

## DÉCISION MUNICIPALE N°2023\_16

**OBJET : SERVICE INFORMATIQUE – CONTRAT D'HEBERGEMENT, DE MAINTENANCE ET DE SERVICES ASSOCIES, DES LOGICIELS A DESTINATION DU SERVICE URBANISME ET FONCIER, A INTERVENIR AVEC LA S.A.S.U. « SIRAP »**

Le Maire de la Commune de Pierrelaye,

**AGISSANT** en vertu de la délibération du Conseil Municipal n°8/2020 en date du 26 mai 2020 publiée et déposée en Sous-Préfecture d'Argenteuil, relative aux délégations de pouvoirs données au Maire par le Conseil Municipal conformément aux articles L.2122-22 et L.2122-23 du Code Général des Collectivités Territoriales,

**VU** le Code Général des Collectivités Territoriales et notamment son article L.2122-22 résultant des dispositions de l'article 8 de la Loi du 31 décembre 1970, sur la Gestion Municipale et les Libertés Communales,

**VU** le Budget Communal,

**VU** la proposition de contrat ci-annexé,

**CONSIDERANT** l'arrivée à échéance du contrat d'hébergement et de services associés n° 61538-01-2110CHM, des logiciels à destination du service Urbanisme et Foncier, relatif à la période allant du 6 octobre 2021 au 5 octobre 2022,

**CONSIDERANT** la nécessité d'assurer la continuité des services numériques du service Urbanisme et Foncier,

### DECIDE

**Article 1<sup>er</sup> :**

**Signer** un contrat relatif à des prestations d'hébergement, d'assistance et de maintenance des logiciels à destination du service Urbanisme et Foncier, avec la S.A.S.U. SIRAP représentée par Monsieur Patrice LEMAY, Président, sise ZA Paul Louis Héroult – BP 253 – 26 106 ROMANS sur ISERE Cedex.

**Article 2 :**

**S'acquitter** du montant annuel des prestations établi pour la première année à **2 471,98 € H.T.** (Deux mille quatre cent soixante et onze euros et quatre-vingt-dix-huit centimes Hors Taxes) soit 2 966.38 € TTC et le **verser** par mandat administratif, sur présentation d'une facture annuelle via le portail Chorus Pro et d'un Relevé d'Identité Bancaire ou Postal.

**Article 3 :**

**Préciser** que le montant annuel des prestations sera révisé chaque année à la date anniversaire du contrat conclu pour une période de 3 ans, afin de tenir compte des variations économiques (prise en compte de l'indice SYNTEC).

**Article 4 :**

**Préciser** que les crédits nécessaires seront prélevés sur les articles 6156 et 6135 du Budget Communal.

**Article 5 :**

**Adresser** la présente décision à Monsieur le Préfet du Val d'Oise pour accomplissement du contrôle de la légalité et **l'inscrire** aux registres des décisions.

Transmis en Préfecture le : 21/02/2023

Publié(e) le : 21/02/2023

Exécutoire le : 21/02/2023

Fait à PIERRELAYE, le 20/02/2023

Le Maire,

Michel VALLADE



**CONTRAT D'HEBERGEMENT  
ET  
SERVICES ASSOCIES**

- I – Conditions particulières**  
**II – Conditions générales** Version : CM-GR-V3.4  
**III – Conditions générales** Version : CH-GR-V3.6

**Entre les soussignés :**

**SIRAP S.A.S.U.**

Représentée par Monsieur Patrice LEMAY, Président.  
 ZA Paul Louis Héroult - BP 253  
 26 106 ROMANS sur ISERE Cedex  
 S.A.S. au capital de 91 070 Euros  
 R.C.S. Romans B 315 920 140  
 (Désigné ci-après "le fournisseur")

**Et**

**MAIRIE DE PIERRELAYE**

Représentée par Monsieur le Maire, Michel VALLADE

42 Bis Rue Victor Hugo

95480 PIERRELAYE

(Désigné ci-après "le client")

**Il est conclu ce qui suit :**

**1 - DATE DE PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT**

Date de prise d'effet **06/10/22** pour une période de **3 Année(s)**

Date d'expiration le **05/10/25**

**2 - MODALITES FINANCIERES**

Indice SYNTEC à la signature du contrat : **08/2022 => 286.4**

Pour la réactualisation annuelle du coût de la maintenance, se reporter aux conditions générales Version CH-GR-V3.6 et CM-GR-V3.4.

Le montant initial annuel des prestations est de **2 471.98 € HT**

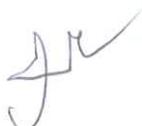
Description	Coût annuel HT
Maintenance & Assistance Téléphonique Solution Next'Ads	644,86
Maintenance et Assistance Téléphonique X'map	429,91
Hébergement annuel Next'Ads sur serveur mutualisé (12 mois)	409,44
Hébergement annuel X'map sur serveur mutualisé (12 mois) Remise de 50% accordée dans le cadre de l'hébergement conjoint avec Next'Ads	204,72
Maintenance & Assistance Téléphonique Solution Démat' pour R'ADS	307,08
Hébergement annuel SVE pour Next'Ads sur serveur mutualisé (12 mois)	168,89
Mise à jour annuelle des données cadastrales	307,08

Le présent contrat est régi par les Conditions Générales Version CH-GR-V3.6 et CM-GR-V3.4.

Fait en deux exemplaires originaux, à Romans, le 01/12/22

Signature et cachet du client

Michel VALLADE  
Maire




Signature et cachet du Fournisseur

## Sommaire

---

<b>1</b>	<b>DEFINITIONS</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJET DU CONTRAT</b> .....	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>DATE DE PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>INSTALLATION DU MATERIEL ET SERVICES</b> .....	<b>4</b>
4.1	Plate-forme technique d'hébergement .....	4
4.2	Installation sur la plate-forme.....	4
4.3	Accessibilité .....	5
<b>5</b>	<b>OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR</b> .....	<b>5</b>
5.1	Accès au serveur.....	5
5.2	Moyens techniques mis en œuvre .....	5
5.3	Sécurité.....	6
5.4	Sauvegarde et restauration des données .....	6
5.5	Sauvegarde et restauration des données .....	6
5.6	Respect des obligations légales et réglementaires .....	6
<b>6</b>	<b>OBLIGATIONS DU CLIENT</b> .....	<b>6</b>
6.1	Autorisations administratives .....	6
6.2	Respect de la réglementation .....	7
6.3	Usage du serveur.....	7
<b>7</b>	<b>PROPRIETE INTELLECTUELLE</b> .....	<b>7</b>
<b>8</b>	<b>MODALITES FINANCIERES</b> .....	<b>7</b>
8.1	Conditions .....	7
8.2	Révision .....	8
8.3	Facturation et Paiement .....	8
<b>9</b>	<b>RESPONSABILITES</b> .....	<b>8</b>
9.1	Responsabilité du FOURNISSEUR .....	8
9.2	Obligation d'intervention et de rétablissement (continuité du service) .....	10
<b>10</b>	<b>ASSURANCES</b> .....	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>REFERENCES</b> .....	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>CONFIDENTIALITE</b> .....	<b>11</b>
<b>13</b>	<b>SUSPENSION DES OBLIGATIONS</b> .....	<b>11</b>
<b>14</b>	<b>RESILIATION POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE A SES OBLIGATIONS</b> .....	<b>11</b>
<b>15</b>	<b>TERME DU CONTRAT ET REVERSIBILITE</b> .....	<b>11</b>

<b>16</b>	<b>LOCALISATION DES DONNEES .....</b>	<b>11</b>
<b>17</b>	<b>CIRCULATION DU CONTRAT .....</b>	<b>12</b>
<b>18</b>	<b>MODIFICATION - INTEGRALITE.....</b>	<b>12</b>
<b>19</b>	<b>INVALIDITE PARTIELLE.....</b>	<b>12</b>
<b>20</b>	<b>DROIT APPLICABLE – LANGUE DU CONTRAT .....</b>	<b>12</b>
<b>21</b>	<b>DONNEES PERSONNELLES - RGD.....</b>	<b>12</b>
21.1	Cas dans lesquels le Client est responsable de traitement, et SIRAP est simple sous-traitant.....	12
21.2	Cas dans lesquels SIRAP est responsable de traitement.....	13
<b>22</b>	<b>DIFFERENDS.....</b>	<b>14</b>
<b>23</b>	<b>RESILIATION DU CONTRAT .....</b>	<b>14</b>
<b>24</b>	<b>ELECTION DE DOMICILE.....</b>	<b>14</b>

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités d'application du contrat entre le GROUPE SIRAP (LE FOURNISSEUR désigné ci-après) et son client.

Le FOURNISSEUR est spécialisé dans l'édition de logiciels techniques, principalement des Systèmes d'Informations Géographiques (SIG) et des progiciels « métiers » qui leurs sont rattachés. Il fournit un service d'hébergement de serveurs dédiés ou mutualisés pour l'exploitation de ses solutions.

Dans le cadre de l'exploitation de la solution proposée par le FOURNISSEUR, le CLIENT souhaite confier l'hébergement et la maintenance technique des serveurs au FOURNISSEUR sur la plate-forme du FOURNISSEUR en bénéficiant de la part de ce dernier des prestations objet du présent contrat.

Tout contrat d'hébergement suppose la pleine application des conditions générales et leur acceptation par le Client.

## 1 DEFINITIONS

**Internet** : Réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune unité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble.

**Hébergement** : Ressources techniques et moyens mis à la disposition du client lui permettant de publier et d'exploiter l'application.

**Hébergement mutualisé** : Hébergement, sur un serveur commun, de plusieurs ensembles de données propres à plusieurs Clients, qui partagent collectivement les ressources et l'espace disponible sur ce serveur.

**Hébergement dédié** : Hébergement en propre pour le Client d'un ensemble de données et d'éléments constituant un ou plusieurs dossiers sur un serveur qui lui est exclusivement réservé.

**Données** : Ensemble des informations collectées et saisies par le CLIENT et destinées à être diffusées sur ses sites Web hébergés sur ses propres serveurs.

**Site Web** : Service professionnel électronique interactif du CLIENT mis en ligne sur le réseau Internet.

**Progiciel** : Ensemble complet de programmes conçus pour être fourni à plusieurs utilisateurs en vue d'une même application ou d'une même fonction. Le progiciel peut être composé de produits du fournisseur, et de développements ou paramétrages spécifiques réalisés pour le compte du client.

**Serveur** : Infrastructure matérielle et logicielle appartenant ou non au CLIENT, connectée au réseau Internet, destinée à héberger sites ou progiciels exploités par le CLIENT.

**Plate-forme technique** : Infrastructure matérielle et logicielle connectée au réseau Internet.

**Système d'Information Géographique (SIG)** : Système d'information capable d'organiser et de présenter des données alphanumériques spatialement référencées, ainsi que de produire des plans et des cartes. Ses usages couvrent les activités géomatiques de traitement et diffusion de l'information géographique.

L'usage courant du SIG est la représentation plus ou moins réaliste de l'environnement spatial en se basant sur des primitives géométriques : des points, des vecteurs (arcs), des polygones ou des maillages (raster). À ces primitives sont associées des informations attributaires telles que la nature (route, voie ferrée, forêt, etc.) ou toute autre information contextuelle (nombre d'habitants, type ou superficie d'une commune par ex.).

SIMAP : Solution de cartographie en ligne, modulaire et extensible, proposée par SIRAP, construite autour du framework p.mapper.

Maintenance corrective urgente : Intervention non planifiée sur la plate-forme d'hébergement en raison d'une défaillance d'un ou plusieurs éléments logiciels ou matériels.

## 2 OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le FOURNISSEUR héberge sur sa plate-forme technique pour le compte du CLIENT des solutions utilisées par ce dernier sur un ou des serveur(s) mutualisé(s) ou dédié(s).

## 3 DATE DE PRISE D'EFFET ET DURÉE DU CONTRAT

La date de prise d'effet du contrat et la durée du contrat d'hébergement sont conclues aux conditions particulières entre le CLIENT et le FOURNISSEUR. Au terme de ladite durée, un nouveau contrat actualisé sera proposé au client avec une prévenance de deux mois avant son échéance.

## 4 INSTALLATION DU MATERIEL ET SERVICES

### 4.1 Plate-forme technique d'hébergement

Le FOURNISSEUR se réserve le droit de modifier à tout moment les caractéristiques des infrastructures techniques de sa plate-forme d'hébergement et le choix de ses fournisseurs, tant pour le matériel utilisé que pour les liaisons de télécommunications. Ces modifications devront toutefois permettre d'offrir des performances et une qualité de prestation au moins équivalentes à celles fournies antérieurement à ces modifications.

### 4.2 Installation sur la plate-forme

L'installation physique des serveurs sur la plate-forme d'hébergement, son raccordement aux réseaux de télécommunication et au réseau électrique seront dans tous les cas assurés par le personnel du FOURNISSEUR ou par du personnel mandaté par ce dernier.

La nature des prestations exécutées par le FOURNISSEUR pour l'installation du serveur, des systèmes d'exploitation, des logiciels, leur mise à jour et leur paramétrage, la configuration du réseau, le contrôle des matériels dédiés au CLIENT et toutes les prestations accessoires seront définis dans une proposition commerciale.

Le CLIENT s'engage à fournir toutes les informations, schémas, documents, spécifications nécessaires à la bonne exécution des prestations du FOURNISSEUR.

**4.3 Accessibilité**

Les serveurs dédiés au CLIENT et tout composant ou accessoire technique lié aux serveurs seront installés dans une salle protégée par un dispositif de sécurité physique. L'accès à cette salle n'est autorisé qu'aux personnels habilités.

**5 OBLIGATIONS DU FOURNISSEUR**

Les modalités d'abonnement du CLIENT au service d'hébergement du FOURNISSEUR sont décrites dans la proposition commerciale.

Le FOURNISSEUR s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaire à la mise en œuvre d'un service d'une qualité conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

En tant qu'exploitant dépendant de technologies et d'infrastructures de communication développées, fournies et exploitées par des tiers, le FOURNISSEUR ne saurait garantir au CLIENT que le service d'hébergement délivré soit totalement ininterrompu, sans survenance d'aucun incident technique, et offrant un niveau de sécurité sans faille.

Le FOURNISSEUR s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables et nécessaires correspondant à l'état de l'art pour remédier le plus rapidement possible à toute faille constatée dans le système de sécurité, à toute interruption des alimentations, des connexions informatiques et liaisons télécoms.

**5.1 Accès au serveur**

Le FOURNISSEUR s'efforcera d'offrir au CLIENT un accès à ses serveurs via le réseau 24 heures sur 24, tous les jours de l'année.

En cas de nécessité, Le FOURNISSEUR pourra interrompre l'accès aux serveurs du CLIENT à des fins de maintenance ou d'augmentation de capacité de sa plate-forme d'hébergement ou de ses liaisons. La durée des interruptions ne devra pas être supérieure à quatre heures par mois. Ces interruptions devront avoir lieu au moment de la journée le moins préjudiciable aux trafics du CLIENT, et devront être signalées 48 heures à l'avance par le FOURNISSEUR au CLIENT, par courrier électronique à l'adresse du contact fournie par le CLIENT, sauf dans le cadre d'une maintenance corrective urgente.

**5.2 Moyens techniques mis en œuvre**

Dès la détection, par le FOURNISSEUR, d'une interruption de service, celui-ci s'engage à en informer le CLIENT (par téléphone, fax et e-mail). De même, dès le rétablissement de service effectué, le FOURNISSEUR s'engage à avertir le CLIENT par les mêmes moyens.

Le CLIENT s'engage à signaler au FOURNISSEUR (par téléphone, fax et e-mail) toute anomalie ou dysfonction constatée afin de permettre l'intervention de ce dernier dans le délai prévu à l'article 9.2.



**5.3 Sécurité**

Le FOURNISSEUR s'engage à mettre en place les procédures de sécurité nécessaires pour limiter les accès à ses installations informatiques et les intrusions dans les serveurs.

Le FOURNISSEUR prend des précautions raisonnables pour assurer la protection matérielle et logicielle des données et programmes hébergés sur les serveurs du CLIENT.

**5.4 Sauvegarde et restauration des données**

Le FOURNISSEUR s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la sauvegarde et le cas échéant la restauration des données métiers que le CLIENT aura déposé sur le serveur. Sont considérés comme données métiers les données pouvant être exploitées par les logiciels du FOURNISSEUR faisant l'objet du présent contrat.

**5.5 Sauvegarde et restauration des données**

Le FOURNISSEUR s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour assurer la sauvegarde et le cas échéant la restauration des systèmes en cas de panne majeure sur le(s) serveur(s).

**5.6 Respect des obligations légales et réglementaires**

Le CLIENT est informé et accepte que le FOURNISSEUR conserve, pendant la durée du contrat et dans les conditions réglementaires, les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du contenu du site ou des sites hébergés sur le serveur du CLIENT, et ce, en vue de leur communication éventuelle en justice. Sous cette réserve, le FOURNISSEUR est tenu de respecter le plus strict secret professionnel concernant ces données.

**6 OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le CLIENT reconnaît avoir vérifié l'adéquation du service d'hébergement à ses besoins et avoir reçu du FOURNISSEUR toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires pour souscrire au présent engagement en connaissance de cause. Ainsi, les choix effectués par le CLIENT lors de la commande ainsi qu'éventuellement par la suite, demeurent sous son entière responsabilité.

**6.1 Autorisations administratives**

Le CLIENT fait son affaire personnelle de toutes les autorisations légales, réglementaires ou administratives nécessaires à l'ouverture et à l'exploitation du ou des Sites Web ou progiciel(s) hébergés sur les serveurs. Le CLIENT s'engage à respecter, dans le cadre de l'exploitation du ou des dits sites Web ou progiciel(s), les règles légales et déontologiques pouvant régir l'exercice de sa profession.

## 6.2 Respect de la réglementation

Le CLIENT s'engage à respecter strictement les lois et règlements en vigueur dont notamment les règles ayant trait au fonctionnement des services en ligne, au commerce électronique, aux droits d'auteur, aux bonnes mœurs et à l'ordre public ainsi que les principes universels d'usage de l'Internet, communément appelés « Netiquette » (<http://www.faqs.org/rfcs/rfc1855.html>).

En application des dispositions légales et notamment de la loi du 30 septembre 1986 modifiée, le CLIENT sera civilement et pénalement responsable du contenu de ses sites web, des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions pénales qu'elles suscitent, notamment en matière de propriété intellectuelle, de droits de la personnalité et de protection des mineurs.

## 6.3 Usage du serveur

Le serveur est mis à disposition du CLIENT par le FOURNISSEUR afin de délivrer un service conforme aux prestations décrite aux conditions particulières.

Toute installation par le CLIENT d'un nouveau service impactant la charge du serveur et/ou la consommation de bande passante fera l'objet d'un avenant au présent contrat.

## 7 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le CLIENT est seul propriétaire des contenus (Site Web, progiciel(s) sous licences...) ainsi que des éléments de toutes natures remis au FOURNISSEUR (données, fichiers, informations, etc.).

En conséquence, en cas de cessation du présent contrat, quelle qu'en soit la cause, le FOURNISSEUR s'engage à restituer immédiatement au CLIENT l'ensemble des éléments lui appartenant ainsi que les copies de sauvegarde qu'il aurait pu faire.

Le CLIENT n'acquiert aucun droit de propriété intellectuelle sur les logiciels mis à sa disposition par le FOURNISSEUR dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

## 8 MODALITÉS FINANCIÈRES

### 8.1 Conditions

Le prix de l'hébergement et options fournis par Le FOURNISSEUR, au titre du présent contrat d'hébergement, sont mentionnés aux conditions particulières. Ils s'entendent hors taxes et sont payables en euros.

La mise en service des serveurs déclenche la facturation par Le FOURNISSEUR, pour une période annuelle.

**8.2 Révision**

Le prix de l'hébergement et options seront révisés à la date d'établissement du contrat pour tenir compte des variations économiques, selon les conditions légales en vigueur, et, suivant la formule ci-après :

$$P = Po ( I / Io )$$

P : Prix révisé

Po : Prix initial

I : Dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision.

Io : Indice SYNTEC publié à la date de signature du contrat

**8.3 Facturation et Paiement**

Le FOURNISSEUR émettra ses factures au début de chaque année date anniversaire, terme à échoir, en y incluant les taxes en vigueur.

Toutes les factures sont payables par virement sur le compte dont le numéro apparaît au bas des factures ou par chèque selon les règles en vigueur concernant les délais de règlement.

En cas de retard de paiement, les pénalités pour retard seront dues automatiquement, sans qu'une mise en demeure, même par simple lettre ne soit nécessaire, ces pénalités étant dues et exigibles par le seul fait de l'échéance du terme contractuel.

Tout retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit la facturation une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement ainsi que d'intérêts de retard. Le taux des pénalités de retard mensuel est égal à 1,80%.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Les sommes dues par LE CLIENT porteront intérêt jusqu'à complet paiement, et ce, même en cas de résiliation du Contrat.

**9 RESPONSABILITÉS****9.1 Responsabilité du FOURNISSEUR****9.1.1**

Le FOURNISSEUR est tenu d'une obligation de moyen et non de résultat. Le FOURNISSEUR s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires pour délivrer, dans des conditions optimales, le service d'hébergement au CLIENT. La responsabilité du FOURNISSEUR envers le CLIENT ne pourrait être engagée que pour des faits fautifs établis qui lui seraient exclusivement imputables.

**9.1.2**

Le FOURNISSEUR ne saurait être tenu responsable, en particulier, des difficultés d'accès ou des impossibilités momentanées d'accès aux Sites Web ou progiciels du CLIENT, lorsque celles-ci sont dues aux perturbations des réseaux de télécommunication. Le CLIENT étant informé de la complexité des

réseaux mondiaux de l'Internet, et de l'afflux, à certaines heures ou périodes, des utilisateurs d'Internet sur lesdits réseaux, lesquels sont susceptibles d'entraîner la saturation des infrastructures dont dépendent la continuité du service, la fluidité et le débit des connexions.

Du fait des caractéristiques de l'Internet, que le CLIENT déclare parfaitement connaître, Le FOURNISSEUR ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment pour :

le contenu des informations hébergées sur le serveur du CLIENT, leur exploitation et leur mise à jour ;

les difficultés d'accès au serveur hébergé du fait du non respect total ou partiel d'une obligation du CLIENT, d'une défaillance et/ou d'une saturation à certaines périodes des opérateurs des réseaux Internet et en particulier de son ou ses fournisseurs d'accès ;

la contamination par virus des données et/ou logiciels introduit par le CLIENT ;

les intrusions malveillantes de tiers sur le site et/ou serveur du CLIENT, malgré les mesures raisonnables de sécurité mises en place par Le FOURNISSEUR ;

les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le CLIENT.

#### 9.1.3

La réparation due par Le FOURNISSEUR au CLIENT en cas de défaillance du service d'hébergement qui résulterait d'une faute du FOURNISSEUR est défini ci-après au 9.1.5.

#### 9.1.4

Toute action dirigée contre le CLIENT par un tiers pour des faits fautifs établis qui lui seraient exclusivement imputables constitue au sens du présent contrat un préjudice indirect et par conséquent, n'est pas susceptible d'ouvrir droit, directement ou indirectement, à réparation de la part du FOURNISSEUR.

#### 9.1.5

En cas de défaillance du Service, le FOURNISSEUR ne peut être responsable des dommages indirects tels que pertes d'exploitation, préjudices commerciaux, perte de clientèle, de chiffre d'affaires, de bénéfices ou d'économies prévues ou autres préjudices indirects, subis par le Client qui ne résulteraient pas d'une faute grave caractérisée du FOURNISSEUR.

Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile dans le cadre de l'exécution du Contrat, ne pourra excéder, toutes causes confondues, la somme correspondant à la valeur annuelle du Contrat, calculée sur la base des trois (3) derniers mois de Services facturés par le Prestataire au Client hors frais de Matériels et Logiciels ou sur la base d'une extrapolation de trois (3) mois de Services facturés hors frais de Matériels et Logiciels à partir des factures émises. Dans le cas où le Prestataire serait amené à verser au Client des pénalités pour non-respect de l'une de ses obligations, ces pénalités seraient déduites du montant éventuellement dû au Client pour la réparation du préjudice causé par la défaillance du Prestataire.

#### 9.1.6

La force majeure est exonératrice de toute responsabilité au titre de la non exécution totale ou partielle du présent contrat. Au sens du présent contrat, sont assimilés à la force majeure :

(1) les pannes occasionnant des interruptions de service sur la ligne internet du FOURNISSEUR, dont la durée est supérieure à la garantie de temps de rétablissement de 4 heures à laquelle s'engage le fournisseur d'accès du FOURNISSEUR, les coupures d'alimentation électrique du fait du distributeur ;

(2) le séisme, l'incendie, les inondations, la tempête, la foudre ou autres aléas climatiques ou encore les catastrophes naturelles et, plus généralement, toute circonstance, fait, accident qui entraîne la détérioration ou la destruction partielle ou totale des installations de la plate-forme technique du FOURNISSEUR pour des raisons indépendantes de la volonté de ce dernier ;

(3) les perturbations, dysfonctionnements ou interruption momentanée de l'alimentation électrique du FOURNISSEUR par le réseau de distribution ;

(4) l'indisponibilité des serveurs hébergés découlant d'une interruption totale ou partielle du service des lignes administrées par les opérateurs Télécoms et fournisseurs d'accès auxquels le FOURNISSEUR a recours.

Le FOURNISSEUR s'engage en (3) et (4) à entreprendre tout ce qui est en son pouvoir pour obtenir des exploitants responsables des perturbations, dysfonctionnements ou interruption le rétablissement des services leur incombant.

## 9.2 Obligation d'intervention et de rétablissement (continuité du service)

Le FOURNISSEUR prend toutes les précautions pour assurer la meilleure continuité de service et les meilleurs délais de rétablissement en cas de problème majeur sur un serveur

Aux heures et jours ouvrables, Le FOURNISSEUR s'engage :

A une garantie de temps d'intervention (GTI) de 2 heures

A une garantie de temps de rétablissement (GTR) de 4 heures à partir de la notification de l'intervention pour les serveurs virtualisés.

Ces obligations sont liées au bon fonctionnement des serveurs et non des progiciels qu'ils hébergent. Les obligations liées au bon fonctionnement des progiciels (si elles sont fournies par SIRAP) sont décrites dans le contrat de maintenance.

Les temps d'interventions sont déclenchés après appel au service support client SIRAP et constatation par celui-ci du dysfonctionnement.

Le FOURNISSEUR s'engage à informer le CLIENT, par fax, par e-mail et par téléphone, du rétablissement du service.

## 10 ASSURANCES

Le FOURNISSEUR déclare être assuré pour sa responsabilité civile professionnelle auprès d'une compagnie notoirement solvable pour tous les dommages matériels consécutifs à l'exécution de la prestation par son personnel ou ses collaborateurs.

Le FOURNISSEUR s'engage à maintenir le niveau de la garantie globale pendant toute la durée du présent contrat et à en apporter la preuve sur demande du CLIENT. Le FOURNISSEUR indiquera au CLIENT, sur demande de ce dernier, le montant total en valeur à neuf de l'ensemble des équipements garantis par ladite police venant en concours avec ceux du CLIENT.

## 11 RÉFÉRENCES

Le FOURNISSEUR est autorisé à faire figurer le nom du CLIENT sur la liste de ses références commerciales.

## 12 CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties s'engage à préserver la confidentialité et s'interdit de communiquer à des tiers les informations qui lui auront été transmises dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

## 13 SUSPENSION DES OBLIGATIONS

En cas de survenance d'un cas de force majeure au sens de la jurisprudence, les obligations des parties seront suspendues. De convention expresse, il est rappelé en sus de ce qui est indiqué ci-dessus à l'article 9.1.6 que constitue notamment un cas de force majeure, l'indisponibilité des serveurs dû aux perturbations du réseau de télécommunication ainsi que toute indisponibilité de la plate-forme technique imputable à des causes étrangères au FOURNISSEUR ou hors de son contrôle.

Si le cas de force majeure persiste au-delà d'une durée de 15 jours le présent contrat pourra être résilié de plein droit par l'une ou l'autre des parties.

## 14 RÉSILIATION POUR MANQUEMENT D'UNE PARTIE À SES OBLIGATIONS

En cas de non-respect par l'une ou l'autre des parties de ses obligations au titre du présent contrat, celui-ci pourra être résilié au gré de la partie lésée.

Il est expressément entendu que cette résiliation aura lieu de plein droit 60 jours après la réception d'une mise en demeure de s'exécuter, restée, en tout ou partie, sans effet. La mise en demeure déclarant l'intention d'appliquer la présente clause pourra être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception ou tout acte extrajudiciaire.

## 15 TERME DU CONTRAT ET REVERSIBILITE

A la fin du contrat, pour quelle que cause qu'elle survienne, le FOURNISSEUR s'engage à restituer l'intégralité des données du CLIENT présentes sur le serveur.

Aux termes du Contrat, le Client peut demander de manière écrite et expresse à SIRAP d'opérer une réversibilité consistant en la remise par SIRAP des données hébergées du Client dans un espace sécurisé où le Client pourra télécharger les données hébergées. Le Client peut demander cette réversibilité durant le temps du Contrat et au plus tard huit jours après son terme, quelle qu'en soit la cause, et l'accès aux données étant réservées au Client pendant une durée de cinq jours ouvrés, toutes données hébergées du Client étant détruites au-delà de ces délais.

## 16 LOCALISATION DES DONNEES

SIRAP garantit que les données hébergées du Client sont physiquement localisées en France, ou à tout le moins, dans l'Union Européenne.

## 17 CIRCULATION DU CONTRAT

Le présent contrat étant conclu «intuitu personae» les parties s'interdisent, d'une part de transférer, pour quelque cause et sous quelque forme que ce soit, à titre onéreux ou gratuit, le contrat ou l'un quelconque de leurs droits et obligations à un tiers et, d'autre part de confier à un tiers, l'exécution de tout ou partie de leurs obligations contractuelles.

Cependant, ces interdictions ne pourront pas être opposées aux obligations légales d'ordre public ni à l'autorisation écrite et préalable des parties.

Toutefois, le FOURNISSEUR et le CLIENT sont autorisés à transférer le présent contrat dans le cadre d'une cession de leur fonds de commerce ou d'entreprise. Il appartiendra au cédant d'en informer l'autre dans les 30 jours de ladite cession par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

## 18 MODIFICATION - INTÉGRALITÉ

Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé par toutes les parties au contrat.

Il représente l'intégralité des engagements existant entre les parties. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du présent contrat.

## 19 INVALIDITÉ PARTIELLE

La nullité ou l'inapplicabilité de l'une quelconque des stipulations du présent contrat n'emportera pas nullité des autres stipulations qui conserveront toute leur force et leur portée.

Cependant, les parties pourront d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

## 20 DROIT APPLICABLE – LANGUE DU CONTRAT

De convention expresse entre les parties, le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Il est rédigé en langue française, dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

## 21 DONNEES PERSONNELLES – RGPD

### 21.1 Cas dans lesquels le Client est responsable de traitement, et SIRAP est simple sous-traitant

Le Client est seul responsable de traitement, au sens de la Loi Informatique et Libertés n° 7817 du 6 Janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après « RGPD »), au titre des données personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation du Logiciel en exécution du présent Contrat. Plus généralement, il est seul responsable de l'usage qu'il fait des données, qu'elles soient à caractère personnel ou non. En tant que responsable de traitement, le Client doit notamment (i)

respecter la loi précitée et le RGPD, (ii) effectuer toutes formalités nécessaires lui incombant à ce titre (registres, analyse d'impact, démarches CNIL, etc.), (iii) respecter les principes de licéité, loyauté et transparence des traitements précités, la minimisation des données, et les droits des personnes physiques concernées. Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

En exécution du Contrat et pour la durée de celui-ci, et/ou sur instruction documentée du Client, SIRAP est amenée à traiter, héberger, accéder, sauvegarder, restituer des données personnelles pour le compte du Client. A ce titre, SIRAP a la qualité de sous-traitant au sens du RGPD et ne fait aucun usage personnel desdites données et s'engage à traiter les données pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance. L'objet, la nature, la finalité du traitement, ainsi que le type de données et les catégories de personnes concernées, dépendent en général des modules du Logiciel choisis par le Client, de l'éventuelle évolution du périmètre du Contrat, des prestations additionnelles demandées par le Client et des instructions de ce dernier. Au regard de l'économie du Contrat et de l'état de l'art, SIRAP mettra en œuvre les moyens appropriés pour préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles, notamment par les mesures de sécurité logiques et physiques mises en place par SIRAP, et par le biais de clauses de confidentialité à respecter par les personnes qui traiteront lesdites données, afin d'éviter que ces données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. SIRAP notifiera au Client toute violation de données personnelles dans les 48 heures après en avoir pris connaissance. De manière générale, le Client autorise SIRAP à faire appel à des sous-traitants ultérieurs (français, européens ou dans un Etat ayant reçu une décision d'adéquation) à conditions qu'ils s'engagent à respecter les termes du Contrat. SIRAP informe le Client de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants liés au traitement des données personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation du logiciel et s'assure que ces sous-traitants respectent les termes du contrat. Le Logiciel dispose de fonctionnalités permettant au Client d'agir sur les données personnelles ; il lui appartient le cas échéant de les mettre en œuvre dans le respect du RGPD. Dans le cas où le Client solliciterait SIRAP pour des prestations de services en relation avec les traitements de données personnelles dont le Client est responsable de traitement, ces prestations seront fournies, sous réserve de faisabilité et d'acceptation par SIRAP, aux tarifs en vigueur de cette dernière. En particulier, SIRAP met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par elle en tant que sous-traitant. Le cas échéant, le Client pourra faire procéder, à ses frais pendant la durée du Contrat, à un audit par an d'une durée maximale de deux jours calendaires portant sur les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place par SIRAP, moyennant le respect d'un préavis minimum de soixante (60) jours, et sans perturber le bon fonctionnement des Logiciels et des infrastructures utilisées par SIRAP. SIRAP accepte de se soumettre à un tel audit, effectué par un auditeur indépendant réputé, ne concurrençant pas les activités commerciales de SIRAP. Cet auditeur indépendant est choisi par le Client et accepté par SIRAP. Il possède les qualifications professionnelles requises et est soumis à un accord de confidentialité. Les Parties reconnaissent que tous rapports et informations obtenues dans le cadre de cet audit sont des informations confidentielles. L'audit ne comporte pas d'accès à tous systèmes, informations, données non liées aux traitements effectués en vertu de ce Contrat et pour le compte du Client, ni d'accès physique aux serveurs sur lesquels est sauvegardé le Logiciel. Le Client prend à sa charge tous les frais occasionnés par l'audit, incluant de manière non limitative les honoraires de l'auditeur et si la durée de l'audit est supérieure à 2 jours, rembourse à SIRAP toutes les dépenses et frais occasionnés par cet audit, y compris le temps consacré à l'audit en fonction du taux horaire moyen du personnel de SIRAP ayant collaboré à l'audit. Le sort des données personnelles traitées par SIRAP pour le compte du Client est précisé à l'article 11 du Contrat.

## 21.2 Cas dans lesquels SIRAP est responsable de traitement

Le Client et ses Utilisateurs sont informés que SIRAP est responsable du traitement de données personnelles relatif à la gestion de ses clients. Ce traitement est légitime, et à tout le moins nécessaire à l'exécution du Contrat. Les données ainsi traitées sont destinées à SIRAP, en particulier aux services



commercial, comptable et juridique, ainsi qu'aux sous-traitants auxquels SIRAP est susceptible de faire appel dans le cadre de ce traitement. Les données relatives à la gestion des Clients sont conservées durant le temps strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale ; et plus précisément, trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale, sauf accord pour une durée plus longue. Cependant, toutes données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale ou réglementaire, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage, et être conservées à cette fin conformément aux dispositions en vigueur (délais de prescription, obligations légales de conservation, etc.). Le Client et ses Utilisateurs sont informés qu'ils disposent d'un droit d'accès, de rectification, de modification, de portabilité ou d'effacement des données les concernant. Ils peuvent définir des directives sur le sort de leurs données après leur mort, demander la limitation du traitement, s'y opposer, ou le cas échéant retirer leur consentement. Pour cela, ils peuvent adresser un courriel au Responsable à la Protection des Données (DPO) de SIRAP [dpo@sirap.fr](mailto:dpo@sirap.fr). Ils peuvent introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle <https://www.cnil.fr>. Les données personnelles collectées par SIRAP au titre de l'article 10 sont en principe nécessaires à la gestion du Client, à la conclusion ou l'exécution du Contrat. Si le Client / l'Utilisateur ne les renseigne pas, ou s'il exerce un droit d'opposition, de limitation ou d'effacement, SIRAP ne sera pas tenue pour responsable des conséquences qui en découleraient.

## 22 DIFFÉRENDS

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du présent contrat, les contractants conviennent de se réunir dans les huit jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception, notifiée par l'une des deux parties.

Si au terme d'un délai de huit jours commençant à courir à compter de la réception, les parties n'arrivaient pas à se mettre d'accord sur un compromis ou une solution, le litige serait alors soumis à la compétence juridictionnelle du Tribunal compétent.

## 23 RESILIATION DU CONTRAT

Ce contrat peut être dénoncé par l'une ou l'autre des parties à la fin de chaque année, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée avec un préavis de deux mois avant la date anniversaire.

## 24 ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux ou adresses indiqués en tête des présentes.

Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des parties ne sera opposable à l'autre partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

Fait en double exemplaire, dont un pour chacune des parties, lesquelles reconnaissent expressément l'avoir reçu.

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les modalités d'application du contrat entre le GROUPE SIRAP (LE FOURNISSEUR désigné ci-après) et son client.

Tout contrat de maintenance suppose la pleine application des conditions générales et leur acceptation par le Client.

## 1 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat porte sur un service forfaitaire de maintenance des logiciels développés par le fournisseur et sur une assistance à leur utilisation.

Il a pour but de fixer les conditions de cette prestation, ainsi que les obligations respectives des parties.

## 2 - ETENDUE DU CONTRAT

Les prestations de maintenance-assistance fournies par le fournisseur s'appliquent à l'ensemble des logiciels dont elle a concédé l'usage au client. Cet ensemble est détaillé dans les conditions particulières.

Dans le cas de développement par le fournisseur de nouveaux modules ou sous-ensemble pour venir compléter en standard le logiciel de base, ces modules sont pris automatiquement en compte par le présent contrat.

Dans le cas où de nouveaux modules spécifiques sont développés et ne font pas partie de l'ensemble des logiciels détaillé aux conditions particulières, ils ne sont couverts par ce contrat qu'après acceptation par les deux parties d'un avenant à ce contrat complétant notamment la liste des programmes couverts et éventuellement la revalorisation de ce contrat.

### 2.1 Les prestations de maintenance comprennent :

#### 2.1.1 maintenance corrective

Les éventuels dysfonctionnements sont résolus dans les plus brefs délais. LE FOURNISSEUR s'engage à tout mettre en œuvre afin de perturber le moins possible le service.

#### 2.1.2 maintenance évolutive

Le client final bénéficiera des améliorations techniques et fonctionnelles apportées aux logiciels (Mises à jour), ou des évolutions réglementaires (Nouvelle Version).

Il est possible de faire effectuer par LE FOURNISSEUR des modifications de logiciels, gratuitement s'il s'agit de détails et sur devis préalablement établi s'il s'agit de développements spécifiques ou de modifications importantes.

LE FOURNISSEUR sera seul juge pour apprécier l'importance des changements à opérer.

#### 2.1.3 Assistance téléphonique

Un service d'assistance téléphonique est en place pour toute aide ou tout renseignement de la part des utilisateurs.

Ce service d'assistance téléphonique est disponible du lundi au vendredi, hors jours fériés, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 18h :

- par téléphone au numéro : 09 70 590 590
- par mail à l'adresse : support@sirap.fr
- via le portail support à l'adresse : <http://support.groupe-sirap.fr>

Ce portail permet de déposer vos demandes et de suivre leur traitement. Les délais contractuels démarrent à partir du dépôt de la demande sur le portail support.

Ce dépôt pourra être réalisé par un technicien du groupe SIRAP dans le cadre d'un appel téléphonique ou d'un envoi de mail.

## **2.2 Les prestations de maintenance ne comprennent pas :**

- Les formations pour les évolutions des logiciels dues aux changements de la législation ou de la réglementation, ne sont pas prévues au contrat car elles ne dépendent pas de notre propre volonté.

- La réinstallation des logiciels suite à un changement de poste (ou serveur) ou tout autre problème de matériel.

## **3 - TRAITEMENT DES ANOMALIES**

La définition de chaque type d'anomalie est définie ainsi :

### **✓ Anomalie bloquante :**

- Le dysfonctionnement d'une partie de l'application :
  - exécution d'un traitement impossible, interrompue anormalement ou non fiable,
  - toute anomalie empêchant de traiter une fonctionnalité prévue.
- La mise à jour (création, modification ou destruction de données) et la consultation défectueuse ou impossible de la base de données.
- Le dysfonctionnement d'une fonctionnalité vitale ou majeure pour le client.

### **✓ Anomalie majeure :**

- La non-conformité d'une partie de l'application aux spécifications, même si cela n'empêche pas, temporairement, l'utilisateur de traiter une fonctionnalité prévue.
- Le dysfonctionnement d'une fonctionnalité vitale ou majeure pour le client, si cela n'empêche pas l'utilisateur de traiter correctement la fonctionnalité.
- Le dysfonctionnement d'outils spécifiques pouvant être remplacés temporairement par d'autres outils.

### **✓ Anomalie mineure :**

- La non-conformité d'éléments mineurs de l'application par rapport aux spécifications, si cela n'empêche pas l'utilisateur de traiter correctement une fonctionnalité prévue.
- Le dysfonctionnement d'une fonctionnalité mineure, si cela n'empêche pas l'utilisateur de traiter correctement la fonctionnalité.
- L'apparition de messages systèmes erronés.

## **Délais Interventions/Corrections**

Les délais maximums d'interventions et de corrections du ou des problèmes, à compter de la consignation du dysfonctionnement sur le portail support seront les suivants :

Type d'anomalie	Délai de prise en charge (A partir de la création du ticket)	Solution de contournement	Correction définitive
Anomalies bloquantes	2 heures	24 heures	5 jours ouvrés
Anomalies majeures	4 heures	48 heures	10 jours ouvrés
Anomalies mineures	48 heures	8 jours ouvrés	20 jours ouvrés

Le non-respect des délais d'intervention sera sanctionné par l'application de pénalités de retard fixées forfaitairement à 46.00 € TTC par jour de retard. Toutefois ce montant sera plafonné au montant de la maintenance annuelle du module concerné.

#### 4 - DATE DE PRISE D'EFFET ET DUREE DU CONTRAT

La date de prise d'effet et la durée du contrat de maintenance sont conclues aux conditions particulières entre le client et le fournisseur. Au terme de ladite durée, un nouveau contrat actualisé sera proposé au client avec une prévenance de deux mois avant son échéance.

#### 5 - RESILIATION DU CONTRAT

Ce contrat peut être dénoncé par l'une ou l'autre des parties à la fin de chaque année, par **lettre recommandée avec accusé de réception envoyée avec un préavis de deux mois avant la date anniversaire.**

#### 6 - MODALITES FINANCIERES

##### 6.1 Redevance :

Le montant annuel des prestations de maintenance est fonction des licences installées détaillées dans les conditions particulières au contrat de maintenance.

Ce montant sera révisé chaque année à la date d'établissement du contrat pour tenir compte des variations économiques, selon les conditions légales en vigueur, et, suivant la formule ci-après :

$$P = P_0 (I / I_0)$$

P : Prix révisé  
P<sub>0</sub> : Prix initial  
I : dernier indice SYNTEC publié à la date de la révision.  
I<sub>0</sub> : Indice SYNTEC publié à la date de signature du contrat

##### 6.2 Facturation :

Le fournisseur émettra ses factures à la date anniversaire, terme à échoir, en y incluant les taxes en vigueur.

La première facture couvrira la période s'étendant de la date d'entrée en vigueur du contrat jusqu'à la fin de l'année civile concernée. Ensuite, les factures successives seront émises au début de chaque reconduction sauf accord particulier entre les parties.

### **6.3 Paiement :**

Toutes les factures sont payables par virement sur le compte dont le numéro apparaît au bas des factures du fournisseur ou par chèque selon les règles en vigueur concernant les délais de règlement.

En cas de retard de paiement, les pénalités pour retard seront dues automatiquement, sans qu'une mise en demeure, même par simple lettre ne soit nécessaire, ces pénalités étant dues et exigibles par le seul fait de l'échéance du terme contractuel.

Tout retard de paiement à l'échéance entraînera de plein droit une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement ainsi que d'intérêts de retard. Le taux des pénalités de retard mensuel est égal à 1,80%.

Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

Les sommes dues par le CLIENT porteront intérêt jusqu'à complet paiement, et ce, même en cas de résiliation du Contrat.

## **7 - LIMITES ET EXCLUSIONS**

Le fournisseur sera libéré de ses obligations de maintenance, en cas de manquement du client à ses obligations contractuelles et notamment pour les raisons suivantes :

- Implantation sur l'équipement désigné, de tous logiciels, progiciels ou système d'exploitation non-compatibles avec les logiciels faisant l'objet du présent service de maintenance. Une demande préalable devra être acceptée par le fournisseur ;
- Une modification des logiciels par le client ou par un tiers ;
- Intervention d'un tiers sur les logiciels ;
- Utilisation par le client d'une version antérieure à la version courante du logiciel ou à la version précédente si la version courante est diffusée depuis plus de six mois.

En pareil cas, la responsabilité du fournisseur ne pourra être recherchée.

## **8 - COLLABORATION DES PARTIES**

Le client est parfaitement conscient que les prestations de service en informatique nécessitent une collaboration active et régulière entre le client et le fournisseur.

LE FOURNISSEUR désigne une personne responsable du bon déroulement de la maintenance.

Le client désigne un interlocuteur compétent qui le représentera auprès du fournisseur.

Si en cours de prestation, une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire des parties les engage à alerter l'autre partie le plus vite possible et à se concerter pour mettre en place la solution la mieux adaptée dans les meilleurs délais.

Le client doit fournir au personnel du fournisseur tous les documents, renseignements et éléments existants nécessaires à la bonne compréhension du problème posé.

**9 - RESERVE DE PROPRIETE ET CONFIDENTIALITE**

La propriété intellectuelle des logiciels remis par le fournisseur est exclusive. En conséquence, le client ne pourra ni céder, ni louer ou communiquer ces logiciels, même à titre gratuit, sans nouvelle convention.

Chacune des parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents désignés comme confidentiels par l'autre partie et auxquels elle aurait accès à l'occasion de l'exécution des prestations, objet du présent contrat.

**10 - DONNEES PERSONNELLES - RGPD****10.1 Cas dans lesquels le Client est responsable de traitement, et SIRAP est simple sous-traitant**

Le Client est seul responsable de traitement, au sens de la Loi Informatique et Libertés n° 7817 du 6 Janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données (ci-après « RGPD »), au titre des données personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation du Logiciel en exécution du présent Contrat. Plus généralement, il est seul responsable de l'usage qu'il fait des données, qu'elles soient à caractère personnel ou non. En tant que responsable de traitement, le Client doit notamment (i) respecter la loi précitée et le RGPD, (ii) effectuer toutes formalités nécessaires lui incombant à ce titre (registres, analyse d'impact, démarches CNIL, etc.), (iii) respecter les principes de licéité, loyauté et transparence des traitements précités, la minimisation des données, et les droits des personnes physiques concernées. Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

En exécution du Contrat et pour la durée de celui-ci, et/ou sur instruction documentée du Client, SIRAP est amenée à traiter, héberger, accéder, sauvegarder, restituer des données personnelles pour le compte du Client. A ce titre, SIRAP a la qualité de sous-traitant au sens du RGPD et ne fait aucun usage personnel desdites données et s'engage à traiter les données pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance. L'objet, la nature, la finalité du traitement, ainsi que le type de données et les catégories de personnes concernées, dépendent en général des modules du Logiciel choisis par le Client, de l'éventuelle évolution du périmètre du Contrat, des prestations additionnelles demandées par le Client et des instructions de ce dernier. Au regard de l'économie du Contrat et de l'état de l'art, SIRAP mettra en œuvre les moyens appropriés pour préserver la sécurité et la confidentialité des données personnelles, notamment par les mesures de sécurité logiques et physiques mises en place par SIRAP, et par le biais de clauses de confidentialité à respecter par les personnes qui traiteront lesdites données, afin d'éviter que ces données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées. SIRAP notifiera au Client toute violation de données personnelles dans les 48 heures après en avoir pris connaissance. De manière générale, le Client autorise SIRAP à faire appel à des sous-traitants ultérieurs (français, européens ou dans un Etat ayant reçu une décision d'adéquation) à conditions qu'ils s'engagent à respecter les termes du Contrat. SIRAP informe le Client de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants liés au traitement des données personnelles traitées dans le cadre de l'utilisation du logiciel et s'assure que ces sous-traitants respectent les termes du contrat. Le Logiciel dispose de fonctionnalités permettant au Client d'agir sur les données personnelles ; il lui appartient le cas échéant de

les mettre en œuvre dans le respect du RGPD. Dans le cas où le Client solliciterait SIRAP pour des prestations de services en relation avec les traitements de données personnelles dont le Client est responsable de traitement, ces prestations seront fournies, sous réserve de faisabilité et d'acceptation par SIRAP, aux tarifs en vigueur de cette dernière. En particulier, SIRAP met à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer les mesures techniques et organisationnelles mises en œuvre par elle en tant que sous-traitant. Le cas échéant, le Client pourra faire procéder, à ses frais pendant la durée du Contrat, à un audit par an d'une durée maximale de deux jours calendaires portant sur les mesures de sécurité et de confidentialité mises en place par SIRAP, moyennant le respect d'un préavis minimum de soixante (60) jours, et sans perturber le bon fonctionnement des Logiciels et des infrastructures utilisées par SIRAP. SIRAP accepte de se soumettre à un tel audit, effectué par un auditeur indépendant réputé, ne concurrençant pas les activités commerciales de SIRAP. Cet auditeur indépendant est choisi par le Client et accepté par SIRAP. Il possède les qualifications professionnelles requises et est soumis à un accord de confidentialité. Les Parties reconnaissent que tous rapports et informations obtenues dans le cadre de cet audit sont des informations confidentielles. L'audit ne comporte pas d'accès à tous systèmes, informations, données non liées aux traitements effectués en vertu de ce Contrat et pour le compte du Client, ni d'accès physique aux serveurs sur lesquels est sauvegardé le Logiciel. Le Client prend à sa charge tous les frais occasionnés par l'audit, incluant de manière non limitative les honoraires de l'auditeur et si la durée de l'audit est supérieure à 2 jours, rembourse à SIRAP toutes les dépenses et frais occasionnés par cet audit, y compris le temps consacré à l'audit en fonction du taux horaire moyen du personnel de SIRAP ayant collaboré à l'audit. Le sort des données personnelles traitées par SIRAP pour le compte du Client est précisé à l'article 11 du Contrat.

## **10.2 Cas dans lesquels SIRAP est responsable de traitement**

Le Client et ses Utilisateurs sont informés que SIRAP est responsable du traitement de données personnelles relatif à la gestion de ses clients. Ce traitement est légitime, et à tout le moins nécessaire à l'exécution du Contrat. Les données ainsi traitées sont destinées à SIRAP, en particulier aux services commercial, comptable et juridique, ainsi qu'aux sous-traitants auxquels SIRAP est susceptible de faire appel dans le cadre de ce traitement. Les données relatives à la gestion des Clients sont conservées durant le temps strictement nécessaire à la gestion de la relation commerciale ; et plus précisément, trois (3) ans à compter de la fin de la relation commerciale, sauf accord pour une durée plus longue. Cependant, toutes données permettant d'établir la preuve d'un droit ou d'un contrat, ou conservées au titre du respect d'une obligation légale ou réglementaire, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage, et être conservées à cette fin conformément aux dispositions en vigueur (délais de prescription, obligations légales de conservation, etc.). Le Client et ses Utilisateurs sont informés qu'ils disposent d'un droit d'accès, de rectification, de modification, de portabilité ou d'effacement des données les concernant. Ils peuvent définir des directives sur le sort de leurs données après leur mort, demander la limitation du traitement, s'y opposer, ou le cas échéant retirer leur consentement. Pour cela, ils peuvent adresser un courriel au Responsable à la Protection des Données (DPO) de SIRAP [dpo@sirap.fr](mailto:dpo@sirap.fr). Ils peuvent introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle <https://www.cnil.fr>. Les données personnelles collectées par SIRAP au titre de l'article 10 sont en principe nécessaires à la gestion du Client, à la conclusion ou l'exécution du Contrat. Si le Client / l'Utilisateur ne les renseigne pas, ou s'il exerce un droit d'opposition, de limitation ou d'effacement, SIRAP ne sera pas tenue pour responsable des conséquences qui en découleraient.

## **11 - TERME DU CONTRAT ET REVERSIBILITE**

Aux termes du Contrat, le Client peut demander de manière écrite et expresse à SIRAP d'opérer une réversibilité consistant en la remise par SIRAP des données hébergées du Client

dans un espace sécurisé où le Client pourra télécharger les données hébergées. Le Client peut demander cette réversibilité durant le temps du Contrat et au plus tard huit jours après son terme, quelle qu'en soit la cause, et l'accès aux données étant réservé au Client pendant une durée de cinq jours ouvrés, toutes données hébergées du Client étant détruites au-delà de ces délais.

## **12 - REGLEMENT DES LITIGES**

Si un différend survient à l'occasion de l'interprétation ou de l'application du présent contrat, les parties attribuent compétence territoriale :

- Au Tribunal de Commerce de ROMANS SUR ISERE (26) pour les clients du secteur privé contractualisant avec la société SIRAP.
- Au Tribunal Administratif pour les clients du secteur public.