

## **DECISION DU MAIRE DE BRON**

Numéro : 20230112DEC007

Objet: Renouvellement maintenance et assistance technique du système informatisé pour la gestion des Relais d'Assistantes Maternelles RAM

**Le Maire de Bron, Jérémie BREAUD,**

VU les articles L. 2122-22 et L. 2122-23 du Code Général des Collectivités Territoriales,

VU la délibération n° 20200716DEL2 du 16 juillet 2020 donnant, au titre de l'article L. 2122-22 du Code Général des Collectivités Territoriales, délégation au Maire pour prendre toute décision concernant la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et accords cadres ainsi que toutes décisions concernant leurs avenants, lorsque les crédits sont inscrits au budget,

**CONSIDERANT** qu'il convient de renouveler le contrat de maintenance et d'assistance technique du logiciel NOE RAM pour les Relais d'Assistantes Maternelles, accord-cadre négocié sans publication ni mise en concurrence préalable passé en application des articles R. 2122-3-3° et R. 2162-6 du Code de la Commande Publique, installé aux relais Ritournelles et Tintaram depuis juillet 2017,

### **DECIDE**

**Article 1 :** de signer le marché public suivant :

- Titulaire : AIGA – 69009 LYON
- Renouvellement du contrat de maintenance et d'assistance technique pour le logiciel NOE RAM
- Coût annuel de la maintenance : 604,00 € HT
- Durée : 1 an, renouvelable annuellement par tacite reconduction sans pouvoir dépasser une durée totale de 4 ans
- Limite de validité : 31 décembre 2026

**Article 2 :** Monsieur le Directeur Général des Services de la Ville de Bron est chargé de l'exécution de la présente décision qui sera publiée et affichée.

**Article 3 :** la présente décision peut faire l'objet d'un recours administratif devant Monsieur le Maire de Bron dans le délai de deux mois à compter de sa publication. L'absence de réponse dans un délai de deux mois vaut décision implicite de rejet.

**Article 4** : un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal Administratif de Lyon ou déposé sur [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr) dans le délai de deux mois à compter de la publication de la décision ou à compter de la réponse de l'administration si un recours administratif a été préalablement déposé.

**Fait à BRON, le**

**Jérémie BREAUD,**



## Contrat de Maintenance et d'Assistance Technique

### ■ Entre les soussignés :

**Raison sociale :** CCAS DE BRON  
**Code :** 10428  
**Adresse :** 21 Place du Onze novembre 1918  
69500 BRON

**Représenté par :** Monsieur Jérémie BREAUD

**En qualité de :** Président, autorisé par délibération n° 2020\_DB\_018 en date du 24 juillet 2020, dont le siège se situe à la Mairie de Bron - CCAS - Place de Weingarten - CS N° 30012 - 69671 BRON CEDEX

(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

(Ci-après ensemble dénommées les « Parties »), **D'autre part.**

Il est convenu ce qui suit.

**SIEGE SOCIAL**  
110 Av. Barthélémy Buyer – 69009 LYON  
Tél : 04 72 53 22 00 ● [aiga@aiga.fr](mailto:aiga@aiga.fr)

Service commercial ● Tél : 04 72 53 22 01

**AGENCE DE PARIS ET NORD**  
46 bis rue Roger Salengro – 94120 FONTENAY-SOUS-BOIS  
Tél : 01 53 99 90 50 ● [agence.paris@aiga.fr](mailto:agence.paris@aiga.fr)

**AGENCE GRAND OUEST**  
Immeuble ANTARES – Téléport 4  
1 Av. Thomas Edison – 86360 CHASSENEUIL DU POITOU  
Tél : 05 49 00 48 00 ● Fax : 05 49 88 24 45

**AGENCE SUD**  
116 Route d'Espagne – Hélios 5  
31100 TOULOUSE  
Tél : 05 32 09 32 30 ● [agence.toulouse@aiga.fr](mailto:agence.toulouse@aiga.fr)

[www.aiga.fr](http://www.aiga.fr)  
E-mail : [aiga@aiga.fr](mailto:aiga@aiga.fr)



SAS au capital de 643 796 €  
FR 29398253617  
RCS Lyon 398253617

3

Aiga

## Table des matières

|  |    |
|--|----|
| 1 – Objet et portée du contrat.....  | 3  |
| 2 – Durée.....   | 3  |
| 3 – Prix.....  | 3  |
| 3.1 – Tarif et facturation .....   | 3  |
| 3.2 – Règlements .....   | 4  |
| 4 – Résiliation .....  | 4  |
| 5 – Cession.....   | 4  |
| 6 – Licence et propriété.....  | 4  |
| 7 – Maintenance.....   | 5  |
| 7.1 – Maintenance corrective des logiciels .....                               | 5  |
| 7.2 – Mise à jour des logiciels (Maintenance évolutive et réglementaire) ..... | 5  |
| 8 – Assistance technique et prestations.....                                   | 5  |
| 8.1 – Assistance aux utilisateurs et tickets d’incident .....                  | 5  |
| 8.2 – Paramétrage .....  | 6  |
| 8.3 – Télémaintenance.....   | 6  |
| 8.4 – Exclusions .....   | 6  |
| 8.5 – Prestations complémentaires.....   | 7  |
| 9 – Responsabilité.....  | 7  |
| 10 – Obligations-Force majeure .....   | 7  |
| 10.1 – Principes .....   | 7  |
| 10.2 - Force majeure.....  | 8  |
| 10.3 - Obligations du client.....  | 8  |
| 10.4 - Obligations de AIGA .....   | 8  |
| 11 – Engagement relatif à la protection des données personnelles .....         | 8  |
| 11.1 - Objet.....  | 8  |
| 11.2 - Description du traitement faisant l’objet de la sous-traitance .....    | 8  |
| 11.3 - Obligations du Sous-traitant .....                                      | 9  |
| 11.4 - Durée de conservation et restitution des données .....                  | 9  |
| 11.5 - Confidentialité du contrat .....  | 9  |
| 11.6 – Données collectées à la création de votre compte client .....           | 9  |
| 12 – Assurances .....  | 10 |
| 13 – Publicité .....   | 10 |
| 14 – Divisibilité des clauses.....   | 10 |
| 15 – Droit applicable.....   | 10 |
| 16 – Election de domicile.....   | 10 |
| Annexes.....   | 11 |

## 1 – Objet et portée du contrat

**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 formation du client s'il apparaît qu'il n'a pas les compétences requises pour utiliser les Progiciels.**

Le présent contrat se rapporte à la maintenance et au suivi des logiciels vendus par AIGA au client, et à jour de règlement. Il concerne la maintenance corrective, la fourniture d'une mise à jour annuelle (maintenance évolutive), l'assistance aux utilisateurs, les prestations complémentaires.

Un site (crèche, centre de loisirs, centre social, ...) est caractérisé par son implantation géographique. Sur un site, un ou plusieurs logiciels peuvent être utilisés, qu'ils soient implantés sur un poste local ou sur un serveur distant. Plusieurs sites peuvent appartenir à la même structure juridique.

Le client devra utiliser un nombre de copies des logiciels maintenus au plus égal à celui prévu dans le contrat et pour lequel il aura payé les redevances correspondantes en vertu du contrat et des présentes conditions générales de maintenance.

Un nouveau contrat sera établi :

- Si le client fait évoluer cette installation (il est tenu d'en informer AIGA),
- En cas d'acquisition d'un logiciel AIGA supplémentaire ou d'arrêt d'utilisation d'un des logiciels cités en annexe.

## 2 – Durée

Le présent contrat et ses annexes sont établis pour des périodes s'étendant du 1er janvier au 31 décembre 2023 Il est renouvelable annuellement par tacite reconduction sans pouvoir dépasser une durée totale de 4 ans.

Le contrat est actif pour la première année à partir de la date de réception du règlement.

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.

## 3 – Prix

### 3.1 – Tarif et facturation

Le prix annuel est calculé par site (voir annexe). Pour l'année de signature, le prix Hors Taxes est le suivant :

| Logiciel     | Accès                   | Prix HT (€) | Prix TTC (€) |
|--------------|-------------------------|-------------|--------------|
| Noé Ram      | 2 accès en héb. Aspaway | 604.00      | 722.80       |
| <b>Total</b> |                         | 604.00      | 722.80       |

Les prix sont révisés en Janvier de chaque année selon la formule suivante :

$$P = P0 * (0.15 + 0.85 * S/S0).$$

P = prix révisé année N

P0 = Le Prix de référence sachant que le prix de référence est pour la première année le prix au contrat à la date de signature, pour les années suivantes, le prix révisé (P) de l'année précédente,

S0 = L'indice Syntec **révisé** publié à la date de la précédente révision, sachant que l'indice de référence pour la première année est l'indice révisé publié à la date de signature, soit Décembre 2022

S = Le dernier indice Syntec **révisé** publié à la date de la révision.

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 formations, téléformations, de paramétrage et de récupérations de fichiers.



### 3.2 – Règlements

La première année, le montant annuel 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'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

-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.

### CLAUSES GÉNÉRALES DE PAIEMENT

Les sommes dues, seront payées dans un délai maximum de 30 jours à compter de la date de réception par la Ville des factures ou des demandes de paiement équivalentes, sauf désaccord du service gestionnaire du marché. Le mode de règlement de ce marché est le virement.

En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

### 4 – Résiliation

Le présent contrat et ses annexes peuvent être résiliés par lettre recommandée par l'une ou l'autre des deux parties avec un préavis de trois mois avant son échéance.

En cas de rupture de contrat, aucun remboursement ne sera effectué, plus aucune assistance technique ni livraison de mise à jour ne sera effectuée. L'accès à l'espace clients sera fermé ([www.aiga.fr](http://www.aiga.fr)). En cas d'hébergement (annexe A), 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.

Le client accepte le fait que AIGA ne sera plus engagée 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).

### 5 – 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.

### 6 – 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.

## 7 – Maintenance

### 7.1 – 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 la transmet au client par tout support convenable (Internet, serveur FTP, Clé USB, CD, ...) ou installe la correction en cas d'hébergement du logiciel par ses prestataires. 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.

### 7.2 – Mise à jour des logiciels (Maintenance évolutive et réglementaire)

Dans le cadre du présent contrat, AIGA diffuse annuellement une mise à jour des logiciels qui doit être installée par le client dès réception (CD, téléchargement) et sous sa responsabilité. Cette mise à jour comprend : la correction des anomalies, la mise en conformité avec la réglementation si nécessaire, des évolutions fonctionnelles ou techniques (ajout de fonctionnalités, simplification...), une procédure d'installation, une documentation précisant le contenu détaillé de la mise à jour. Ce contrat constitue la preuve que le client a le droit d'utiliser les versions ultérieures des logiciels listés.

Le client s'engage à installer les mises à jour dès lors que AIGA lui communique la disponibilité de celles-ci (sauf en cas d'hébergement). AIGA ne peut être responsable de données erronées du logiciel (statistiques, factures, listes...) si le client n'a pas installé la dernière version avant de lancer le traitement ou l'édition.

Toutes les créations de rubriques de régularisations consécutives au fait que ces installations n'ont pas été faites feront l'objet d'un devis.

Les limites suivantes sont appliquées :

- ⇒ La fourniture d'une version majeure d'un logiciel n'entre pas dans le cadre de la présente convention. 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 (cf § 8.4).
- ⇒ La mise à jour annuelle n'est livrée que si le client est à jour de règlement de l'assistance technique et des logiciels concernés.
- ⇒ L'installation de la mise à jour annuelle n'est possible que si les précédentes ont été mises en œuvre ; si tel n'est pas le cas, le client doit prendre contact avec AIGA.
- ⇒ AIGA se réserve le droit de suspendre l'assistance lorsque le client n'a pas installé les mises à jour annuelles des logiciels.

Si le client déclare ne plus utiliser certains logiciels ou certains postes de travail, AIGA livre les mises à jour des logiciels et facture l'assistance technique conformément à la configuration déclarée par le client.

## 8 – Assistance technique et prestations

### 8.1 – 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](http://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 traite ce ticket 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.

## 8.2 – 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...).

## 8.3 – 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 récupéré l'ensemble des données, le client est tenu de vérifier à la remise en route.

## 8.4 – Exclusions

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

- ⇒ La maintenance et l'assistance des matériels et des logiciels non fournis par AIGA: WINDOWS, système d'exploitation, ordinateur, tablette, imprimante, bureautique, accès internet, navigateur, écran tactile, smartphone, systèmes de pointage (stylos optiques, lecteurs 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, quel que soit l'origine du dysfonctionnement de la base.
- ⇒ L'assistance si le logiciel vendu par AIGA n'est pas utilisé dans les quinze jours suivant la formation ou n'est pas payé par le client en totalité.
- ⇒ 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 logiciel 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 réinstallation des logiciels vendus par AIGA sur un nouveau poste informatique (serveur, poste client, tablette, smartphone, écran tactile...). AIGA assurera le support technique en cas de problème mais proposera un devis si l'intervention doit être pilotée dans son intégralité.
- ⇒ 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.

### 8.5 – Prestations complémentaires

-Accès à l'Espace Clients du site Internet ([www.aiga.fr](http://www.aiga.fr)): cet accès protégé permet notamment de consulter les rubriques de conseils, de télécharger des patches correctifs et de la documentation.

Il est libre d'accès dans le cadre du présent contrat.

-Périphériques : les périphériques (stylos optiques, ...) 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 nécessaires sont décrites à l'annexe S.

-Hébergement : le présent contrat peut prévoir que les données et logiciels du client seront hébergés par une société spécialisée dans ce type de prestation, AIGA assurant l'intermédiaire entre le client et cette société. Les conditions de réalisation de cette prestation sont décrites à l'annexe A (hébergement du logiciel) et l'annexe P (hébergement du portail familles Noé).

-Transfert de données : Cette prestation payante permet de transférer des données locales sur un serveur hébergé dans le cas où le client souhaite souscrire à l'annexe A (hébergement du logiciel). Elle couvre aussi la possibilité de procéder au rapatriement des données hébergées sur un serveur local si le client souhaite résilier l'annexe A (hébergement).

## 9 – 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.

## 10 – Obligations-Force majeure

### 10.1 – 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 d'une attaque informatique (ransomware), 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 annuellement payées par le Client sur 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.

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.

## 10.2 - 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'évènement 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.

## 10.3 - 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.

Il prendra seul toutes les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et la sauvegarde de ses fichiers de données. Il lui appartient de s'assurer que les sauvegardes sont régulièrement et systématiquement faites, au minimum quotidiennement avec deux jeux de supports utilisés en alternance. AIGA n'est pas responsable de la perte de données en cas d'absence de sauvegardes du client.

Il incombe au client d'effectuer les déclarations et démarches administratives afférentes à la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

## 10.4 - 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.

# 11 – Engagement relatif à la protection des données personnelles

## 11.1 - Objet

Le présent article a pour objet de définir les obligations mises à la charge des Parties conformément à la Réglementation applicable à la protection des données personnelles et en particulier le Règlement européen sur la protection des données du 27 avril 2016 (le « RGPD ») et la loi Informatique et Libertés modifiée (ci-après « la Réglementation applicable à la protection des données »).

Le client est le « responsable de traitement », AIGA est le « sous traitant ».

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

Dans le cadre de ce contrat, le Responsable du traitement donne son accord au Sous-traitant pour récupérer ses données personnelles ou pour y accéder 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 Responsable de traitement, le Sous-traitant prendra toutes dispositions afin de permettre au Responsable de traitement d'identifier la provenance de chaque intervention extérieure.

Toutes les opérations de maintenance sont répertoriées dans la fiche du Responsable de traitement avec le nom du technicien et de l'interlocuteur du Responsable de traitement, la date et la nature de l'intervention. Les supports informatiques fournis par le Responsable de traitement restent sa propriété.

### 11.3 - Obligations du Sous-traitant

Le Sous-traitant s'engage à ne traiter les données que pour le compte du Responsable du traitement et sur ses seules instructions. Il informera le Responsable du traitement en cas d'instruction qui apparaîtrait contraire à la Réglementation applicable à la protection des données personnelles.

Le Sous-traitant prend toutes mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir la confidentialité des Données personnelles traitées et un niveau de sécurité conforme à la Réglementation applicable à la protection des Données personnelles. A ce titre, il s'engage à ce que les personnes autorisées à traiter les Données personnelles pour le compte du Responsable du traitement soient soumises à une obligation de confidentialité. En outre, le Sous-traitant s'engage à ne pas transférer les Données personnelles hors de l'Union européenne.

En cas de violation de Données personnelles au sens de la Réglementation applicable à la protection des données personnelles, le Sous-traitant s'engage à en informer le Responsable du traitement dans les meilleurs délais.

Dans le cas où le Sous-traitant ferait appel à un sous-traitant ultérieur pour traiter les Données personnelles confiées par le Responsable du traitement, il s'engage à en l'informer et à ce que ce sous-traitant ultérieur soit soumis à des obligations au moins équivalentes à celles fixées par le présent Contrat et demeure pleinement responsable vis-à-vis du Responsable du traitement de l'exécution par ce sous-traitant ultérieur de ses obligations.

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable du traitement toute information nécessaire pour démontrer le respect des obligations décrites dans le présent 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 (selon devis).

Le Sous-traitant a désigné un DPO dont les coordonnées sont les suivantes : [dpd@aiga.fr](mailto:dpd@aiga.fr)

Enfin, le Sous-traitant assistera le Responsable du traitement dans la mise en œuvre de l'exercice des droits des personnes concernées (selon devis).

### 11.4 - Durée de conservation et restitution des données

Le Sous-traitant s'engage à retourner au Responsable du traitement l'intégralité des Données personnelles des personnes concernées collectées pour le compte du Responsable du traitement et/ou à supprimer définitivement toute copie restante de ces Données personnelles dans les quinze jours au terme du Contrat. Elle s'engage à communiquer, sur simple demande du Responsable du traitement, toute attestation de destruction de ces données.

### 11.5 - 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 nous utilisions certaines données pour la communication d'informations ou de support d'informations nécessaires ou utiles à l'accomplissement de la mission de AIGA.

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.

### 11.6 – 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.

## 12 – 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 éventuel 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.

## 13 – 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.

## 14 – 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.

## 15 – 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.

## 16 – Election 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.

*Fait à Lyon, en double exemplaires, le jeudi 8 décembre 2022*

---

### **Le Client**

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

**AIGA**

**Jean-Philippe MEUNIER**  
**Président**



110 Av. Barthélemy Buyer  
69009 Lyon  
☎ 04 72 53 22 00  
☎ 04 72 53 22 09



## Annexes

Listes de sites utilisateurs :

Code : 10450 Site : RAM TINTARAM  
Maison des Sociétés  
BRON 69500

Code : 10429 Site : R.A.M. RITOURNELLES  
9 Avenue du 8 Mai 1945  
BRON 69500

