
DECISION N° : 189.09.2022

OBJET : Contrat avec la société AIGA – Contrat de maintenance du progiciel INOE.

Le MAIRE D'OSNY,

VU le code général des collectivités territoriales notamment son article L.2122-22,

VU le code de la commande publique,

VU la délibération du Conseil Municipal 065.05.2020 du 26 mai 2020, portant délégation d'une partie de ses attributions au maire conformément à l'article L.2122-22 du C.G.C.T,

VU la proposition de contrat de la société AIGA, relatives à un contrat de maintenance du progiciel INOE du service petite enfance ci annexée,

CONSIDERANT qu'il convient de passer un contrat de maintenance du progiciel INOE du service petite enfance, afin d'en assurer le bon fonctionnement,

Article 1 :

DECIDE de signer le contrat avec la société AIGA sise 110 avenue Barthélémy Buyer – 69009 Lyon relatif un contrat de maintenance du progiciel INOE du service petite enfance.

Article 2 :

Ledit contrat prendra effet à compter du 1er janvier 2023 pour une période allant jusqu'au 31 décembre 2023. Il est reconductible tacitement à sa date anniversaire pour une durée d'un an, trois fois sans que sa durée totale ne puisse excéder 4 ans toutes reconductions comprises.

Article 3 :

DIT que la dépense résultant dudit contrat, d'un montant de 2004 € HT soit 2404.80 € TTC sera prélevée sur les crédits inscrits au budget 2023 et suivants de la commune.

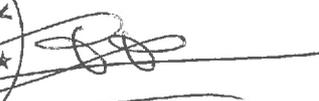
Article 4 :

Cette décision peut faire l'objet d'un recours devant le tribunal administratif de Cergy-Pontoise dans un délai de deux mois à compter de sa notification, en cas d'acte individuel, ou de sa publicité, et de sa transmission au représentant de l'Etat.

Fait à OSNY, le – 9 SEP. 2022



Le Maire,


Jean-Michel LEVESQUE



Conditions générales d'utilisation et d'assistance des progiciels AIGA, en mode « droit d'utilisation »

Contrat N°C2207045

■ Entre les soussignés :

Raison sociale : **MAIRIE**
Adresse : **Rue William Thornley**

Téléphone : **95520 OSNY**
01.34.25.42.00

Numéro SIRET/déclaration en préfecture :
Représenté par :
En qualité de :

(Ci-après dénommé « Le Client »),

D'une part,

■ Et

La société **AIGA SAS**, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé à Lyon (69009) – 110, Avenue Barthélémy Buyer, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 398 253 617 RCS Lyon représentée par Harcalia, agissant en qualité de Président, elle-même représentée par Monsieur Jean-Philippe Meunier,

D'autre part.

(Ci-après désignée "le Prestataire").

Il est convenu ce qui suit.

SIEGE SOCIAL
120 Av. Barthélémy Buyer - 69009 LYON
Tél : 04.72.53.22.00 - aiga@aiga.fr

Service commercial : Tel : 04.72.53.22.01

AGENCE DE PARIS ET NORD
48 bis rue Regis Salengro - 94120 PONTENAY SOUS BOIS
Tel : 01.53.99.90.50 - agence.paris@aiga.fr

AGENCE GRAND OUEST
Immeuble Antares - Téléport 4
1 Av. Thomas Edison - 85350 CHASSENEUIL DU FOITON
Tel : 05.49.00.48.00 - agence.poitiers@aiga.fr

AGENCE SUD
116 Route d'Espagne - Hélics 5 - 31100 TOULOUSE
Tel : 05 32 09 32 30 - agence.toulouse@aiga.fr

www.aiga.fr
E-mail : aiga@aiga.fr

S.A.S au capital de 643 796 €
TVA intracom : FR 29398253617
RCS Lyon 398253617
Agrément formation : N° 82690191769



Table des matières

Définitions.....	4
1 - Définitions.....	4
2 - Objet.....	4
3 - Portée.....	4
4 - Prix.....	4
4.1 - Tarifs et facturation.....	4
4.1.1 - Coût initial unique: droit d'utilisation illimité du logiciel (tarifs en annexe).....	5
4.1.2 - Coût annuel récurrent : hébergement /assistance technique (tarifs en annexe).....	5
4.2 - Frais supplémentaires.....	5
4.3 - Règlements du coût annuel récurrent.....	5
5 - Durée.....	5
6 - Résiliation.....	6
7 - Cession.....	6
8 - Description des services applicatifs.....	6
8.1 - Solutions applicatives.....	6
8.2 - Hébergement des logiciels et des données.....	7
8.3 - Accès aux solutions.....	7
8.4 - Confidentialité des identifiants.....	7
9 - Qualité des applicatifs.....	8
10 - Licence et propriété.....	8
11 - Responsabilité.....	8
12 - Maintenance.....	8
12.1 - Maintenance corrective des logiciels.....	8
12.2 - Mise à jour des logiciels (maintenance évolutive et réglementaire).....	9
13 - Assistance technique et prestations.....	9
13.1 - Assistance aux utilisateurs et tickets d'incident.....	9
13.2 - Paramétrage.....	9
13.3 - Télémaintenance.....	10
13.4 - Exclusions.....	10
13.5 - Prestations complémentaires.....	10
14 - Portail Familles iNoé.....	11
15 - Module infocentre.....	12
15.1 - Objet et validité de cet article.....	12
15.2 - Conditions financières et limites de l'assistance.....	12
16 - Sous-traitance relative à la protection des données personnelles.....	12
16.1 - Objet.....	12
16.2 - Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance.....	13
16.3 - Définitions.....	13
16.4 - Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement.....	14
16.5 - Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant.....	14



16.6 - Sécurité.....	15
16.7 - Confidentialité du contrat.....	15
16.8 - Données collectées à la création de votre compte client	16
17 - Obligations – Force majeure.....	16
17.1 - Principes.....	16
17.2 - Force majeure.....	16
17.3 - Obligations du client.....	17
17.4 - Obligations de AIGA.....	17
18 - Assurances.....	17
19 - Réversibilité.....	17
20 - Non-sollicitation de personnel.....	17
21 - Publicité.....	18
22 - Divisibilité des clauses.....	18
23 - Droit applicable.....	18
24 - Élection de domicile.....	18
Coût initial unique : droit d'utilisation illimité du logiciel (chapitre 4.1.1 du contrat).....	20
Coût annuel récurrent : hébergement /assistance technique (chapitre 4.1.2 du contrat).....	20
Frais supplémentaires (chapitre 4.2 du contrat).....	20



1 - Définitions

Données désignent les informations, publications et de manière générale les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

Identifiants désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), ainsi que le dossier de travail communiqués après inscription au service ;

Internet désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Intranet désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou à une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement les technologies pouvant être reliées au réseau Internet ;

Logiciel, Progiciel ou Solution désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client;

Droit d'utilisation à durée indéterminée désigne la possibilité pour le client d'accéder au logiciel tant qu'il sera disponible sur les serveurs du prestataire; du moment qu'il a acquitté du droit d'utilisation initial proposé par le prestataire et des frais annuels d'hébergement et d'assistance.

Utilisateur désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

2 - Objet

Le Client souhaite recourir à l'utilisation à distance d'applications informatiques de gestion full web auprès d'un prestataire de services spécialisé.

Le contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le Client. Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- - un droit d'accès aux serveurs du Prestataire dans les conditions définies ci-après ;
- - un droit d'utilisation finale des Solutions ;
- - un ensemble de services, ci-après définis, notamment l'hébergement des données, la maintenance corrective, la fourniture de mises à jour (maintenance évolutive) et l'assistance aux utilisateurs.

Le contrat ne comprend pas les prestations de consulting, formations, de téléformations, de paramétrage et de récupération de fichiers, le prestataire proposant par ailleurs des devis correspondant aux besoins spécifiques du client.

Le Client reconnaît avoir reçu du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services applicatifs à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation.

Seul le personnel formé pour l'assistance technique par AIGA peut contacter le Prestataire dans le cadre d'une demande d'assistance technique.

3 - Portée

L'annexe tarifaire précise le coût du présent contrat, à savoir les conditions des mises à disposition (accès logiciel) et des services (hébergement, sauvegardes, maintenance, mises à jour, accès espace client). Le tarif précisé en annexe permet au client de créer 5 établissements maximum pour le premier accès.

Ultérieurement, en cas d'augmentation ou de diminution du nombre d'utilisateurs, d'établissements, de postes ou de modules logiciels utilisés, un nouveau contrat ou annexe sera établi et des frais de dossier seront facturés.

4 - Prix

4.1 - Tarifs et facturation

Pendant toute la durée du contrat, AIGA appliquera le taux de TVA en vigueur à la date de facturation. Le montant TTC est donc susceptible d'évoluer selon les différents taux appliqués pendant le contrat.

Il ne comprend pas les prestations de consulting, formations, téléformations, de paramétrage, de création de plus de 5 établissements pour le premier accès et de récupérations de fichiers.

4.1.1 - Coût initial unique: droit d'utilisation illimité du logiciel (tarifs en annexe)

Le coût initial à la première connexion, facturé une fois, comprend le droit d'utilisation illimité du logiciel sur les serveurs du prestataire. Il faut entendre par droit d'utilisation illimité le droit pour le client d'accéder au logiciel autant de fois qu'il le voudra, à tout moment et sans restriction de temps de connexion. Ce droit d'utilisation existera tant que le logiciel sera disponible en ligne et maintenu par le prestataire. Important, ce droit d'utilisation:

- Est limité au nombre d'accès simultanés commandés par le client.
- S'éteindra avec l'arrêt de l'exploitation du logiciel concerné. Le prestataire s'engage à prévenir le client 12 (douze) mois avant la date de fin d'exploitation par lettre recommandée avec AR.
- Est subordonné au paiement du coût annuel d'hébergement et d'assistance (chapitre 4.1.2), le défaut de paiement de ce service suspend automatiquement ce droit d'utilisation, après une mise en demeure adressée au moins 30 jours avant.

4.1.2 - Coût annuel récurrent : hébergement /assistance technique (tarifs en annexe)

Les prix sont révisibles annuellement.

Du fait qu'il n'existe qu'une seule version en ligne du logiciel, les coûts des 2 services (hébergement et assistance technique) sont indissociables (mise à jour régulière du logiciel).

4.2 - Frais supplémentaires

Des frais de dossier et d'installation peuvent être facturés (voir annexe).

4.3 - Règlements du coût annuel récurrent

La première année, le montant annuel (chapitre 4.1.2) est calculé au prorata du nombre de mois couverts depuis la date de mise en service jusqu'au 31 Décembre.

Ensuite le règlement de l'hébergement/Assistance Technique est appelé en début d'année pour la période du 1er janvier au 31 décembre de chaque année. Il est payable au maximum 45 jours après l'émission de la facture.

Sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts, le défaut de paiement par le Client d'une facture à son échéance entraîne de plein droit :

- l'application automatique des intérêts moratoires sans mise en demeure préalable à compter du premier jour de retard, ou d'un intérêt de retard égal à trois fois le taux d'intérêt légal sans mise en demeure préalable et à compter du premier jour de retard ;
- l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement à hauteur de 40 €, sauf justificatif d'un montant supérieur;
- la suspension des Services notamment l'accès au logiciel avec mise en demeure adressée au moins 30 jours avant cette suspension de l'accès.
- la résiliation de plein droit du Contrat sous 30 jours après l'envoi par le Prestataire d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

Le contrat ou marché est dû même en cas de non utilisation du logiciel ou/et des services, aucun remboursement ne sera effectué.

Le présent contrat ou marché est indissociablement lié à la formation et au matériel y étant rattachée.

En conséquence, le prestataire se réserve le droit de suspendre et sans préavis préalable l'exécution de ce contrat en cas de non-paiement de toute facture relative audit matériel et/ou à sa formation.

5 - Durée

Le présent contrat et ses annexes sont établis pour des périodes s'étendant du 1er janvier au 31 décembre de chaque année (sauf pour la première année où la date de début correspond à la date de mise en service). Il est renouvelable annuellement par tacite reconduction.

Aucune des parties ne saurait procéder à sa résiliation anticipée sans justifier d'un manquement de l'autre partie à l'une de ses obligations essentielles auquel il n'aurait pas été remédié dans un délai de 30 jours après réception par la partie défaillante d'une lettre recommandée de mise en demeure.

■ En cas de résiliation par AIGA du contrat de service du fait d'un manquement du Client à l'une de ses obligations essentielles, ce dernier restera tenu au paiement à AIGA du montant des factures en cours.

■ En cas de résiliation du contrat de service du fait d'un manquement de AIGA à l'une de ses obligations essentielles, sa responsabilité ne saurait être engagée au-delà de ce qui est prévu dans cet article.

L'objet de ce contrat et de ses annexes étant un service assuré sur un logiciel utilisé dans le cadre professionnel, la vente de cette prestation exclut la vente aux particuliers donc est exclue de la loi CHATEL. Le contrat et ses annexes se renouvelleront donc par tacite reconduction sans que AIGA ne soit tenu de prévenir le client à chaque échéance.

6 - Résiliation

Le présent contrat peut être résilié par lettre recommandée par l'une ou l'autre des deux parties avec un préavis de trois mois avant son échéance.

La rupture de ce contrat entraîne la fin des services hébergement/assistance technique et la suppression de l'accès au logiciel décrit dans le chapitre 4.1.1.

L'accès à l'espace clients sera également fermé (www.aiga.fr). Les données hébergées du client seront susceptibles d'être détruites par la suite.

Le client accepte le fait que AIGA ne sera plus engagé contractuellement à la date de résiliation souhaitée par le client, AIGA ne fera plus aucune assistance ou prestation d'installation de logiciel. Il appartient au client d'anticiper ses besoins (éditions en cas de contrôle fiscal, CAF,) et de solliciter l'assistance pour imprimer ou préparer ses données avant la fin de son contrat. Le paiement de l'assistance sur une année n'engage pas AIGA les années suivantes en cas de besoin (payer l'année N engage AIGA à répondre aux besoins entre le 1/1/N et le 31/12/N, pas à répondre en N+2 à une assistance liée à un contrôle fiscal ou CAF sur l'année N si le contrat a été résilié à la fin de l'année N ou N+1).

Toute somme payée par le client n'est pas remboursable après un délai de 3 mois, même si un ou plusieurs logiciels ne sont plus utilisés. Il appartient au client de vérifier sa facture et de signaler à AIGA l'arrêt d'utilisation d'un logiciel ou d'un module avant le paiement. Si le client signale à AIGA qu'un logiciel ou un module n'est pas utilisé après une période de 3 mois à compter de la date de règlement de l'assistance technique, AIGA ne remboursera pas le montant de l'assistance technique correspondant.

7 - Cession

La Sté AIGA pourra, le cas échéant, céder le présent marché, pour les besoins d'une opération de restructuration, à condition que cette cession n'entraîne pas d'autres modifications substantielles. Le nouveau titulaire doit remplir les conditions exigées du titulaire initial. Le changement de titulaire intervenant dans ces circonstances est porté à la connaissance du client par LRAR.

Toute autre hypothèse de cession du présent contrat par AIGA, n'interviendra qu'après autorisation expresse du Client.

8 - Description des services applicatifs

8.1 - Solutions applicatives

Le Prestataire met à disposition du Client les Solutions logicielles accessibles sur ses serveurs par le biais du réseau Internet.

Le client accepte le fait que les logiciels du présent contrat sont standards, le prestataire ne s'engage que sur un ensemble de fonctionnalités décrit dans le manuel du logiciel, en aucun cas le prestataire n'est engagé sur des demandes du client concernant des fonctionnalités spécifiques non prévues après le jour de la signature du contrat (sauf si le client est en mesure de présenter un document écrit signé par un représentant du prestataire).

Une garantie est donnée par le Prestataire à partir de la date d'accès aux Services applicatifs contre tout vice de paramétrage et pour une durée de 3 mois. Cette garantie n'est plus valable si une tierce personne intervient dans les programmes.

Au-delà de cette période de 3 mois, toute intervention demandée par le Client sera facturée sur la base du tarif en vigueur dans le cadre des prestations de maintenance.

Le Prestataire assure, par l'intermédiaire de la société ECRITEL, l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions. Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données dans les conditions définies en Annexe (Charte Qualité).

La souscription de ce contrat implique que le client possède les compétences minimales nécessaires à l'utilisation des progiciels et qu'il a suivi les formations ad' hoc. AIGA ne peut pas compenser un défaut de compétence du client s'il apparaît qu'il n'a pas les acquis professionnels pour utiliser les Progiciels.

8.2 - Hébergement des logiciels et des données

AIGA héberge ses logiciels sur les serveurs de la société ECRITEL, le Client ne peut adopter un autre hébergeur pour les Services applicatifs qu'il commande au Prestataire.

Les conditions d'hébergement sont décrites en Annexe de ce contrat (charte qualité).

Le client est informé que l'espace de stockage alloué par défaut est de 2 gigaoctets par dossier, tout dépassement de capacité sera facturé selon les tarifs en vigueur.

Le client peut demander au prestataire au maximum 3 restaurations de fichiers par semestre à partir de ses serveurs.

Le client est informé qu'il doit faire des sauvegardes régulières de ses données sur son propre matériel, AIGA n'est pas responsable des conséquences financières de la perte ou de la corruption des données hébergées du fait que le client a la possibilité de sauvegarder ses fichiers à sa convenance.

8.3 - Accès aux solutions

Le Client utilisera seul ce droit d'accès à travers des liens en réseau public internet, dont doivent disposer tous les utilisateurs. Il pourra se connecter à tout moment (à l'exception des périodes de maintenance)- à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7,
- y compris les dimanches et jours fériés.

Les horaires d'assistance de AIGA sont précisés au paragraphe 13.1.

Compte tenu du type d'accès public que constitue internet, le prestataire ne peut donner des garanties de débit liées à la charge du réseau internet en dehors de l'infrastructure et de la bande passante mises à disposition par l'hébergeur du prestataire.

La procédure d'accès définie par le Prestataire et annexée aux présentes, dans le cadre de la Charte Qualité, doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue au moyen des Identifiants fournis au Client:

- à partir des ordinateurs Clients.
- à partir de tout ordinateur Client nomade.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- du nom du dossier de travail.
- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire.
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs. Il a la possibilité de changer les mots de passe à tout moment, il peut créer lui-même les utilisateurs. Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

8.4 - Confidentialité des identifiants

Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils sont créés et gérés par le client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et aux Solutions. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le client changera le mot de passe dans les plus brefs délais.

En cas de perte d'un des identifiants, le Client contactera le 04.72.53.22.00 ou service.clients@aiga.fr pour récupérer ses identifiants.

9 - Qualité des applicatifs

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne pourra être tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. En outre, le Prestataire exécute ses prestations conformément à la Charte qualité. Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît.

Le seuil volumétrique des données est proposé à partir d'une moyenne des besoins des utilisateurs des applicatifs du prestataire. Afin de ne pas ralentir les serveurs, il appartient au Client d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacité de traitement (modification de paramétrage...).

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs du Prestataire ou de mise à jour de l'applicatif. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à informer le Client au moins 24 heures avant l'interruption, pour qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

10 - Licence et propriété

L'utilisateur bénéficie d'un droit d'usage, pour ses besoins propres, non exclusif, non cessible, pour la durée du contrat, et ne saurait être appliquée une fois le contrat parvenu à échéance.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

11 - Responsabilité

Le client est responsable du choix de ce progiciel, ayant reçu de la société les conseils et informations nécessaires sur ses conditions d'utilisation et les limites de ses performances. Il est également responsable de l'usage qu'il fait des résultats qu'il obtient.

Il appartient au client de respecter et de mettre en conformité son paramétrage avec les obligations légales (Prestation de Service Unique...).

Le prestataire est responsable de la conformité du progiciel à sa documentation. Il appartient au client de prouver son éventuelle non-conformité.

AIGA ne garantit pas une utilisation dans un but autre que celui pour lequel le logiciel est censé fonctionner.

Il appartient au client de vérifier avec AIGA la conformité de son matériel, le client ne pouvant obliger AIGA à modifier ses logiciels à cause de matériels ou fournitures non conformes.

AIGA n'est pas responsable du paramétrage des réseaux ou des dysfonctionnements du matériel des clients.

AIGA ne s'engage pas sur des importations de fichiers provenant d'un logiciel extérieur, ou sur la réception de fichiers émis par les logiciels extérieurs.

12 - Maintenance

12.1 - Maintenance corrective des logiciels

En cas d'anomalie du logiciel, constatée conjointement par le client et AIGA (courrier, mail...), AIGA effectue la correction nécessaire et l'installe sur ses serveurs. AIGA pourra recourir à une solution de contournement. Le client est informé par mail des patches de mises à jour disponibles après la correction d'anomalies.

Anomalie : Non-conformité de la structure ou du fonctionnement du Progiciel par rapport à ses spécifications, répétitive et reproductible, induisant l'impossibilité totale ou partielle de bénéficier des fonctionnalités prévues dans la documentation associée et/ou dans les documents contractuels.

Anomalie bloquante: Anomalie qui empêche l'utilisation totale du Progiciel ou qui empêche l'utilisation d'un process métier majeur. Le délai du diagnostic de l'anomalie est de 8 heures et de 48 heures pour la résolution ou la solution de contournement, à compter de la prise en compte de l'anomalie (téléphone, mail, fax).

Anomalie non bloquante: Anomalie dégradant un process métier et pouvant être contournée dans l'attente de sa correction. Le délai de résolution est accordé avec le client.

12.2 -Mise à jour des logiciels (maintenance évolutive et réglementaire)

Dans le cadre du présent contrat, AIGA installe régulièrement sur ses serveurs des mises à jour. Ces mises à jour comprennent : la correction des anomalies détectées, la mise en conformité avec la réglementation si nécessaire, des évolutions fonctionnelles ou techniques (ajout de fonctionnalités, simplification...), et une documentation précisant le contenu détaillé de la mise à jour.

Un mail est envoyé aux clients à chaque mise à jour, avec la documentation précisant les évolutions et les corrections.

Les limites suivantes sont appliquées :

- L'accès à une version majeure d'un logiciel n'entre pas dans le cadre du présent contrat. Une version majeure correspond à une évolution fonctionnelle, architecturale ou technique entraînant la refonte de tout ou une partie du logiciel.
- Les évolutions spécifiques demandées par le client n'entrent pas dans ce cadre non plus.

13 - Assistance technique et prestations

13.1 -Assistance aux utilisateurs et tickets d'incident

Les demandes des utilisateurs sont transmises de préférence à AIGA via l'espace client de www.aiga.fr, à défaut par courrier ou par téléphone. Ces demandes doivent concerner l'usage des logiciels (pannes, déblocage du logiciel, modifications de paramétrage...), dans leur version de l'année en cours ou celle de l'année précédente. Il est conseillé, afin d'obtenir la meilleure qualité de service, d'anticiper et de ne pas présenter les demandes au dernier moment, lorsque cela est possible.

Ce service est ouvert du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h 30 et de 14 h à 17 h, sauf jours fériés et de fermeture exceptionnelle.

Une demande ouvre un ticket d'incident, AIGA rappelle le client le plus rapidement possible en fonction du degré d'urgence, en moyenne le ticket d'incident est pris en charge dans les 3 heures et au maximum dans un délai de 2 jours ouvrés selon la nature du problème. AIGA n'est pas responsable des retards dont la cause serait indépendante de sa volonté ou qui seraient issus de cas de force majeure (incendie, inondation, panne électrique de secteur, grève...). AIGA se réserve le droit d'utiliser le moyen le plus approprié (mail, téléphone) ou d'orienter le client vers une documentation si la réponse à sa question se trouve dans ce document.

Ces tickets d'incident ne sont pas limités mais AIGA se réserve le droit de contacter le client si son nombre de tickets est 2 fois supérieur à la moyenne des tickets des clients AIGA, sur une période de 6 mois consécutifs. Une solution à l'amiable sera recherchée par les 2 parties notamment une formation ou une intervention payante. A défaut d'une solution AIGA se réserve le droit de résilier le contrat moyennant un préavis de 1 mois, dans ce cas le client ne peut prétendre au remboursement de cette prestation. Cette clause ne s'applique pas si le client prouve que certains tickets sont consécutifs à un dysfonctionnement des logiciels vendus par AIGA et qu'il serait en dessous du plafond sans ces tickets.

13.2 -Paramétrage

Le paramétrage permet au logiciel de s'adapter aux contraintes locales d'un client, ce contrat comprend l'assistance au paramétrage du logiciel, mais le client est responsable des conséquences de ce paramétrage (facturation, statistiques...). Le client doit procéder à des vérifications de conformité après chaque intervention sur le paramétrage (assisté de AIGA ou pas). L'assistance au paramétrage n'engage pas AIGA sur les conséquences financières que le client pourrait subir à cause d'écarts entre les éditions (factures, statistiques...) issues du paramétrage et la réglementation (CAF, URSSAF, trésor public...).

13.3 -Télémaintenance

Ce contrat comprend les prestations de télémaintenance qui peuvent compléter l'explication téléphonique ou permettre d'accéder aux données, le logiciel ad hoc a été acquis par AIGA et aucun frais de licence ne sera demandé au client.

AIGA réalisera dans ses locaux la remise en état des fichiers dans le cadre d'une obligation de moyens, dans la limite de la faisabilité technique et dans la limite d'une heure de travail (facturé en sus). Sauf avis contraire des services de AIGA, il est recommandé au client de cesser toute saisie sur les fichiers. En effet, tout travail effectué pendant la durée du traitement sera perdu lors de la restauration des fichiers réparés. Il est possible que la réparation des fichiers n'ait pas récupérée l'ensemble des données, le client est tenu de vérifier à la remise en route.

13.4 -Exclusions

Sont exclus de ce contrat et pourront faire l'objet d'un devis:

- ☞ Les frais de connexion du poste du client à Internet (abonnement ADSL, navigateur...) ainsi que l'assistance technique concernant la connexion des postes clients au réseau Internet, l'assistance à l'utilisation et à l'installation du navigateur.
- Le client dispose d'une capacité de stockage sur les serveurs de 2 Go par dossier (fichiers et documents scannés GED), tout dépassement de stockage donnera lieu à devis selon le catalogue des tarifs disponible sur simple demande. Il est conseillé de détruire régulièrement les données et documents non indispensables.
- L'installation et la maintenance des matériels et des logiciels non fournis par AIGA: système d'exploitation, ordinateur, imprimante, bureautique, accès internet, navigateur, écran tactile, tablette, outils de pointage type stylo optique ou lecteur de cartes....
- L'assistance et la réinstallation de postes connectés en réseau local ou distant suite à un dysfonctionnement constaté dans les logiciels AIGA à cause dudit réseau,
- Les réparations de la base de données, quelque soit l'origine du dysfonctionnement de la base,
- L'assistance si le logiciel n'est pas utilisé dans les quinze jours suivant la formation,
- Toute autre prestation que les dépannages consécutifs à des problèmes de logiciels, par exemple une création de paramétrage ou une prestation de formation sur une partie d'un logiciel ou une explication sur la législation (une téléformation payante par internet pourra être proposée).
- Toute modification de paramétrage du progiciel ne respectant pas la législation en vigueur ou l'usage connu (un devis sera établi sur cahier des charges du client).
- La maintenance et les dépenses suite aux conséquences de dysfonctionnements issus d'une mauvaise utilisation du logiciel et du matériel (manque de formation...).
- La maintenance et les dépenses liées à l'effacement volontaire ou accidentel de données, à l'action destructrice de virus, aux conséquences d'une intervention technique d'un tiers non agréé par AIGA, ou de dysfonctionnements électriques ou matériels dans les locaux du client.
- Des prestations destinées à utiliser le logiciel AIGA dans un but autre de celui pour lequel il a été conçu.
- Le déplacement et l'intervention chez le client sauf exception (seul AIGA est habilité à juger de l'opportunité d'un déplacement).
- Adaptations et développements spécifiques : les évolutions spécifiquement demandées par le client n'entrent pas dans le cadre du présent contrat. Après étude du cahier des charges élaboré par le client, AIGA lui présente un devis, les modalités de réalisation et le calendrier. Ceci s'applique notamment aux états, tableaux de bord, ... au-delà de ce qui était prévu dans la commande initiale ou dans la fiche de préparation de formation.
- Téléformation par internet : Cette prestation payante permet de répondre à une demande ponctuelle d'explication sur une ou plusieurs fonctionnalités d'un logiciel qui ne sont pas maîtrisées par le client. Après étude des besoins et constatation que la demande du client n'entre pas dans le cadre de l'assistance technique, un devis sur mesure est établi.

13.5 -Prestations complémentaires

- Accès à l'Espace Clients du site Internet (www.aiga.fr): cet accès protégé permet notamment de consulter les rubriques de conseils et de télécharger de la documentation. Il est libre d'accès dans le cadre du présent contrat.
- Périphériques : les périphériques matériels fournis par AIGA au client sont acquis par AIGA auprès d'un fournisseur qui en assure ensuite la maintenance. Dans le cadre du contrat passé entre ce fournisseur et AIGA, ces périphériques sont garantis vis-à-vis du client pendant trois ans. Les conditions de réalisation des prestations de dépannage éventuellement nécessaires sont décrites en annexe le cas échéant.

14 - Portail Familles iNoé

14.1 - Objet et validité de cet article

Cet article 14 précise les conditions d'accès et d'hébergement de l'application «portail familles» dans le cas où le client l'a souscrit dans l'annexe financière conditions tarifaires «Coût annuel récurrent», elle sera accessible à des utilisateurs connectés au réseau Internet ou à un réseau privé de type Intranet. Il s'agit d'un droit d'accès, l'application «portail familles» restant la propriété de AIGA. Les clauses de cet article 14 sont nulles si l'annexe financière conditions tarifaires «Coût annuel récurrent» ne comprend pas l'article «portail iNoé», dans ce cas le client n'a aucun droit d'utilisation du portail iNoé.

14.2 - Conditions financières

Le coût précisé dans l'annexe financière «Coût annuel récurrent» comprend la maintenance, l'accès à l'application «portail familles» et à l'hébergement des données.

L'assistance technique et les mises à jour du logiciel «portail familles» sont assurées selon les conditions précisées dans ce contrat aux chapitres assistance technique et maintenance. Dans le cadre de ce contrat, AIGA n'assure pas l'assistance technique directement auprès des usagers du client, la prestation d'assistance sera assurée uniquement auprès du personnel du client.

AIGA peut facturer au client des redevances complémentaires portant sur les consommations excédentaires au forfait (bande passante...).

Le CLIENT a évalué le nombre d'individus utilisant le portail Familles iNoé, et accepte la tranche de prix précisée dans le chapitre 4.1.2 «Coût annuel récurrent» .

Il reconnaît avoir été informé qu'un nombre d'individus supérieur à la tranche acceptée donnera lieu à une réévaluation financière du contrat, disponible sur simple demande au service commercial de AIGA. Un message dans le logiciel iNoé préviendra le client que la tranche supérieure sera bientôt atteinte et que l'importation de nouveaux individus sera impossible.

La facture de mise en service est due une seule fois, elle est émise à la signature du bon de commande.

14.3 - Licence et propriété

Le Prestataire est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément des Services applicatifs et des Solutions mis à disposition du Client. Ce contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur le portail familles iNoé. La mise à disposition temporaire du portail famille iNoé dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

L'utilisateur bénéficie d'un droit d'usage pour lui et ses usagers, pour ses besoins propres, non exclusif, non cessible, pour la durée du contrat, et ne saurait être appliquée une fois le contrat parvenu à échéance. Seuls les usagers du CLIENT peuvent avoir accès au portail familles.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément des Logiciels, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

14.4 - Convention générale de services du portail

-Prestations d'hébergement, actions de maintenance préventive ou curative par AIGA pour la qualité fonctionnelle de l'application: Une opération de maintenance, préventive ou curative, réalisée par le sous-traitant de AIGA, avec des changements de versions rendus nécessaires pour des raisons de sécurité, peut modifier les conditions d'exploitation de l'application. AIGA héberge ses logiciels sur les serveurs de la société ACTI ou ECRITEL, le Client ne peut adopter un autre hébergeur pour le portail familles iNoé.

-Accès au logiciel 'Portail familles'

Le Client et ses usagers utiliseront ce droit d'accès à travers des liens en réseau public internet, dont doivent disposer tous les utilisateurs. Ils pourront se connecter à tout moment (à l'exception des périodes de maintenance)- à savoir :

- 24 heures sur 24,

- 7 jours sur 7,
- y compris les dimanches et jours fériés.

Compte tenu du type d'accès public que constitue internet, le prestataire ne peut donner des garanties de débit liées à la charge du réseau internet en dehors de l'infrastructure et de la bande passante mises à disposition par l'hébergeur du prestataire.

L'accès s'effectue au moyen des Identifiants fournis au Client et aux usagers du client:

- à partir des ordinateurs Clients,
- à partir de tout ordinateur Client nomade.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire,
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs. Il a possibilité de changer les mots de passe à tout moment, il peut créer lui-même les utilisateurs. Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

L'administration du matériel et des systèmes est assurée 5 jours/7 de 9h à 12 h et de 14h à 18h.

15 - Module infocentre

15.1 -Objet et validité de cet article

Cet article précise les conditions d'utilisation et d'assistance du module infocentre du logiciel iNoé dans le cas où le client l'a souscrit dans l'annexe 'conditions tarifaires' ou dans un avenant.

Les clauses de cet article sont nulles si l'annexe 'conditions tarifaires' ne comprend pas l'article «module infocentre», dans ce cas le client n'a aucun droit d'utilisation et d'assistance du module Infocentre.

15.2 -Conditions financières et limites de l'assistance

Le coût précisé dans l'annexe 'conditions tarifaires' comprend la maintenance, l'accès au module «infocentre» et l'hébergement des données. Ce module permet d'accéder à plusieurs dossiers et établissements à partir d'un seul menu pour réaliser des opérations communes ou des statistiques. Le client reconnaît qu'il a vérifié que les statistiques et les outils de consolidation présents dans ce module répondent à ses besoins, et qu'il existe des limites techniques dans l'utilisation du module infocentre ne permettant pas de mutualiser tous les besoins de consolidation ou de statistiques.

Les conditions d'assistance du module infocentre sont les mêmes que celles précisées dans ce contrat, avec les limites suivantes :

■ **Fonctionnalités et statistiques du module infocentre** : Ce contrat ne comprend que l'assistance aux fonctionnalités et aux statistiques livrées régulièrement dans le module infocentre. En aucun cas le client ne peut exiger une nouvelle fonctionnalité ou une nouvelle statistique dans le cadre de ce contrat. Toute demande de réalisation d'une fonctionnalité, requête ou statistique qui n'existe pas dans le module infocentre donnera lieu à un devis.

■ **Outil requêteur** : AIGA n'assure pas la fabrication d'états statistiques sur demande du client, ce contrat ne comprend que l'aide à l'utilisation du requêteur sur une demande ponctuelle.

16 - Sous-traitance relative à la protection des données personnelles

16.1 -Objet

Les Parties s'engagent dès à présent à mettre tout en œuvre afin de traiter toute donnée à caractère personnel en conformité avec la réglementation française et européenne en vigueur applicable au traitement des données, notamment à toutes les dispositions du RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après dénommé « RGPD ») et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée.

Le présent article a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant s'engage à effectuer pour le compte du responsable de traitement les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Le Client est le Responsable de traitement, AIGA est le Sous-traitant.

16.2 -Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

Dans ce contrat, le sous-traitant est autorisé à traiter les données à caractère personnel des Personnes concernées qu'il héberge pour le compte du Responsable du Traitement dans le cadre des applications qui ont pour finalité de gérer le fonctionnement des structures d'accueil.

Sont ainsi concernées : la gestion du personnel et la gestion des familles (parents et enfants).

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement un dossier technique téléchargeable dans l'espace client de www.aiga.fr et une assistance technique (sous réserve de paiement du contrat d'assistance ou de l'abonnement).

16.3 -Définitions

« Autorité de contrôle » : désigne l'autorité publique indépendante chargée de surveiller l'application du Règlement européen sur la protection des données et plus généralement de toute législation nationale de protection des données personnelles de protéger les libertés et droits fondamentaux des personnes physiques à l'égard du Traitement et de faciliter le libre flux des données à caractère personnel au sein de l'Union.

« Délégué à la protection des données ou DPO » : désigne la personne qui, conformément à l'article 37 du Règlement européen sur la protection des données, a été désignée par un Responsable du Traitement ou un sous-traitant notamment pour :

- l'informer, le conseiller sur ses obligations en matière de protection des Données Personnelles et participer à la formation de son personnel ;
- contrôler le respect de ses obligations au titre de la Réglementation applicable en matière de Données personnelles ;
- coopérer avec l'Autorité de contrôle pour laquelle il est le point de contact et agir comme intermédiaire auprès des Personnes concernées.

« Données à caractère personnel » : Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée »). Est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

« Traitement de données à caractère personnel » ou « Traitement » : Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

« Responsable du traitement » : La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

« Sous-traitant » : La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte et sur instructions du responsable du traitement.

« Violation des Données Personnelles » : désigne une violation potentielle ou avérée de la sécurité, susceptible d'entraîner, entraînant ou susceptible d'avoir entraîné de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la mise en danger, la divulgation non autorisée, ou l'accès aux Données Personnelles, stockées, transmises ou traitées autrement par le Sous-traitant dans le cadre de la prestation des Services.

16.4 - Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement

Le sous-traitant s'engage à traiter les données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement et sur ses seules instructions. Le sous-traitant s'interdit de traiter les données à caractère personnel pour son propre compte et pour le compte d'un tiers, ou pour une finalité distincte de celle déterminée par le responsable du traitement. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue ou entraîne une violation du Règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition de la Réglementation applicable en matière de protection des données, il en informe dans les meilleurs délais le responsable du traitement.

Le responsable de traitement des données autorise le sous-traitant à recruter d'autres sous-traitants ultérieurs, moyennant une information et un avis avant changement. Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit transmettre ces demandes dès réception par tout moyen de communication au responsable de traitement. Le sous-traitant a désigné un DPO dont les coordonnées sont les suivantes : dpd@aiga.fr

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance et par tout moyen (téléphone, mail, courrier). Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification contient au moins :

- la description de la nature de la violation des données à caractère personnel, y compris si possible, les catégories et le nombre approximatif des personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements des données à caractère personnel concernées ;
- le nom et les coordonnées du Délégué à la Protection des Données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations complémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des mesures prises ou que le sous-traitant et/ou le sous-traitant ultérieur propose(nt) de prendre pour remédier à la Violation des Données Personnelles.

Le responsable du traitement fera son affaire de toute communication des violations de sécurité aux autorités compétentes, ainsi qu'aux personnes concernées. Le responsable du traitement reconnaît et accepte que la société AIGA ne traite pas directement les demandes ou plaintes des personnes concernées, n'ayant pas la possibilité de valider la légitimité de la demande et l'identité de la Personne Concernée, ni la capacité technique à sélectionner les données pertinentes.

Le sous-traitant s'engage à ne pas transférer les données à caractère personnel hors de l'Union européenne sans l'accord préalable écrit du responsable du traitement.

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel dans les meilleurs délais et/ou à renvoyer toutes les données à caractère personnel au responsable de traitement selon son choix. Les données seront renvoyées dans le format natif de la base de données lisible avec des outils gratuits du marché, toute autre demande de format donnera lieu à devis (sous réserve de la possibilité technique).

16.5 - Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le responsable de traitement s'engage à :

- réaliser ou à faire réaliser sous sa responsabilité l'ensemble des formalités préalables à la mise en place d'un Traitement, pouvant inclure des études d'impact relatives à la vie privée, et si nécessaire à les porter à la connaissance des autorités. Le sous-traitant s'engage à porter assistance dans ces démarches, sur devis

et dans les limites de sa prestation et sans toutefois que sa responsabilité ne puisse être recherchée de ce fait.

- fournir au sous-traitant les données visées au paragraphe 16.2 des présentes clauses.
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant. Toute évolution en cours de contrat donnera lieu à une facturation additionnelle.
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant.
- fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.
- fournir à AIGA toutes informations utiles à la tenue de son Registre des activités de traitement en tant que sous-traitant ainsi que toutes informations et précisions dont aura besoin AIGA pour assurer sa conformité au RGPD ainsi qu'à toute disposition législative subséquente ou à venir.
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant. Le temps passé par le sous-traitant à ces audits ou inspections sera facturé au Client.

16.6 - Sécurité

Compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté conformément à la Réglementation applicable en matière de protection des données.

Le sous-traitant met à la disposition du responsable du traitement les informations et la documentation nécessaires pour démontrer le respect de toutes ses obligations au regard de la Réglementation applicable en matière de protection des données.

Dans le cadre de ce contrat, le Client ou responsable de traitement donne accord implicite au sous-traitant de récupérer ses données ou d'accéder à ses données dans le seul but d'assurer le dépannage des logiciels sans en demander l'autorisation à chaque intervention. En cas de télémaintenance permettant l'accès à distance aux fichiers du client, la société AIGA prendra toutes dispositions afin de permettre au client d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure.

Toutes les opérations de maintenance sont répertoriées dans la fiche du client avec le nom du technicien et de l'interlocuteur du client, la date et la nature de l'intervention.

Les supports informatiques fournis par le responsable de traitement restent sa propriété. Le sous-traitant s'engage à respecter, de façon absolue, les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel habilité, c'est-à-dire notamment à :

- ne prendre aucune copie des données à caractère personnel confiés, à l'exception de celles nécessaires pour les besoins de l'exécution de sa prestation, objet du contrat ;
- ne pas utiliser les données à caractère personnel traitées à des fins autres que celles spécifiées au contrat d'hébergement ;
- ne pas divulguer ces données à caractère personnel à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- prendre toutes mesures permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des données à caractère personnel ;
- prendre toutes mesures, notamment de sécurité matérielle, pour assurer la conservation des données à caractère personnel traitées tout au long de la durée du contrat.

16.7 - Confidentialité du contrat

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Vous consentez à ce que AIGA utilise certaines données pour la communication d'informations ou de support d'informations nécessaires ou utiles à l'accomplissement de sa mission.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

Les Parties s'engagent à coopérer avec l'autorité de contrôle en matière de protection des données personnelles en cas de demande d'information qui pourrait être adressée ou en cas de contrôle effectué.

16.8 - Données collectées à la création de votre compte client et lorsque vous contactez le service client

Afin de créer votre compte, ou pour assurer le traitement de vos demandes de maintenance, vous devrez nous fournir les informations de votre société, collectivité ou association, ainsi que des informations de contact, considérées comme personnelles : votre nom, vos coordonnées (adresse email et postale et numéro de téléphone), vos informations bancaires. Le fondement légal de cette récolte et de ce traitement repose sur l'article 6.1.b du RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données ou « RGPD »).

AIGA traitera vos données dans le seul but de remplir ses obligations contractuelles.

Conformément à la réglementation en vigueur, AIGA vous informe que les données seront conservées pendant la période strictement nécessaire à leur traitement, en accord avec la réglementation en vigueur localement.

17 - Obligations - Force majeure

17.1 -Principes

AIGA ne peut être tenue pour responsable de l'utilisation faite des logiciels. Le client est responsable de ses données et du respect des obligations légales. AIGA n'exerce pas l'activité de conseil en gestion, en particulier en matière de comptabilité, de paie ou de réglementation des établissements d'accueil de jeunes enfants, de centres de loisirs ou de vacances. Cependant, AIGA favorise la transmission au client de toutes informations relatives à de nouvelles mesures et à leur paramétrage dans les logiciels.

AIGA peut faire appel à des sous traitants pour les prestations d'assistance, sous réserve de l'acceptation de son sous traitant par le Client et l'agrément de ses conditions de paiement. La Société AIGA reste l'unique responsable de l'exécution de ce contrat.

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenu qu'à la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services.

En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, conséquences des attaques informatiques (ransomwares), préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement du montant des sommes annuelles effectivement payées par le Client pour l'année de référence à la date de survenance du fait générateur de responsabilité.

Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client ou suite à une attaque informatique (Ransomware).

Le module SMS des logiciels AIGA est interfacé avec des fournisseurs commercialisant des packs de SMS via des achats en ligne, la responsabilité de AIGA se limite à la génération des fichiers d'interface. Le client accepte les conditions générales de vente lors des achats en ligne chez ces fournisseurs, de fait AIGA n'est en aucun cas responsable des différends d'ordre techniques, financiers ou juridiques entre le client et ces sites internet. Le client devant adresser ses réclamations directement chez ces fournisseurs.

17.2 -Force majeure

Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure (grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, incendie, catastrophe naturelle, état de guerre, d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électriques, d'actes de piratage informatique (ransomware) ou plus généralement tout autre évènement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence).

La Partie constatant l'événement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation.

La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Si les interruptions en cas de force majeure sont supérieures à 3 mois, les parties engageront des discussions en vue de modifier les termes du contrat, et procéderont à l'annulation du contrat le cas échéant.

17.3 - Obligations du client

Le client déclare se conformer à toutes obligations légales ou réglementaires. Il lui appartient à ce titre de rechercher et de faire valider les informations relatives à ces obligations.

Le client s'interdit de procéder lui-même à toutes interventions ou réparations des logiciels contractuels, ou de confier ces opérations à toutes autres personnes que celles d'AIGA, sauf accord explicite d'AIGA, sous peine de résiliation à ses torts du présent contrat.

Le client informera AIGA du mode d'utilisation du matériel informatique lié d'une façon quelconque au fonctionnement du logiciel contractuel. Le client informera AIGA des difficultés de fonctionnement ou troubles qui pourraient affecter les logiciels contractuels.

Le client prendra toutes dispositions pour que les utilisateurs maîtrisent et utilisent aisément les logiciels AIGA et ne soient pas excessivement dépendants des services d'AIGA.

17.4 - Obligations de AIGA

AIGA s'engage à communiquer toutes les informations en sa possession qui peuvent être utiles au client.

AIGA s'engage à mettre tous les moyens possibles pour prendre en compte au plus vite le problème du client (personnel qualifié, outils logiciels...).

AIGA est soumis à une obligation de moyens et doit répondre à la demande du client dans les plus brefs délais.

18 - Assurances

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse. Il appartient au client de signaler à sa compagnie d'assurance l'hébergement de ses traitements informatiques et d'en assumer les éventuelles modifications contractuelles et financières. AIGA a fait connaître au client les conséquences que pourrait avoir pour lui un défaut d'information de son assureur.

19 - Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer gratuitement, à la première demande du client formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 30 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous le format de la base de données utilisée, sous réserve que le client soit à jour de ses règlements.

Les données hébergées du client seront archivées sur les serveurs de nos partenaires pendant 6 mois après la rupture du contrat puis seront susceptibles d'être détruites par la suite.

Toute demande de restitution dans un autre format que celui de la base de données utilisée, ou toute demande d'assistance fera l'objet d'un devis selon les tarifs en vigueur au moment de la demande, sauf si la résiliation découle d'une faute de AIGA.

20 - Non-sollicitation de personnel

Les parties renoncent à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les 12 mois qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 12 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

21 - Publicité

AIGA pourra communiquer le nom du client sur ses supports publicitaires et commerciaux sauf demande expresse et écrite du client à la signature du présent contrat.

22 - Divisibilité des clauses

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

Ce contrat prévaut sur les conditions de vente.

23 - Droit applicable

Les parties soumettent le présent contrat et ses annexes au droit français.

En cas de différend entre les Parties, portant sur la validité, l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat, ou plus généralement en cas de litige entre les Parties né à l'occasion du présent Contrat, les Parties s'engagent à rechercher préalablement et de bonne foi une solution amiable.

Dans le cadre du règlement amiable d'un litige, les Parties au présent contrat peuvent notamment recourir à un médiateur.

A défaut de règlement amiable, tout litige sera soumis au Tribunal administratif ou de commerce territorialement compétent.

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 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.

Faits à Lyon, en double exemplaires originaux, le 22/07/2022

(Écrire la mention "bon pour accord", signer et cacheter)

Parapher chaque page

Le client

Représenté par
Qualité

Signature et cachet



Le Maire

JM. LEVESQUE

Le prestataire
AIGA

Représenté par Jean-Philippe MEUNIER
Président

Signature et cachet

Conditions tarifaires du contrat en mode « droit d'utilisation » AIGA

Contrat N°C2207045

■ Entre les soussignés :

Raison sociale : **MAIRIE**
Adresse : **Rue William Thornley**

Téléphone : **95520 OSNY**
01.34.25.42.00

Numéro SIRET/déclaration en préfecture :
Représenté par :
En qualité de :
(Ci-après dénommé « Le Client ou l'acheteur public »),

D'une part,

■ Et

La société AIGA SAS, société par actions simplifiée, dont le siège social est situé à Lyon (69009) – 110, Avenue Barthélémy Buyer, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés sous le numéro 398 253 617 RCS Lyon représentée par Harcalia, agissant en qualité de Président, elle-même représentée par Monsieur Jean-Philippe Meunier,

D'autre part.

(Ci-après désignée "le Prestataire").



Coût initial unique : droit d'utilisation illimité du logiciel (chapitre 4.1.1 du contrat)

iNoé Type accès	Droit d'utilisation € HT	Quantité	Prix total HT (€)	Prix total TTC (€)
Accès iNoé	750,00	4	3 000,00	3 600,00
Module Petite Enfance	970,00	1	970,00	1 164,00
Module Relais Petite Enfance	550,00	1	550,00	660,00
Remise commerciale migration de Noé à Inoé de 20%	20,00	1	-904,00	
WEBI Famille (pointage des parents mode connecté)	380,00	3	1 140,00	1 368,00
<i>*Il est important de déclarer les sites utilisateurs pour qu'ils bénéficient de l'assistance technique. Préciser en annexe les coordonnées des sites utilisateurs.</i>			Total HT TVA 20.00 % Total TTC	4 756,00 951,20 5 707,20

Coût annuel récurrent : hébergement /assistance technique (chapitre 4.1.2 du contrat)

Pour l'année de signature, le tarif annuel est le suivant :

iNoé Type accès	Date de mise en service	Tarif Annuel HT (€)	Tarif annuel TTC (€)
Option extension GED (Gestion Electronique des documents) 2 Go offert dans la version de base		0,00	0,00
Contrat d'assistance technique annuel - Tarif 2023 du 01/01/2023 au 31/12/2023 Contrat renouvelable trois fois sans que sa durée totale ne puisse excéder 4 ans toutes reconductions comprises		2 004,00	2 404,80
<i>*Il est important de déclarer les sites utilisateurs pour qu'ils bénéficient de l'assistance technique. Préciser en annexe les coordonnées des sites utilisateurs.</i>		Total HT TVA 20.00 % Total TTC	2 004,00 400,80 2 404,80

Les prix sont révisables annuellement.

Du fait qu'il n'existe qu'une seule version en ligne du logiciel, les coûts des 2 services (hébergement et assistance technique) sont indissociables (mise à jour régulière du logiciel).

Frais supplémentaires (chapitre 4.2 du contrat)

Frais de dossier et d'installation sur nos serveurs :

iNoé Type accès	Droit d'utilisation € HT	Quantité	Prix total HT (€)	Prix total TTC (€)
Frais d'ouverture de compte et de mise en service du logiciel iNoé	274,00	1	274,00	328,80
*Il est important de déclarer les sites utilisateurs pour qu'ils bénéficient de l'assistance technique. Préciser en annexe les coordonnées des sites utilisateurs.			Total HT	274,00
			TVA 20.00 %	54,80
			Total TTC	328,80

Ces frais de dossier et d'installation sont payables une seule fois à la commande.

Faits à Lyon, en double exemplaires originaux, le 22/07/2022

(Écrire la mention "bon pour accord", signer et cacheter)
Parapher chaque page

Le client

Représenté par

Qualité

Signature et cachet



Le Maire
[Signature]
JM. LEVESQUE

Le prestataire
AIGA

Représenté par Jean-Philippe MEUNIER

Président

Signature et cachet

Annexe - Charte qualité

La société AIGA et la société ECRITEL sont certifiés qualité ISO 9001 version 2000.

Leurs manuels qualité sont à la disposition du client sur simple demande.

Le Prestataire, par l'intermédiaire de son hébergeur (la société ECRITEL), s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

DISPONIBILITÉ

La solution de virtualisation d'Ecritel permet de s'affranchir de la couche matérielle, elle s'appuie sur une architecture serveur redondante de type Blade Server. Les machines virtuelles sont déposées sur un espace de stockage SAN hautement tolérant, partagé entre les différents serveurs physiques. L'hyperviseur réalise un contrôle des composants hardware de son serveur. Lors de la détection d'une défaillance, le serveur primaire de la plateforme ordonne le déplacement des machines virtuelles sur un autre serveur disposant de ressources libres et cela sans aucune interruption de service dans le meilleur des cas ou bien ordonne un simple redémarrage de la machine virtuelle dans le pire des cas. Cette solution permet d'assurer un taux de disponibilité des machines virtuelles de 99,99%, 24/24h et 7j/7.

Ne sont pas pris en compte :

- L'indisponibilité due au réseau internet
- Les interruptions pour maintenance matérielle et mises à jour des logiciels
- Les pannes provoquées par le personnel du client
- Les pannes dues au matériel du client.

Le temps moyen de rétablissement d'un serveur est de moins de 4 heures.

SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ

La sécurité logique des serveurs est assurée par l'utilisation de la solution firewall virtualisée Ecritel qui repose sur un cluster actif / passif de boîtiers Resilience équipés de la solution logicielle checkpoint FW-1. Les données critiques hébergées sur les serveurs dédiés seront sauvegardées via la plateforme sécurisée mutualisée Ecritel.

Les sauvegardes sont réalisées par l'hébergeur toutes les nuits et en double : une sauvegarde des serveurs d'application et de base de données Aiga sur bandes magnétiques stockées dans un espace sécurisé, et une sauvegarde des bases de données sur un espace de stockage SAN dédié (Storage Area Network).

INTÉGRITÉ

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que les applications mises à dispositions des Clients traitent les Données qui lui sont confiées sans risques d'omission, altération, déformation ou toutes autres formes d'anomalie susceptibles de nuire à l'intégrité des résultats issus de ces applications et que les traitements sont en conformité avec la réglementation légale qui leur sont applicables, et que les Données et traitements sont accessibles pour les contrôles et audits extérieurs qui pourraient être diligentés.

L'intégrité du traitement s'étend à toute composante du système et à toutes les phases du traitement (entrée de données, transmission, traitement, stockage et sortie des données). Ces contrôles consistent en des contrôles de cohérence des traitements, la détection et la gestion des anomalies ainsi que l'information des Utilisateurs relativement à tout risque de non-conformité associée.

PERFORMANCE

La bande passante fournie par Ecritel est totalement sécurisée grâce à sa politique de liens multi-sites et multi-opérateurs.

Ecritel réalise une consommation moyenne de bande passante de l'ordre de 2 G/s et dispose d'une capacité de 1 Gb/s totalement redondée en France.

AIGA loue une bande passante avec un débit de 10 Mbps pour l'hébergement de sa plateforme, sans limitation de type « bridage » en cas de dépassement.

PROCEDURE D'ACCES AUX LOGICIELS

Soit par le site internet de AIGA, soit en saisissant directement <http://nomdulogiciel.aiga.fr>

AIGA n'est pas responsable des conséquences dues à des accès différents que ceux précisés dans ce chapitre.

Adresses des sites utilisateurs qui bénéficieront de l'assistance technique

N° Prospect : *	026408	N° Clara :*	2676 026408
Structure :	MAIRIE		
Adresse :	Rue William Thornley OSNY 95520		
Téléphone :	01.34.25.42.00	Mail :	informatique@ville-osny.fr;c.nowak@ville-osny.fr

N° Prospect : *		N° Clara :*	073319
Structure :	RELAIS PETITE ENFANCE LE COLIBRI		
Adresse :	8 place des Impressionnistes OSNY 95520		
Téléphone :	06.66.84.54.98	Mail :	rpe@ville-osny.fr

N° Prospect : *		N° Clara :*	2677
Structure :	CRECHE FAMILIALE OSNY CALINOIRS		
Adresse :	8 Place des impressionnistes OSNY 95520		
Téléphone :	01.30.32.53.84	Mail :	creche.fam.hg@ville-osny.fr

N° Prospect : *		N° Clara :*	2679
Structure :	MINI CRECHE DE OSNY		
Adresse :	rue de Puiseux OSNY 95520		
Téléphone :	01.30.30.29.56	Mail :	j.passaret@ville-osny.fr

N° Prospect : *		N° Clara :*	2678
Structure :	HALTE GARDERIE D'OSNY LA FARANDOLE		
Adresse :	8 Place des Impressionnistes OSNY 95520		
Téléphone :	01.30.32.53.84	Mail :	creche.fam.hg@ville-osny.fr

* Cadre réservé à l'administration de la société AIGA



Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

095-219504768-20220909-189092022-AU

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 12/09/2022

Affichage : 13/09/2022