionnées à l'article *EXCLUSION DES SERVICES DE MAINTENANCE* fait l'objet d'une facturation supplémentaire selon les modalités prévues aux articles *PRIX DE LA MAINTENANCE* et *MODALITES DE REGLEMENT* du présent contrat.

ARTICLE 10 - SERVICE DE GESTION DES DEFAILLANCES MATERIELLES

10.1 Le PRESTATAIRE garantit un service de gestion des défaillances des matériels fixes ou mobiles qu'il a fournis dans le cadre de son offre préalablement acceptée par le CLIENT.

La gestion des défaillances matérielles est le processus de gestion de la chaîne des échanges entre le CLIENT et le PRESTATAIRE depuis le signalement du dysfonctionnement jusqu'à sa résolution.

Dans ce cadre, des réparations et/ou prestations gratuites ou payantes peuvent être assurées selon les conditions de garantie applicables aux matériels considérés.

10.2 Ce service est assuré par le PRESTATAIRE durant la période de garantie propre à chaque matériel fourni et, au-delà, durant la période de maintenance du Dispositif indiquée à l'article *PRISE D'EFFET ET DUREE DES SERVICES DE MAINTENANCE* du présent contrat.

10.3 Le PRESTATAIRE assure ce service selon la procédure suivante :

- Le CLIENT informe le PRESTATAIRE du dysfonctionnement ou de la défaillance d'un matériel.

- Le PRESTATAIRE effectue une première vérification à distance, autant que faire se peut, pour tenter de remettre le matériel en état de fonctionnement normal.

Si l'intervention à distance ne permet pas de vérifier et/ou éliminer le dysfonctionnement signalé :

- Dans le cas d'un matériel mobile défaillant, le CLIENT envoie le matériel à l'adresse indiquée par le PRESTATAIRE avec un descriptif succinct mais clair du dysfonctionnement ou de la panne rencontrée. Les frais d'envoi sont à la charge du CLIENT.

A réception du matériel mobile défaillant, le PRESTATAIRE procède à une analyse du problème sur la base du descriptif du dysfonctionnement ou de la panne établi par le CLIENT.

Si le problème signalé ne peut être reproduit par le PRESTATAIRE, celui-ci retourne le matériel en l'état au CLIENT et lui transmet un compte rendu de son intervention. Les frais d'envoi sont à la charge du PRESTATAIRE.

Si le PRESTATAIRE constate un problème logiciel ou de paramétrage système, il effectue lui-même la correction voulue.

Si le PRESTATAIRE constate une panne matérielle ou un dysfonctionnement du système d'exploitation du matériel, celui-ci est envoyé au service après-vente de son fabricant ou de son distributeur.

- Dans le cas d'un matériel fixe défaillant, le PRESTATAIRE fait intervenir sur site le service après-vente de son fabricant ou de son installateur pour effectuer la réparation sur la base du descriptif du dysfonctionnement ou de la panne établi par le CLIENT.

Le suivi de la réparation et le contrôle de bon fonctionnement du matériel réputé réparé sont assurés par le PRESTATAIRE comme suit :

- Dans le cas d'un matériel mobile, le contrôle du bon fonctionnement du matériel retourné réparé est effectué dans les locaux du PRESTATAIRE qui le renvoie prêt à l'emploi au CLIENT. Les frais d'envoi sont à la charge du PRESTATAIRE.
- Dans le cas d'un matériel fixe, le contrôle du bon fonctionnement du matériel réputé réparé est effectué à distance en collaboration avec les techniciens de son fabricant ou de son installateur et/ou avec les agents du CLIENT ou de ses mandatés.

10.4 S'il ressort que la défaillance est due à une mauvaise utilisation du matériel, c'est-à-dire non-conforme aux conditions d'exploitation courante indiquées par le PRESTATAIRE ou l'installateur lors de la mise en service du Dispositif, à un quelconque défaut de l'environnement technique d'exploitation du Dispositif sous le contrôle direct du CLIENT ou de ses mandatés, une manipulation hasardeuse ou une malveillance avérée, interne ou externe aux services du CLIENT, les prestations de remise en fonctionnement du matériel seront exécutées selon les modalités propres à un matériel hors garantie, et ce, même si le matériel est encore sous garantie.

10.5 Pendant la période de garantie des matériels mobiles (sauf pièces d'usure, casse ou dégradation abusive), période qui démarre à la date de réception des matériels dans les locaux du PRESTATAIRE, le PRESTATAIRE prend à sa charge les prestations suivantes de remise en fonctionnement des matériels :

- la réparation et/ou le remplacement des pièces défectueuses sauf pièces d'usure
- la prestation d'intégration et de paramétrage du Logiciel si elle s'avère nécessaire

10.6 Pendant la période de garantie des matériels fixes (sauf pièces d'usure, casse ou dégradation abusive), période qui démarre à la date d'installation des matériels sur site ou, à défaut, à la date de réception des matériels dans les locaux du PRESTATAIRE (si l'installation est reportée par le CLIENT), le PRESTATAIRE prend à sa charge les prestations suivantes de remise en fonctionnement des matériels :

- les déplacements sur site des techniciens de son fabricant ou de son installateur pour analyse du dysfonctionnement
- la réparation et/ou le remplacement des pièces défectueuses sauf pièces d'usure
- les déplacements sur site des techniciens de son fabricant ou de son installateur pour réparation et/ou remplacement des pièces défectueuses

10.7 Hors période de garantie des matériels mobiles ou dans le cadre d'une casse ou dégradation abusive, les prestations de remise en fonctionnement des matériels sont à la charge du CLIENT.

Un devis est alors proposé au CLIENT par le PRESTATAIRE, décomposé comme suit :

- frais pour la réparation et/ou le remplacement des pièces défectueuses
- frais pour la prestation d'intégration et de paramétrage du Logiciel si elle s'avère nécessaire.

10.8 Hors période de garantie des matériels fixes ou en cas de casse ou dégradation abusive, les prestations de remise en fonctionnement des matériels sont à la charge du CLIENT.

Un devis est alors proposé au CLIENT par le PRESTATAIRE, décomposé comme suit :

- frais de déplacement sur site des techniciens de son fabricant ou de son installateur pour analyse du dysfonctionnement
 - frais pour la réparation et/ou le remplacement des pièces défectueuses
 - frais de déplacement sur site des techniciens de son fabricant ou de son installateur pour réparation et/ou remplacement des pièces défectueuses
- 10.9 Si le CLIENT refuse le devis explicitement ou implicitement, c'est-à-dire sans avis positif, négatif, remarque, ni demande de précision, durant sa période de validité, le PRESTATAIRE adresse un courrier électronique au CLIENT pour connaître sa décision finale qui peut être :
- Accepter le devis
 - Refuser le devis et s'acquitter d'une indemnité forfaitaire :
 - Dans le cas d'un matériel mobile, cette indemnité couvre le temps consacré pour l'analyse complète du dysfonctionnement + frais de transport + frais de gestion administrative.
Le matériel non réparé est alors renvoyé au CLIENT.
 - Dans le cas d'un matériel fixe, cette indemnité est égale aux frais de déplacement sur site des techniciens de son fabricant ou de son installateur pour analyse du dysfonctionnement.
Le matériel est alors laissé en l'état.
- 10.10 Le PRESTATAIRE ne peut être tenu pour responsable d'un quelconque défaut dans l'exécution des prestations du fabricant, du distributeur ou de l'installateur des matériels qu'il a fournis.
- 10.11 Les heures de gestion des défaillances matérielles du PRESTATAIRE, sans limite du nombre d'heures, sont intégralement couvertes par la redevance forfaitaire de maintenance prévue au présent contrat.

ARTICLE 11 - SERVICE D'ELABORATION DE DOCUMENTS PERSONNALISES

- 11.1 Le PRESTATAIRE garantit au CLIENT un service d'élaboration de documents personnalisés à l'aide du générateur d'états Microsoft SQL Reporting Services qui fait partie intégrante de l'environnement d'exploitation du Logiciel.
- Il peut s'agir de tous documents d'ores et déjà disponibles dans le Logiciel et/ou de registres et rapports statistiques additionnels, exécutables ensuite selon divers critères convenus de sélection des données.
- Toute demande du CLIENT concernant l'élaboration d'un document personnalisé doit être en stricte relation avec les fonctionnalités du Logiciel et le contenu de la base de données spécifiés dans le marché ou la commande dans lequel s'inscrit le présent contrat.
- 11.2 Le PRESTATAIRE assure ce service selon la procédure suivante :
- Toute demande du CLIENT concernant l'élaboration d'un document personnalisé est obligatoirement formalisée par l'envoi d'un email à l'adresse support@tradim.com pour en préciser l'objet. Une maquette élémentaire du document dont le CLIENT souhaite disposer est jointe au mail.
 - Le PRESTATAIRE analyse la faisabilité du document demandé.
 - Si aucune incompatibilité entre la demande du CLIENT, les fonctionnalités du Logiciel, son Interface Homme Machine et le contenu de la base de données n'empêche l'élaboration du document demandé, le PRESTATAIRE réalise le document personnalisé et le soumet au CLIENT.
 - Le document personnalisé est mis en exploitation après avoir été accepté par le CLIENT qui formalise son acceptation par l'envoi d'un email à l'adresse support@tradim.com.
- 11.3 Les heures d'élaboration de documents personnalisés du PRESTATAIRE, sans limite du nombre de documents, sont intégralement couvertes par la redevance forfaitaire de maintenance prévue au présent contrat.

ARTICLE 12 - SERVICE DE MAINTENANCE EVOLUTIVE DU LOGICIEL

- 12.1 Le PRESTATAIRE garantit au CLIENT un service de maintenance évolutive qui consiste à faire bénéficier le CLIENT des améliorations ergonomiques, des modifications ou nouveautés fonctionnelles imposées par la législation, des modifications ou nouveautés fonctionnelles et technologiques apportées au Logiciel par le PRESTATAIRE, et ce, uniquement à l'intérieur du périmètre fonctionnel du Logiciel tel que décrit dans le marché ou la commande dans lequel s'inscrit le présent contrat.
- 12.2 Le PRESTATAIRE assure ce service selon la procédure suivante :

- Le PRESTATAIRE informe le CLIENT des évolutions disponibles.
 - Si le CLIENT les juge utiles, la nouvelle version du Logiciel est mise à la disposition du CLIENT dans son environnement d'exploitation habituel, en dehors des heures ouvrées du CLIENT.
 - Le nouveau paramétrage du Logiciel éventuellement nécessaire est renseigné par le CLIENT assisté par le support utilisateur du PRESTATAIRE.
 - Une téléformation du CLIENT à l'utilisation des nouvelles fonctions du Logiciel est assurée par le PRESTATAIRE.
- 12.3 Les heures de maintenance évolutive du PRESTATAIRE, sans limite du nombre d'heures, sont intégralement couvertes par la redevance forfaitaire de maintenance prévue au présent contrat.
- 12.4 Toute intervention du PRESTATAIRE liée à l'une des causes mentionnées à l'article *EXCLUSION DES SERVICES DE MAINTENANCE* fait l'objet d'une facturation supplémentaire selon les modalités prévues aux articles *PRIX DE LA MAINTENANCE* et *MODALITES DE REGLEMENT* du présent contrat.

ARTICLE 13 - SERVICE DE MAINTENANCE PREVENTIVE DU LOGICIEL

- 13.1 Le PRESTATAIRE garantit au CLIENT un service de maintenance préventive qui consiste à effectuer toutes les vérifications techniques visant à éviter, autant que faire se peut, un dysfonctionnement du Logiciel lié à une défaillance d'un composant informatique de son environnement d'exploitation.
- 13.2 Le PRESTATAIRE assure ce service en continu dans le cadre de l'hébergement du Logiciel tel que décrit à l'article *SERVICE D'HEBERGEMENT DU LOGICIEL SUR INTERNET*.

ARTICLE 14 - SERVICE D'ENTIERCEMENT DU LOGICIEL

- 14.1 Le PRESTATAIRE garantit au CLIENT un service d'entiercement du Logiciel qui donne accès au CLIENT aux sources du Logiciel en cas de défaillance définitive du PRESTATAIRE.
- L'entiercement est matérialisé par un dépôt annuel de la dernière version des programmes sources du Logiciel auprès de la société LOGITAS, tiers de confiance spécialisé dans les dépôts de logiciels, qui en assure l'enregistrement et l'archivage.
- Le dépôt est généralement effectué au cours du quatrième trimestre de chaque année.
- 14.2 Le PRESTATAIRE s'engage à fournir au CLIENT le dernier certificat de dépôt à sa demande expresse.

ARTICLE 15 - EXCLUSION DES SERVICES DE MAINTENANCE

- 15.1 Sont exclus des services de maintenance :
- L'assistance à la mise en service d'un nouveau site utilisateur du Dispositif ; cette prestation faisant l'objet d'un contrat complémentaire.
 - La maintenance des ordinateurs individuels des utilisateurs du Logiciel, ce service faisant l'objet d'un contrat de maintenance complémentaire proposé par le constructeur ou le distributeur des matériels.
 - Le support téléphonique, la télémaintenance ou l'assistance sur site relative au dysfonctionnement du réseau informatique local ou de télécommunication du CLIENT.
 - La formation d'un ou plusieurs utilisateurs, cette prestation faisant l'objet d'une convention de formation complémentaire.
 - Les éventuelles réunions de travail et les prestations de développement spécifique du Logiciel sollicitées par le CLIENT.
 - Toutes prestations de gestion de projet et/ou de migration des données du CLIENT et/ou de test de qualification fonctionnelle en relation avec un organisme référent public ou privé ou avec le CLIENT lui-même qui seraient inévitablement associées à la fourniture d'une nouveauté fonctionnelle du Logiciel imposée par une modification de la législation applicable et fournie par le PRESTATAIRE dans le cadre du *SERVICE DE MAINTENANCE EVOLUTIVE DU LOGICIEL* tel que décrit dans le présent contrat.
 - Toutes prestations rendues nécessaires par l'ajout et/ou la modification d'un mode de financement des services assurés par le CLIENT auprès de ses usagers. Ex. : refonte partielle/totale du modèle de facture (structure de la facture, page justificative additionnelle) ou ajout d'un nouveau modèle ; refonte partielle/totale du processus de calcul de tout ou partie des factures émises (nouveau type de redevable, modification de fréquence de facturation, changement de règles de proratisation, de régularisation automatique, de solde de compte...).

- 15.2 Toute prestation exclue des services de maintenance tels que définis aux présentes ne pourra être exécutée qu'après réception d'une commande du CLIENT faisant suite à une proposition du PRESTATAIRE.
- 15.3 Le PRESTATAIRE ne pourra assurer son service de maintenance dans les cas suivants :
- Modification des données réalisée directement par le service informatique du CLIENT ou ses mandatsés sauf dérogation écrite du PRESTATAIRE.
 - Changement de tout ou partie des matériels, des progiciels de base ou des composants de la configuration de référence du Dispositif, les rendant par la suite non compatibles avec le Logiciel, sauf agrément préalable écrit du PRESTATAIRE.
 - Changement de site d'utilisation du Dispositif sans en avoir préalablement informé le PRESTATAIRE.

ARTICLE 16 - PRISE D'EFFET ET DUREE DES SERVICES DE MAINTENANCE

- 16.1 Le présent contrat de maintenance prend effet le 1^{er} janvier 2025.
- 16.2 Il est conclu pour une période d'un an, renouvelable, par tacite reconduction, deux fois un an.
- 16.3 La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le client au moins trois mois avant la fin de la durée de validité du contrat. TRADIM ne peut pas refuser la reconduction.

ARTICLE 17 - LOCALISATION

- 17.1 Les services de maintenance tels que définis aux présentes sont assurés par le PRESTATAIRE sur les sites désignés ci-dessous :

Sites d'exploitation

- Déchèteries (4)

Sites de gestion centrale

- Serveurs hébergés du PRESTATAIRE
- Site de gestion centrale du CLIENT

ARTICLE 18 - PRIX DE LA MAINTENANCE

- 18.1 En contrepartie des services de maintenance tels que définis aux présentes, le CLIENT s'engage à verser au PRESTATAIRE une redevance forfaitaire annuelle de maintenance.

La redevance forfaitaire initiale s'élèvera à :

- 12 000,00 €HT en 2025
- 16 000,00 €HT en 2026
- 20 000,00 €HT en 2027

- 18.2 L'élargissement des services de maintenance à tout nouveau site utilisateur du Dispositif fera l'objet d'une redevance complémentaire.

- 18.3 Les prestations non couvertes par les services de maintenance tels que définis aux présentes et/ou explicitement décrites à l'article *EXCLUSION DES SERVICES DE MAINTENANCE* du présent contrat – font l'objet d'une commande ou d'un ordre de service du CLIENT suite à une proposition du PRESTATAIRE.

Les tarifs journaliers de référence de ces prestations sont :

- Prestation réalisée à partir de nos locaux : 800,00 €HT / 6h ouvrées
- Prestation réalisée sur site : 1 500,00 €HT / 6h ouvrées

L'unité de compte est la demi-journée qui correspond à trois heures ouvrées consécutives situées entre 9 h et 18 h. Toute intervention est comptée comme une demi-journée au minimum.

ARTICLE 19 - MODALITES DE REGLEMENT

- 19.1 La redevance forfaitaire de maintenance est due chaque semestre en terme à échoir.
- 19.2 Les factures de maintenance ou de prestations complémentaires réalisées dans le cadre du présent contrat sont payables dans les délais réglementaires en vigueur, net et sans escompte, augmentées des taxes en vigueur au jour de la facturation.

- 19.3 De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par le PRESTATAIRE de manière particulière, le défaut de paiement à l'échéance entraînera de plein droit :
- L'application des intérêts légaux en vigueur.
 - L'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues quel que soit le mode de règlement prévu.
 - La suspension de toutes les prestations en cours quels qu'en soient leur nature et leur niveau d'avancement.

ARTICLE 20 - PRESTATION COMPLEMENTAIRE DE RESTITUTION DES DONNEES

- 20.1 Le PRESTATAIRE garantit au CLIENT une prestation complémentaire de restitution des informations de la base de données constituée au cours de l'exploitation du Dispositif maintenu par le PRESTATAIRE dans le cadre de l'exécution du présent contrat.
- 20.2 Le PRESTATAIRE assure cette prestation selon la procédure suivante :
- A la demande expresse du CLIENT parvenue au PRESTATAIRE trois mois avant la fin du présent contrat, les informations de la base de données constituée au cours de l'exploitation du Dispositif maintenu par le PRESTATAIRE dans le cadre de l'exécution du présent contrat lui sont restituées sous la forme de trois classeurs Excel contenant respectivement :
 - les comptes usagers, les badges et les contenants détenus par les usagers au moment de l'extraction des données de la base,
 - les données d'exploitation, c'est-à-dire les apports en déchèterie et/ou les données de collecte,
 - les factures, où chaque facture est une ligne de classeur composée de l'entête de la facture et de son montant net à payer, sans ligne détail,
 - les documents numérisés et archivés dans le cadre de l'exploitation du Dispositif sont également restitués au CLIENT sur un support informatique approprié à la volumétrie des archives constituées.

Le PRESTATAIRE s'engage à remettre le résultat de cette prestation au CLIENT cinq jours ouvrés avant la date de fin d'exécution du présent contrat, réputée être la date de fin d'exploitation du Dispositif, et ce, sous réserve que la demande expresse du CLIENT soit parvenue au PRESTATAIRE dans le délai spécifié au présent article, ci-avant.

ARTICLE 21 - RESPONSABILITE

- 21.1 Chacune des parties est responsable envers l'autre de toute inexécution ou mauvaise exécution des obligations découlant pour elle du présent contrat, étant entendu qu'il appartient à la partie requérante d'apporter la preuve de la faute éventuelle de l'autre partie.
- 21.2 Afin de garantir sa responsabilité contractuelle et délictuelle, le PRESTATAIRE s'engage à souscrire et à maintenir en vigueur une police d'assurance Responsabilité Civile couvrant les dommages corporels, matériels et immatériels, consécutifs ou non. Le PRESTATAIRE adresse une attestation d'assurance reprenant les risques couverts et les montants garantis. Cette attestation est jointe en ANNEXE A du présent contrat.
- 21.3 Le PRESTATAIRE sera dégagé de toute responsabilité en cas d'inobservation par le CLIENT de l'une des clauses du présent contrat et dans les cas prévus en particulier à l'article *EXCLUSION DES SERVICES DE MAINTENANCE*.
- 21.4 La responsabilité du PRESTATAIRE ne pourra être recherchée en cas de force majeure ou pour d'autres motifs indépendants de sa volonté, tels que grèves, conflits sociaux, sinistres ou accidents.
- 21.5 En cas de déclaration de responsabilité du PRESTATAIRE, celle-ci sera, par la volonté des parties, limitée à la fourniture d'un Logiciel ayant éliminé l'erreur ou l'incident relevé et à la remise en cohérence des données éventuellement erronées.

ARTICLE 22 - LITIGES ET MEDIATION

- 22.1 Les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières s'y rattachant sont régies par la loi française. A défaut d'une solution amiable dans un délais de trente (30) jours ouvrables à compter de la notification du différend par l'une des parties, seul le Tribunal Administratif de Nantes est compétent en la matière. Les dispositions de l'article 55 du CCA TIC (arrêté du 30 mars 2021) s'appliquent.

Les présentes conditions contractuelles relatives à la protection des données à caractère personnels viennent compléter le présent contrat (Cf. contrat RGPD).

ARTICLE 23 - RESILIATION

23.1 Il sera fait application des articles 47 à 54 du CCAG-TIC.

ARTICLE 24 - INTEGRALITE DU CONTRAT

24.1 Le présent contrat exprime l'intégralité des droits et devoirs des parties.

24.2 Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés ou remis par les parties ne pourra s'intégrer au présent contrat.

24.3 Le PRESTATAIRE s'interdit de sous-traiter la totalité des prestations objets du présent contrat. Il veille à limiter autant que faire se peut la sous-traitance en cascade. La liste des sous-traitants pressentis par l'entrepreneur sera transmise au CLIENT laquelle pourra sans délai faire valoir un veto motivé sur l'une ou l'autre des entreprises pressenties.

ARTICLE 25 - LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

25.1 Le présent contrat est soumis à la Loi française.

25.2 En cas de litige, seul le Tribunal Administratif de Nantes est compétent en la matière.

Tous les documents, inscriptions sur matériel, correspondances, demandes de paiement ou modes d'emploi doivent être entièrement rédigés en langue française ou accompagnés d'une traduction en français, certifiée conforme à l'original par un traducteur assermenté.

Fait à PARIS

En 2 exemplaires

Pour le CLIENT

Pour le PRESTATAIRE

TRADIM SAS
régie sociale
17, Rue du Delta - 75009 PARIS
SIRET : 420 609 083 00030 - NAGE 62026
TVA FR 94 420 609 083



ANNEXE A : ATTESTATION D'ASSURANCE

Chubb European Group SE
La Tour Carpe Diem
31, Place des Corolles, Esplanade Nord,
92419 Courbevoie Cedex
France

T +33 1 55 91 45 45
F +33 1 47 88 45 10

CHUBB

Attestation d'assurance

CHUBB EUROPEAN GROUP SE, La Tour Carpe Diem – 31 Place des Corolles, Esplanade Nord - 92419 Courbevoie cedex, certifie par la présente que notre assuré ci-dessous est titulaire auprès de notre compagnie d'une police Responsabilité Civile Professionnelle Technologies ci-après indiquée et à concurrence des montants définis au contrat.

Numéro de Police :	FRINTO00360
Assuré :	TRADIM, 17 RUE DU DELTA 75009 PARIS
Période de garantie :	Du 01/01/2024 au 31/12/2024 inclus
Activités assurées :	Edition de progiciels Hébergement de données et applications informatiques Maintenance de logiciels Vente de matériel informatique Logiciels techniques/scientifiques
Montants des garanties :	1 500 000 € par période de garantie

La présente attestation est délivrée pour servir et faire valoir ce que de droit et n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de l'assureur. Elle est établie sous réserve du paiement de la prime échue et ne peut engager CHUBB EUROPEAN GROUP SE au-delà des conditions générales et autres documents contractuels auxquels elle se réfère.

Fait à Courbevoie, pour valoir ce que de droit, le 02/01/2024

Chubb
Véronique BRIONNE
Présidente Chubb France



Chubb European Group SE, entreprise régie par le Code des assurances, au capital social de 896 176 662 euros, sise La Tour Carpe Diem, 31 Place des Corolles, Esplanade Nord, 92419 Courbevoie Cedex, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro 450 327 374.

1