Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

DIRECTION DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DES TELECOMMUNICATIONS
Réf. :

DECISION DU MAIRE DE BRON

Numéro : 20240902DEC097

Objet: Contrat de service YPVE n° 910364

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 les 4 smartphones, le support technique et la maintenance logicielle de la solution de gestion des Procès Verbaux Electroniques (PVE) acquis en avril 2021 auprès de la société YPOK, pour la Police Municipale, et qu'en application du troisièmement de l'article R. 2122-3 du Code de la Commande Publique, un accord-cadre sans publicité ni mise en concurrence a donc été négocié avec cette société,

DECIDE

Article 1 : de signer le contrat de service n° 91034 suivant :

- Titulaire : YPOK – 01700 MIRIBEL
- Dénomination du marché : renouvellement du contrat de service YPVE : gestion des Procès Verbaux Electroniques pour 4 smartphones Samsung XCover4S
- Coût annuel de la maintenance : 835,44 € H.T.
- Limite de validité : pour une durée de 3 ans, à compter du 1er janvier 2025

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 sur le site Internet de la Ville.

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.

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Article 4 : un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal Administratif de Lyon ou déposé sur 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

Signé par : Jérémie BRÉAUD
Date : 06/09/2024
Qualité : LE MAIRE

Jérémie BREAUD,

Conseil & solutions l'e-administration en toute liberté !

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Contrat de Service YPVE
N° 91034

Le présent contrat de service (le "Contrat") est conclu entre

YPOK, SAS, société par actions simplifiée, inscrite au registre du commerce et des sociétés de Paris, sous le numéro 434 940 763, au capital de 449 064,00 €, dont le siège social est sis 9 rue des Halles - 75001 PARIS (France), représentée par Mme Rose RIZZA ("**Ypok**"), la Directrice Générale,
Adresse correspondant YPOK (Agence de Lyon) : 20 rue de la Traille - 01700 MIRIBEL

d'une part

Et LA MAIRIE DE BRON (la "**Personne Publique**"),
Place de Weingarten - CS 30012
69500 BRON
Représentée par l e Maire de la Ville de Bron, Monsieur Jérémie BREAUD, agissant en vertu de la délibération du Conseil Municipal n° 20200716DEL2 du 16 juillet 2020 portant délégation générale

1. Objet du Contrat

La société Ypok fournit et intègre des solutions logicielles en mode Open Source à destination des administrations et des collectivités territoriales et locales.
Dans ce cadre, Ypok développe et distribue la solution YPVE (ci-après, "**Logiciels**") et propose une offre de services d'assistance et de support aux administrations et collectivités locales et territoriales (les "**Services**").
La Personne Publique a notifié le 28/02/2021 la commande n° BC21/053/17704 sur devis n° 2020000892.
La Personne Publique a choisi les Logiciels et les Services de maintenance et, éventuellement, d'hébergement proposés par Ypok.
L'objet du présent Contrat est de définir les conditions et l'étendue des Services fournis par Ypok à la Personne Publique.

2. Documents composants le présent contrat

Le présent document.
Les Services couverts par le présent Contrat sont décrits en détail aux Annexes 1 à 8.

3. Services

3.1 La société Ypok fournit les Services suivants :

- Assistance téléphonique (support hotline) à l'utilisation du ou des Logiciels (Annexe 1) ;
- Maintenance corrective pour la correction des dysfonctionnements du ou des Logiciels (Annexe 2) ;
- Maintenance adaptative, évolutive et réglementaire pour des mises à niveau du ou des Logiciels en fonction du contexte technique, commercial ou réglementaire (Annexe 3) ;
- Hébergement des Logiciels de la Personne Publique sur des serveurs d'Ypok (Annexe 4) ou sur ceux de la Personne Publique ;
- Matériels vendus par Ypok (Annexe 5)
- Extension de Garantie Plus (Annexe 6)

3.2 Services sur site :

Au cas où les Services commandés par la Personne Publique comprendraient des visites sur site par Ypok, le personnel d'Ypok présent dans les locaux de la Personne Publique s'engage à respecter les règles standards de santé et de sécurité de la Personne Publique, sous réserve de la communication de ces règles par écrit à Ypok.

4. Obligations de la Personne Publique

4.1 Obligation de collaboration

La Personne Publique s'engage à fournir à Ypok la collaboration, les matériels, les informations, l'accès et le support estimés nécessaires par

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Ypok pour la fourniture des Services. La Personne Publique reconnaît et accepte le fait que les obligations d'Ypok décrites aux présentes dépendent de la fourniture par la Personne Publique des moyens sus-mentionnés.
La Personne Publique reconnaît et accepte que l'étendue de l'accès et la précision des informations et des données techniques fournies ont un impact direct sur la capacité d'Ypok à fournir les Services, notamment sur les temps de réponse et sur la qualité du Service fourni.

4.2 Préalablement à toute demande de Service à Ypok,

la Personne Publique s'engage à :
(a) tenter de résoudre le problème en interne et à utiliser des ressources suffisantes pour comprendre clairement qu'un problème existe effectivement avant même de contacter Ypok ;
(b) fournir à Ypok des informations et des données techniques suffisantes pour qu'Ypok puisse établir qu'un problème potentiel ne fait pas partie de la liste des exclusions de Service ;
(c) fournir toutes données demandées par Ypok pour travailler sur le problème identifié de manière satisfaisante ;
(d) utiliser des ressources suffisantes pour comprendre les instructions d'Ypok dans le cadre de son intervention sur le problème et tenter de corriger le problème comme suggéré par Ypok ; et
(e) avoir des compétences techniques suffisantes pour répondre et travailler en coopération avec Ypok pour résoudre le problème.

5. Exclusions de Service

Ypok n'aura aucune obligation de fourniture du Service à la Personne Publique dans les cas suivants :
(a) le Logiciel a été modifié ou endommagé par la Personne Publique ou par toute personne autre qu'Ypok ;
(b) le problème est le résultat d'une négligence de la Personne Publique, d'une conduite inappropriée ou d'une mauvaise utilisation du Logiciel, d'un dysfonctionnement matériel ou de toute autre cause ;
(c) le problème est dû à un logiciel tiers ;
(d) la Personne Publique n'a pas installé ou mis en œuvre les versions du Logiciel généralement disponibles ;
(e) la Personne Publique ne s'est pas conformé aux instructions d'utilisation décrites dans la documentation.
L'installation, la configuration, la gestion et l'utilisation des applications de la Personne Publique ne sont pas couvertes par les Services.
Les Services ne couvrent pas le support aux logiciels tiers.

6. Licence d'utilisation

La Personne Publique reconnaît que les Logiciels sont développés sous format open source sous licence "Common Public Attribution License version 1.0" de l'OSI. Les conditions de la licence "Common Public Attribution License version 1.0" sont accessibles à partir de l'URL suivante : http://www.opensource.org/licenses/cpal_1.0 (en anglais - version officielle).
Les codes sources des Logiciels sont disponibles en ligne sur notre serveur WEB et peuvent être téléchargés par la Personne Publique, sous réserve d'accepter les termes de la licence "Common Public Attribution License version 1.0" pendant toute la durée d'utilisation des Logiciels par la Personne Publique.

7. Conditions financières et modalités de paiement

7.1 Conditions financières

Les prestations sur bon de commande (notamment, interventions en maintenance évolutive, adaptative et réglementaire) indiquent le prix applicable, déterminé en fonction du bordereau de prix. Elles sont facturées conformément au bon de commande correspondant.
Tous les montants sont indiqués en euros, hors taxes. La TVA au taux applicable est ajoutée au montant des factures.
Les conditions financières (montant des redevances ou bordereau de prix) sont précisées en annexe 9.

7.2 Modalités de paiement

Les sommes dues sont 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 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 40,00 €. Le taus 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 en cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de 8 points de pourcentage.

7.3 Clause de révision de prix

Le montant des redevances annuelles pourra être révisé chaque année en fonction des variations constatées de l'indice Syntec, en appliquant l'indice de calcul connu au jour de la révision pour la période correspondante. La formule de révision suivante sera appliquée :

$P = Po \times [0,15 \times (0,85 \times I / Io)]$

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

dans laquelle :
P = le montant de la redevance annuelle de maintenance après révision
I = le dernier indice Syntec révisé d'octobre publié à la date de révision
P_o = le montant de la redevance avant révision
I_o = l'indice Syntec initial (avant révision)
L'indice Syntec initial retenu est d'indice révisé du mois de mai 2024 (313,3).

7.4 Redevance

Le contrat de service est soumis à une redevance annuelle forfaitaire. La redevance est facturée annuellement terme à échoir.
Le montant de la redevance annuelle s'élève à **835,44 €uros Hors Taxes par an** pour :

YPVE
Matériel : 4 matériel(s) (listés ci-après),
Extension de garantie : 4 utilisateur(s),

-Liste des matériels bénéficiaires au contrat (numéros de série) :
R58NC2766CF - Samsung Xcover4S (YPVE - Matériel)
R58NC2FP0FL - Samsung Xcover4S (YPVE - Matériel)
R58NC2FP53R - Samsung Xcover4S (YPVE - Matériel)
R58NC2FPSYJ - Samsung Xcover4S (YPVE - Matériel)

8. Durée et résiliation

8.1 Durée

YPVE - Matériel
Le présent Contrat entre en vigueur le 01/01/2025 pour se terminer le 31 décembre 2027.
Pour l'année 2025 (année complète) = 769,48 € H.T.
Pour l'année 2026 (année complète) = 769,48 € H.T. * (prix révisé selon la formule de révision stipulé à l'article 7.3)
Pour l'année 2027 (année complète) = 769,48 € H.T. * (prix révisé selon la formule de révision stipulé à l'article 7.3)

YPVE - Extension de garantie
Le présent Contrat entre en vigueur le 01/01/2025 pour se terminer le 31 décembre 2027.
Pour l'année 2025 (année complète) = 65,96 € H.T.
Pour l'année 2026 (année complète) = 65,96 € H.T. * (prix révisé selon la formule de révision stipulé à l'article 7.3)
Pour l'année 2027 (année complète) = 65,96 € H.T. * (prix révisé selon la formule de révision stipulé à l'article 7.3)

8.2 Résiliation
L'une ou l'autre des parties peut, sur présentation à l'autre d'une notification écrite adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, résilier le présent Contrat en raison d'une violation substantielle d'une des obligations contractuelles par cette autre partie, si celle-ci n'y a pas remédié dans les trois mois de la réception de cette notification.

8.3 Réversibilité
Dans le cas ou une des deux parties résilierait le présent contrat, les données seront restituées à la personne publique moyennant une prestation facturée en sus (voir Annexe 9).

9. Confidentialité

Les parties reconnaissent que, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, elles sont susceptibles d'obtenir des informations relatives aux produits (y compris logiciels) et aux services de l'autre partie, ces informations étant de nature confidentielle (les "Informations confidentielles"). Les Informations confidentielles comprennent notamment toutes communications portant sur le marché, la stratégie commerciale d'Ypok, y compris les listes de salariés et de clients, les projets, les stratégies produits et les données sur les prix, les stipulations du présent Contrat et toutes autres informations sur les parties qui, en raison de leur nature, peuvent raisonnablement être considérées comme propriétaires et confidentielles, qu'elles soient orales, écrites, graphiques ou communiquées sous un autre format tangible (y compris toutes informations reçues, stockées ou transmises par voie électronique), même si ces éléments n'ont pas été spécifiquement identifiés comme Informations confidentielles. Les parties s'engagent à tout moment, tant pendant la durée du présent Contrat que par la suite, à respecter le caractère secret et confidentiel de l'ensemble des Informations confidentielles de l'autre partie. Elles s'engagent à ne pas les utiliser à des fins étrangères à celles nécessaires à l'accomplissement des obligations en vertu du présent Contrat et s'interdisent de divulguer ces Informations confidentielles à des tiers sans le consentement préalable et écrit de l'autre partie.

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Les obligations de confidentialité ne sont pas applicables aux informations (a) tombées dans le domaine public sauf en conséquence d'une violation du présent Contrat par l'une des parties ; (b) qui, avant leur divulgation en vertu des présentes, se trouvaient déjà en la possession de la partie destinataire, sans limitation ; (c) qui, après leur divulgation en vertu des présentes, sont obtenues par la partie destinataire, sur une base non confidentielle, auprès d'un tiers ayant le droit de divulguer ces informations ; ou (d) qui ont été développées par la partie destinataire sans utilisation des Informations confidentielles. En outre, aucune stipulation du présent article ne doit être considérée comme empêchant une partie de divulguer des informations dans tous les cas requis par la loi, la réglementation ou une décision judiciaire.

10. Limitation de responsabilité

10.1 Dans le cadre de l'exécution du présent Contrat et de la fourniture des Services, Ypok est soumise à une obligation de moyens.
10.2 En aucun cas Ypok ne pourra être tenue responsable pour toute perte d'usage, interruption d'activité, perte de données, ou pour tous dommages indirects de quelque nature que ce soit découlant de, ou liés à l'exécution ou au défaut d'exécution du présent Contrat, y compris en cas de négligence, et même si cette partie a été informée de l'éventualité de tels dommages. En outre, Ypok ne sera pas tenue responsable des dommages causés par un retard de livraison ou de fourniture des Services.
10.3 La responsabilité totale et cumulée d'Ypok ne pourra, en aucun cas, être supérieure aux montants payés par la Personne Publique à Ypok en vertu du présent Contrat pour la fourniture des Services à l'origine de la responsabilité.

11. Limitation de garantie

Les Logiciels et les Services sont fournis "tels quels", sans garantie contractuelle supplémentaire.
Dans la mesure où les Logiciels sont développés en mode open source, Ypok exclut toute garantie d'adaptation à un objet particulier, et toute garantie de non-contrefaçon relative aux Logiciels et aux Services fournis par Ypok en vertu des présentes. En outre, Ypok ne garantit pas les résultats d'utilisation, ni que les Logiciels seront exempts d'erreurs ou que l'utilisation des Logiciels par la Personne Publique ne sera pas interrompue.

12. Force Majeure

Ni l'une ni l'autre des parties ne sera responsable en cas de délais dans l'exécution des présentes en raison d'une cause extérieure et hors du contrôle raisonnable de cette partie. Les cas de force majeure comprendront notamment, outre les cas reconnus par la jurisprudence, toutes catastrophes naturelles, tous actes de guerre, atteintes à l'ordre public, épidémies, incendies, inondations et autres désastres, tous actes gouvernementaux, toutes grèves, lock-out, ainsi que tous problèmes électriques et techniques externes aux parties empêchant les communications.
La partie empêchée par un cas de force majeure informera l'autre partie dès que possible et confirmera le cas de force majeure par notification écrite adressée à l'autre partie dans les quarante-huit (48) heures du début de la situation de force majeure.

13. Assurance

La société Ypok déclare être titulaire d'une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile professionnelle. Ypok fournira une attestation d'assurance à la Personne Publique à la demande de cette dernière.

14. Contacts

14.1 Chacune des parties nommera un contact afin de faciliter la mise en œuvre et l'exécution du présent Contrat. Les parties pourront modifier les contacts à tout moment.
14.2 Les demandes d'intervention seront émises par le contact désigné par la Personne Publique, conformément à la procédure d'émission décrite aux annexes 1, 2, 3 et 5 pour chaque catégorie de Service.
14.3 Les services d'Ypok sont joignables à partir du Portail WEB « Yservice » accessible 24h/24 et 7j/7
Portail SAV « yservice.ypok.com »
14.4 Les demandes d'intervention adressées via le portail YService seront traitées par Ypok à réception et selon les modalités définies aux annexes 1,2, 3 & 5 du présent contrat, du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h30 (hors jours fériés). Les demandes adressées en dehors des heures ouvrées seront traitées à la première heure ouvrée suivant la réception. Un accusé de réception sera adressé par Ypok à la Personne Publique, sous réserve que cette dernière fournisse une adresse email de contact.

15. Stipulations diverses

15.1 Notifications. Toute notification ou autre communication effectuée en vertu du présent Contrat par une partie à l'autre partie, sera envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception. Les notifications à la société Ypok seront envoyées à l'adresse du siège social, tel qu'indiqué en tête des présentes. Les notifications à la Personne Publique seront envoyées à l'adresse du service figurant en tête des présentes. Sauf accord contraire, les communications par facsimile, via YService, par e-mail ou autre media électronique sont réputées être faites par écrit et donc valables. Les parties reconnaissent cependant que les communications électroniques peuvent être perdues et les données détournées. Elles s'engagent donc à relever leurs boîtes email respectives plusieurs fois par jour et à accuser réception de tout e-mail en provenance de l'autre partie.

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

15.2 Non-renonciation. Le fait pour une partie de ne pas insister ou de ne pas exiger de l'autre partie l'exécution immédiate de l'une des stipulations du présent Contrat ou de ne pas exercer des droits ou des recours en vertu du présent Contrat ne pourra être interprété ou considéré comme une renonciation ou un abandon du droit de cette partie d'invoquer ou de se baser sur cette stipulation, ce droit ou ce recours à l'avenir.
15.3 Sous-traitance. En cas de sous-traitance par Ypok de certaines prestations prévues au présent Contrat, Ypok fera agréer le ou les sous-traitant(s) par la Personne Publique ainsi que les conditions de paiement, conformément à la réglementation en vigueur.
15.4 Non sollicitation de collaborateurs : pendant une durée de 24 mois suivant la rupture du présent contrat, la Personne Publique s'engage à ne pas solliciter les collaborateurs de la Société Ypok et à ne pas recourir à leurs services (que ces services soient fournis de manière directe par lesdits collaborateurs ou au travers d'une entité économique et/ou juridique). De même, les collaborateurs de la Société Ypok s'engagent, pendant une durée de 24 mois suivant la rupture du présent contrat, à ne pas solliciter, directement ou indirectement, les services des collaborateurs de la Personne Publique.
15.5 Modification du Contrat. Toute demande de modification des termes du Contrat par la Personne Publique sera soumise à Ypok pour validation et acceptation préalablement à son application.
15.6 Droit applicable et juridiction. Le présent Contrat est régi par le droit français. En l'absence de résolution amiable des litiges qui pourraient survenir entre les parties en vertu de l'exécution du présent Contrat, le Tribunal administratif du ressort de la Personne Publique sera compétent.

Fait à Miribel, le 18/07/2024

YPOK SAS
Mme Rose RIZZA
Directrice Générale

YPOK SAS
Capital 449 084,00 €
9 rue des Halles - 75001 PARIS
Tél. 04 72 26 06 86 - Fax 04 78 06 37 11
SIRET 434 940 763 00064

Personne Publique
Date :
Monsieur Jérémie BREAUD, Maire de la ville de BRON
Signature

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Annexe 1 au Contrat de Service Support
Entre Ypok et la Personne Publique
- Assistance téléphonique (support hotline) -

1. Description du Service d'assistance téléphonique

La société Ypok fournit un Service d'assistance téléphonique à l'utilisation des Logiciels. Le Service d'assistance téléphonique ou de support hotline a pour objet d'aider la Personne Publique à obtenir une information ou à résoudre un problème nécessitant une connaissance des Logiciels concernés, ou une connaissance métier.
Si la Personne Publique rencontre une difficulté dans l'utilisation des Logiciels (en site de production) et/ou matériels, son contact identifié peut déposer une demande via le portail YService de la société Ypok, sous réserve du respect de la procédure d'émission des demandes d'intervention et des conditions décrites aux présentes.
Selon le type de question, la réponse pourra être immédiate ou, dans la mesure du possible, fournie dans un délai de quatre heures ouvrées. La réponse aux questions complexes pourra être fournie dans un délai supérieur à quatre heures. Dans ce cas, Ypok donnera une estimation de délai de réponse à la Personne Publique.

2. Emission des demandes d'intervention

Le contact de la Personne Publique s'engage, préalablement à tout contact, à décrire de façon précise et exhaustive le problème rencontré afin de faciliter le diagnostic et de permettre à Ypok de formuler une réponse dans les délais annoncés.
Le cas échéant, le contact de la Personne Publique devra fournir à Ypok des éléments complémentaires, tels que demandés par celle-ci.

3. Télémaintenance

En fonction de la question posée, le service d'assistance pourra se faire à distance. Pour permettre à Ypok de fournir une assistance à distance, Ypok recommande à la Personne Publique de mettre à disposition les moyens suivants :
- un accès SSH ou VPN aux serveurs de production,
- une solution de contrôle à distance (VNC par exemple),
- la désignation d'un intervenant réseau dédié au sein de la Personne Publique, ayant notamment une connaissance avancée de la politique de sécurité et des systèmes de pare-feu en place dans le cas d'un hébergement dans les locaux de la Personne Publique.

4. Comptes-rendus d'intervention

La réponse au problème ou les mesures correctives appliquées seront mentionnées dans l'espace réservé à la Personne Publique sur la plateforme YService (dans « mes demandes » ; « mes échanges »).

5. Moyens de contact

Le service d'assistance d'Ypok est joignable :
- à partir du Portail WEB Yservice, accessible 24h/24 et 7j/7
Portail SAV « yservice.ypok.com »
Les demandes d'intervention adressées via le portail YService seront traitées par Ypok à réception et dans un délai spécifié à l'article 1 de l'annexe 1, du lundi au vendredi, de 8h30 18h30 (hors jours fériés). Les demandes adressées en dehors des heures ouvrées seront traitées à la première heure ouvrée suivant la réception. Un accusé de réception sera adressé par Ypok à la Personne Publique, sous réserve que cette dernière fournisse une adresse email de contact.

6. Redevance

Voir article 7.4 du présent contrat.

7. Eléments exclus de l'Assistance téléphonique

Les éléments suivants sont exclus du Service d'assistance téléphonique :

- l'interface avec les utilisateurs de la Personne Publique,
- la qualification de la demande utilisateur,
- toute demande d'intervention conséquente à des modifications effectuées sur le code des Logiciels par la Personne Publique, ne relevant pas de la compétence de la société Ypok,
- les interventions sur site,
- le développement de nouveaux programmes,

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

- la formation (ou information) des utilisateurs de la Personne Publique aux modifications et évolutions apportées,
- les tâches d'exploitation courantes,
- la sauvegarde des données ou fichiers et l'hébergement, sauf dans le cas où la Personne Publique a choisi les solutions d'hébergement et de sauvegarde des données proposées par Ypok,
- les modifications à apporter aux Logiciels pour une utilisation sur un autre matériel que celui prévu à l'origine,
- les matériels non fournis par Ypok, les accessoires et fournitures,
- la maintenance corrective,
- la maintenance évolutive, adaptative et réglementaire.
- toute assistance ou maintenance sur un site en pré-production

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Annexe 2 au Contrat de Service Support
Entre Ypok et la Personne Publique
- Maintenance corrective -

1. Description du Service de maintenance corrective

Ypok propose un Service de maintenance corrective comprenant la correction de dysfonctionnements et, par extension, des actions d'assistance et de dépannage qui contribuent à remédier à des situations de rupture du fonctionnement normal des applications des Logiciels, à fonctionnalités égales.

Les demandes d'interventions, dans le cadre de la maintenance corrective, sont faites suite à la constatation d'anomalies dans les Logiciels (en site de production).
Une anomalie doit être reproductible de manière systématique ou non.

2. Les anomalies de fonctionnement

Le service de maintenance corrective est fourni aux conditions définies ci-dessous :

- Identification des anomalies et procédure d'escalade, deux situations peuvent se produire :
Cas numéro 1 : la Personne Publique identifie une anomalie dans le cadre de l'utilisation des Logiciels. L'anomalie est facilement localisable au sein d'un ou de plusieurs fichiers. La Personne Publique transmet le ou les fichier(s) concerné(s) à Ypok, qui effectue leur installation en local pour reproduction de l'anomalie, puis qualifier en anomalie bloquante ou non bloquante, tel que défini ci-après.
Cas numéro 2 : L'anomalie est plus complexe à identifier. L'ensemble des fichiers des logiciels est envoyé à Ypok par la Personne Publique, selon un protocole à définir d'un commun accord. Ypok tentera ensuite de reproduire l'anomalie puis de la qualifier en anomalie bloquante ou non bloquante, tel que défini ci-après.

Les anomalies, bloquantes ou non bloquantes, identifiées sur les Logiciels sont ensuite corrigées selon la procédure qui suit :
- Anomalies bloquantes : elles se caractérisent par le blocage complet d'une ou de plusieurs fonctionnalités majeures des Logiciels, que ce soit pour les agents de la Personne Publique ou pour les tiers. Ces anomalies peuvent notamment être liées à des problèmes d'affichage ou de gestion.
Les anomalies bloquantes sont résolues par Ypok dans un délai moyen de huit heures ouvrées. La durée est calculée à compter de la qualification de l'anomalie par Ypok, selon la procédure d'identification des anomalies décrite ci-dessus. La correction est fournie par la mise en œuvre d'une solution définitive ou d'une solution de contournement. En cas de mise en œuvre d'une solution de contournement, Ypok proposera une solution définitive dans un délai moyen d'une semaine ouvrée.

- Anomalies non bloquantes : elles entravent l'utilisation des Logiciels mais sans en bloquer le fonctionnement.
Exemples d'anomalies non bloquantes : la connexion au système est possible mais l'affichage des éléments est inversé ; obligation de recharger plusieurs fois une page avant de la pré-visualiser ; impossibilité de modifier un mot de passe, etc.
Les anomalies non bloquantes "majeures", rendant l'utilisation des Logiciels incomplète (problèmes d'affichage par exemple) ou trop complexe (fonction de détournement) seront résolues sur le serveur de développement d'Ypok dans un délai moyen de trois jours ouvrés. La durée est calculée à compter de la qualification de l'anomalie par Ypok, selon la procédure d'identification des anomalies décrite ci-dessus. La correction est fournie par la mise en œuvre d'une solution définitive ou d'une solution de contournement. En cas de mise en œuvre d'une solution de contournement, Ypok proposera une solution définitive dans un délai moyen d'une semaine ouvrée.

La qualification de l'anomalie est définie comme une demande émise par le contact de la Personne Publique, validée par Ypok selon la procédure d'identification des anomalies décrite ci-dessus. La qualification d'une anomalie intervient en moyenne dans un délai d'une heure ouvrée à compter de la prise en compte par Ypok de la demande de service, et sous réserve de la collaboration du contact de la Personne Publique.
Les demandes d'intervention de la Personne Publique seront centralisées et adressées à Ypok par le contact de la Personne Publique.

Ypok est soumise à une obligation de moyens pour résoudre ou contourner les anomalies identifiées par la Personne Publique (à savoir, la reproduction de l'incident en local, l'escalation de l'incident aux personnels de support et aux développeurs d'Ypok). Durant toute la durée de l'intervention, la Personne Publique s'engage à collaborer activement avec Ypok. La Personne Publique sera régulièrement tenue informée des différentes étapes de résolution de l'anomalie, grâce à un suivi historique de la demande d'intervention (ticket) via le portail SAV YService d'Ypok. Lors de la clôture du ticket, un email est envoyé automatiquement au contact de la Personne Publique.
En cas de désaccord entre les parties sur la qualification d'une anomalie, seuls l'analyse et la qualification de l'anomalie établis par Ypok prévaudront.

3. Emission des demandes d'intervention et suivi des corrections

Le contact de la Personne Publique s'engage, préalablement à toute demande d'intervention, à décrire de façon précise et exhaustive le problème rencontré afin de faciliter le diagnostic et de permettre à Ypok de formuler une réponse dans les délais annoncés.

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Les demandes d'intervention (ticket) doivent être adressées à Ypok par écrit via le portail YService. La Personne Publique s'engage à utiliser la plateforme YService fournie par Ypok pour décrire l'anomalie rencontrée. Ypok envoie un accusé de réception pour chaque demande, à l'adresse email communiquée par la Personne Publique.

4. Validation des corrections et comptes-rendus d'intervention

Les corrections sont réalisées par Ypok sur un environnement local. Elles sont ensuite mises en ligne sur un environnement de développement, uniquement accessible par la Personne Publique.

La Personne Publique s'engage à valider la correction dans un délai maximum de trois jours ouvrés. Après validation de la correction par la Personne Publique, les correctives sont déposées dans un espace restreint, accessible uniquement par la Personne Publique.

Le ticket est alors complété et clôturé, après mise en production des corrections.

Le ticket reprendra les mesures de correction appliquées sous la forme d'un compte-rendu d'intervention disponible dans l'espace réservé à la Personne Publique sur la plateforme YService (dans « mes demandes » ; « mes échanges »).

5. Gestion des anomalies résiduelles

Le service de correction des anomalies consiste dans le traitement des anomalies résiduelles qui peuvent apparaître dans les Logiciels et qui seraient détectées par Ypok lors de phases de tests internes et de revue de code.
Les anomalies détectées par Ypok sont répertoriées, enregistrées et signalées à la Personne Publique sous la forme d'un dossier de maintenance interne établi par Ypok. Ces anomalies ne sont pas corrigées systématiquement. Cependant, la Personne Publique peut demander à Ypok la correction de certaines anomalies, dans le cadre de la maintenance corrective.

6. Mise à Jour

A l'issue d'une intervention de correction, une note de Mise à jour est disponible sur la plateforme Yservice dans « actualités ».

7. Eléments exclus de la maintenance corrective

Les éléments suivants sont exclus du Service de maintenance corrective :

- l'interface avec les utilisateurs de la Personne Publique,
- la qualification de la demande utilisateur,
- toute demande d'intervention conséquente à des modifications effectuées sur le code des Logiciels par la Personne Publique, ne relevant pas de la compétence de la société Ypok,
- les interventions sur site,
- le développement de nouveaux programmes,
- la formation (ou information) des utilisateurs de la Personne Publique aux modifications et évolutions apportées,
- les tâches d'exploitation courantes,
- la sauvegarde des données ou fichiers et l'hébergement, sauf dans le cas où la Personne Publique a choisi les solutions d'hébergement et de sauvegarde des données proposées par Ypok,
- les modifications à apporter aux Logiciels pour une utilisation sur un autre matériel que celui prévu à l'origine,
- les matériels non fournis par Ypok, les accessoires et fournitures,
- l'assistance téléphonique (hotline),
- la maintenance évolutive, adaptative et réglementaire.
- toute assistance ou maintenance sur un site en pré-production

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Annexe 3 au Contrat de Service Support
Entre Ypok et la Personne Publique
- Maintenance adaptative, évolutive et réglementaire -

Ypok propose des Services de maintenance adaptative, évolutive et réglementaire dont l'objet est de réaliser des mises à niveau des Logiciels (en site de production) en fonction de l'évolution du contexte technique, commercial ou réglementaire.

1. Description du Service de maintenance adaptative, évolutive et réglementaire

Le Service de *maintenance adaptative* a pour objet de réaliser une adaptation technique en préservant les caractéristiques fonctionnelles du Logiciel. La maintenance adaptative comprend des adaptations des applications des Logiciels aux changements de matériels, logiciel système ou de servitude (tel que SGBD, gestionnaire de réseau, etc...) à fonctionnalités égales des applications. Ces adaptations sont réalisées à la demande de la Personne Publique et selon les spécifications d'adaptation validées par celle-ci.
Le Service de *maintenance évolutive* a pour objet de réaliser un ajout de fonctionnalité ou une modification majeure sur une ou plusieurs fonctionnalités du Logiciel. La maintenance évolutive comprend les actions visant à modifier les Logiciels en vue de le perfectionner ou de l'adapter par l'ajout de nouvelles fonctionnalités. Une fonctionnalité consiste en un ensemble d'instructions permettant au logiciel de réaliser une tâche.
Le Service de *maintenance réglementaire* a pour objet de réaliser une mise en conformité à la réglementation (par exemple, à la suite d'un changement dans la réglementation, ayant un impact sur les fonctionnalités des Logiciels). La maintenance réglementaire comprend toute demande de modification du Logiciel afin de le rendre conforme à la réglementation en vigueur dans les pays où il est exploité.
Les interventions techniques dans le cadre de la maintenance adaptative, évolutive ou réglementaire sont considérées comme sensibles. Il est difficile d'anticiper les conséquences de ce type d'intervention sur le bon fonctionnement du Logiciel.
La prestation comprendra la rédaction d'une analyse des risques préalablement à toute intervention en maintenance adaptative, évolutive ou réglementaire.
Au titre de ce type de maintenance, différents types d'interventions peuvent être réalisés par Ypok, telles que :

- Développement Spécifique de la Personne Publique sur la base de la dernière version des Logiciels disponibles.
- Assurer la compatibilité des logiciels de la Personne Publique avec des changements de configuration de serveurs.
- Assurer la compatibilité des logiciels de la Personne Publique avec des changements de versions logiciels.
- Assurer la compatibilité des logiciels de la Personne Publique avec l'ajout de nouveaux composants (par exemple, des librairies de génération PDF).
- Assurer la centralisation, la mutualisation et le reversement des développements à l'ensemble de la communauté utilisatrice.

2. Emission des demandes d'intervention

Le contact de la Personne Publique s'engage à rédiger, de façon précise et exhaustive, sa demande de développement et la définition de ses besoins afin de permettre à Ypok de formuler une analyse technique et de faisabilité.

Le cas échéant, le contact de la Personne Publique devra fournir à Ypok des éléments complémentaires, tels que demandés par celle-ci.
Toute demande d'intervention par la Personne Publique en maintenance adaptative, évolutive et réglementaire est soumise à un accord préalable et écrit des parties sur les éléments suivants :
- Définition claire de ses besoins par la Personne Publique
- Pour les demandes de développement complexes ou comprenant plusieurs fonctionnalités, rédaction d'un cahier des charges, qui devra être validé conjointement, préalablement à tout développement
- Définition de la charge de travail de développement
- Définition du montant de la prestation de développement
- Planification de la prestation.

La validation de la demande de prestation d'évolution sera soumise à la signature par les parties d'un bon de commande émis par la Personne Publique, reprenant les éléments listés ci-dessus.

3. Conditions applicables au service de maintenance adaptative, évolutive et réglementaire
L'attention de la Personne Publique est attirée sur les points suivants :

- L'existence de spécificités sur les versions utilisées : l'adaptation des Logiciels aux besoins spécifiques de la Personne Publique ne doit pas compromettre la compatibilité avec sa version standard ;
- La non-régression de l'existant : il conviendra de s'assurer que les versions mises en ligne apportent le même niveau de service que les versions antérieures. Ypok assure ce contrôle, sous réserve que l'ensemble des spécificités des projets ait bien été communiqué

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

en amont (contraintes liées à la compatibilité avec les navigateurs, etc.).

Des tests de non-régression permettront d'assurer la préservation des fonctionnalités existantes, notamment dans le cas où des fonctionnalités spécifiques doivent être "portées" sur la nouvelle version des Logiciels.

4. Vérification

Les développements complexes ou comprenant plusieurs fonctionnalités pourront être soumis à une procédure de vérification. Les parties appliqueront la procédure de vérification décrite au CCAG-TIC.

5. Propriété intellectuelle

Les développements réalisés dans le cadre de la maintenance adaptative, évolutive, réglementaire, et tous les développements inclus ou utilisés dans les Logiciels sont régis par le droit français sur la propriété intellectuelle. La Personne Publique reconnaît et accepte les dispositions de la licence "Common Public Attribution License version 1.0" relatives à la propriété intellectuelle

6. Livrables

A l'issue d'une intervention de maintenance adaptative, évolutive et réglementaire, les livrables suivants sont fournis par Ypok :

- Définition des risques et contraintes ;
- Ticket YService : identification du développement et compte rendu d'intervention ;
- Calendrier Gantt ou macro-calendrier en fonction du périmètre d'intervention ;
- Documentation d'installation sur la plate forme de la Personne Publique.

7. Redevance

Toutes évolutions (adaptatives, évolutives et réglementaires) financées par d'autres collectivités sont mises à disposition gratuitement auprès de la personne publique dans le cadre du contrat de service.
Toutes autres évolutions et adaptations non existantes sont soumises à des bons de commande émis par la Personne Publique et acceptés par Ypok (voir annexe 9 - prestations complémentaires).

8. Eléments exclus du Service de maintenance adaptative, évolutive et réglementaire

Les éléments suivants sont exclus du Service de maintenance adaptative, évolutive et réglementaire :

- l'interface avec les utilisateurs de la Personne Publique,
- la qualification de la demande utilisateur,
- toute demande d'intervention conséquente à des modifications effectuées sur le code des Logiciels par la Personne Publique, ne relevant pas de la compétence de la société Ypok,
- les interventions sur site,
- la formation (ou information) des utilisateurs de la Personne Publique aux modifications et évolutions apportées,
- les tâches d'exploitation courantes,
- la sauvegarde des données ou fichiers et l'hébergement, sauf dans le cas où la Personne Publique a choisi les solutions d'hébergement et de sauvegarde des données proposées par Ypok,
- les modifications à apporter aux Logiciels pour une utilisation sur un autre matériel que celui prévu à l'origine,
- les matériels non fournis par Ypok, les accessoires et fournitures,
- l'assistance téléphonique (hotline),
- la maintenance corrective,
- toute assistance ou maintenance sur un site en pré-production.

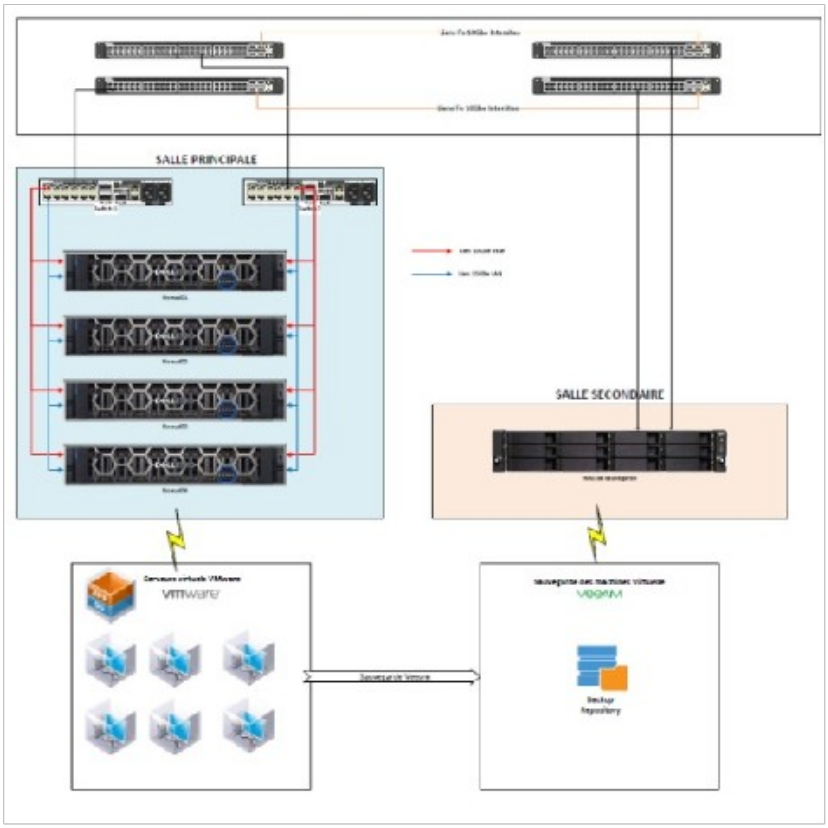
Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Annexe 4 au Contrat de Service Support
Entre Ypok et la Personne Publique
- Hébergement des Logiciels sur serveurs sécurisés -

Architecture

- Un espace dédié pour le site sur un des serveurs mutualisés pour le Site de production hébergé dans les Datacenters de Sallanches et de Bonneville (74).
- Une politique de sauvegarde optimum des données sur notre serveur dédié à la sauvegarde avec des disques de RAID.
- Une surveillance 24/7 automatisée du serveur et des services.
- Une maintenance régulière des serveurs et de l'infrastructure réseau (mise à jour du système, correction des failles de sécurité, vérification des sauvegardes…).

Schéma de l'architecture



Protection de vos données

- Avantage du choix YPOK :

Des serveurs redondés et une séparation de la partie applicatif et de la base de données. Une stratégie de sauvegarde sur plusieurs serveurs physiquement indépendants, dans un datacenter sécurisé.

- Engagements spécifiques :

Vos données sont sauvegardées :
- 2 fois par jour

Avec les délais de rétention suivants :
- 1 fois par jour pendant 1 semaine
- 1 semaine par mois pendant 1 mois
- 1 mois par an pendant 1 an
- 1 fois par an

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Disponibilité de vos applications

Une bande passante garantie disponible 24h/24 et 7j/7 grâce à de multiple accès au réseau.

Sécurité

- Avantage du choix YPOK :

-Nous utilisons des règles de Firewalls Strict en ouvrant seulement les ports nécessaires au bon fonctionnement de notre infrastructure ainsi qu'un système de blocage d'adresses IP malveillantes.

- Engagements spécifiques :

-Nos règles de Firewall sont régulièrement mises à jour afin de s'adapter au mieux aux besoins de l'infrastructure, tant en terme de sécurité que de performance ; de même que les systèmes afin de pouvoir corriger d'éventuelle faille de sécurité.

Réactivité et support

- Avantage du choix YPOK :

-Les serveurs sont tous surveillés via les outils personnalisés pour tous leurs services critiques afin de pouvoir intervenir dans les meilleurs délais.

- Engagements spécifiques :

-Monitoring des bandes passantes, latence, paquets perdus et alertes email à destination de l'équipe hébergement en cas d'incident avec délais d'intervention garantis de 4 heures en heures ouvrées.

Conseil & solutions l'e-administration en toute liberté !

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Annexe 5 au Contrat de Service Support
Entre Ypok et la Personne Publique
- Maintenance du matériel vendu par Ypok -

1. Maintenance de premier niveau

Elle est réalisée par la Personne Publique, en relation avec le technicien d'YPOK, selon la note technique transmise (« Maintenance- Note technique premier niveau »).
La maintenance de premier niveau décrit les opérations de base à effectuer sur le matériel vendu par Ypok (mise sous tension et hors tension, démarrage du matériel, chargement et remplacement de consommable, entretien ...) et toutes opérations décrites en sus dans les documents fournis.

2. Support Technique - Hotline

Le centre de support technique est disponible pour répondre aux demandes d'assistance pour les matériels vendus par Ypok (hors cas d'exclusions paragraphe 7 de l'annexe 5).
Le centre de support est disponible via :
- **le Portail WEB : YService** accessible via un accès Internet 24h/24 & 7j./7.
La Personne Publique devra fournir le numéro de son contrat de services et le numéro de série du matériel concerné, afin que la demande soit traitée.
Le centre de support (HOTLINE) est disponible du **lundi au vendredi de 8h30 à 18h30** (hors jours fériés).

YPOK dispose d'un Service Support Client (Portail WEB), accessible 24h/24 et 7j/7, qui centralise les demandes d'assistance concernant la maintenance, par l'intermédiaire du portail de maintenance YService (site Internet permettant le suivi du SAV).
Portail SAV : « yservice.ypok.com »
Les informations suivantes sont à transmettre :

- Numéro de contrat de service
- Identité du contact
- Numéro de série du matériel
- Description détaillée du problème rencontré.

A compter de l'enregistrement de la demande, une réponse sera fournie par YPOK sous 4 heures ouvrées.
La Personne Publique aura également accès aux informations suivantes, dans le suivi du ticket de chaque demande, dans l'espace réservé à la Personne Publique sur la plateforme YService (dans « mes demandes » ; « mes échanges ») :

- enregistrement des numéros de retours,
- historique des retours SAV,
- historiques des demandes SAV,
- historique des interventions.

3. Sauvegarde - Transfert

La Personne Publique procède à la sauvegarde et au transfert de ses fichiers/données régulièrement et, de façon systématique, avant toute intervention d'YPOK.

En aucune façon la responsabilité d'YPOK ne sera engagée en cas de dommage sur les logiciels d'exploitation et d'application ainsi qu'en cas de pertes d'information sur les fichiers et données de la Personne Publique.

4. Maintenance avec retour atelier

Les prestations de maintenance, avec retour atelier, comprennent la réparation du Produit défectueux pour tout ou partie.
Les pièces réparées en atelier font l'objet d'une garantie de 6 mois.

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

5. Réparation ou remplacement des produits

YPOK s'engage, à la demande de la Personne Publique, à lui proposer une intervention de réparation ou de remplacement en cas de panne des matériels fournis par YPOK au titre du présent contrat, et à procéder à la réparation ou au remplacement. Cet engagement est valable cinq ans après la date de fabrication de l'appareil.
Cette prestation correspond au remplacement ou la réparation en atelier des pièces ou des sous-ensembles défectueux.
Le coût « Pièces et main d'œuvre » dans le cadre de pièces détachées défectueuses n'est pas comprise dans le contrat.
YPOK vérifie la nature de la panne pour contrôler si elle entre dans le cadre du contrat (voir dans nos conditions générales les cas d'exclusions).
Le délai de réparation est de 3 jours ouvrés, hors période annuelle de fermeture, à réception des Produits (hors délai de transit).

Casse du matériel :
Les cas suivants sont toujours considérés comme des réparations « facturables » et facturés en sus :
(i) un écran cassé,
(ii) dommages causés par l'utilisation d'outils non conformes,
(iii) les dommages causés par les modifications / changements / retouches apportés par un personnel non autorisé, ou
(iv) les dégâts des eaux, si le taux IP (Indice de Protection) n'inclut pas la résistance à l'immersion dans l'eau.

Envoi de matériel de prêt (sous 1 jour) :
Ypok s'engage à envoyer un Matériel de prêt pendant la période de réparation du matériel, sauf en cas de casse, dans un délai de 1 jour à réception du matériel concerné par la demande d'intervention dans les locaux d'Ypok (au 20 rue de la Traille - 01700 MIRIBEL)

6. Echange de pièces détachées

YPOK pourra, si nécessaire, procéder au remplacement de pièces détachées par des pièces détachées neuves ou reconditionnées à l'état neuf au minimum équivalent à celles d'origine et garantissant l'utilisation des Logiciels ainsi qu'à la réparation du matériel avec des pièces détachées neuves ou des pièces reconditionnées à l'état neuf.
La pièce détachée et/ou le matériel installé peuvent être soit d'origine, soit agréés par le constructeur, soit compatibles selon les normes du constructeur avec le Produit en réparation.
Les pièces détachées ainsi échangées deviendront la propriété d'YPOK, et celles installées deviendront la propriété de la Personne Publique.

7. Exclusion

Les prestations liées aux cas cités ci-dessous sont exclues du contrat, mais peuvent faire l'objet de facturations séparées au tarif en vigueur au jour de la prestation :

- Lorsque les spécifications d'installation du constructeur n'ont pas été respectées ou que l'utilisateur a fait des modifications non prévues dans une utilisation normale par le constructeur.
- Lorsque l'installation ou l'utilisation physique, électrique ou de climatisation, par la Personne Publique, est à l'origine du dysfonctionnement.
- Lorsque les dysfonctionnements résultent d'un accident suite au déplacement du matériel, d'une faute ou d'une négligence, ou de causes autres que celles pouvant découler d'une utilisation normale du matériel.
- Lorsque les dysfonctionnements résultent de la carence ou malveillance du personnel de la Personne Publique ou d'un tiers ou d'autres circonstances telles que vandalisme, sabotages, émeutes, faits de grèves ou guerre.
- Lors de sinistres conséquences d'incendie, inondations, corrosions, chutes ou chocs, destructions des locaux.
- Lorsqu'un personnel autre qu'YPOK, ou non mandaté par YPOK, est intervenu sur le matériel.
- Lorsque les dysfonctionnements des logiciels résultent de l'applicatif client et non du matériel.
- Lorsque les réparations sont dues au non respect des consignes dans l'exécution des opérations de maintenance de premier niveau avec les matériels.

Par ailleurs, ne sont pas inclus dans les prix de la maintenance forfaitaire :

- La réparation ou le remplacement des consommables et accessoires tels que, mais de manière non limitée : antennes, capots, batteries, sangles, câbles, housses, stylet, protection écran, etc...

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

- Les réparations consécutives à l'emploi de consommables non conformes aux normes du constructeur.
- Les réparations dues au non respect dans l'exécution des opérations de maintenance de premier niveau avec les matériels.
- L'exécution d'un fichier de sauvegarde et la reconstitution de la configuration.
- La réparation ou le remplacement d'un matériel déclaré économiquement irréparable parce qu'au moins soixante dix (70%) pourcent des composantes principales de ce matériel doivent être réparées ou remplacées.
- La réparation des matériels pour lesquels les pièces détachées ne sont plus disponibles.

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Annexe 6 au Contrat de Service Support
Entre Ypok et la Personne Publique
- OPTION Extension de Garantie Plus -
Hotline hors horaire d'ouverture

Cette option permet à la Personne Publique d'accéder à une Hotline en dehors des horaires d'ouvertures habituelles, soit la nuit de 18h30 à 8h30, les week-ends et jours fériés, via le Portail YService (portail WEB dédié) et à un numéro de téléphone d'astreinte.

1. Description du Service d'assistance téléphonique

Si la Personne Publique qui a souscrit à cette option rencontre une difficulté dans l'utilisation des Logiciels (en site de production) et/ou matériels, en dehors des heures d'ouvertures d'Ypok, son contact identifié peut contacter le service d'astreinte, sous réserve du respect de la procédure d'émission des demandes d'intervention et des conditions décrites aux présentes.
Selon le type de question, la réponse pourra être immédiate ou, dans la mesure du possible, fournie dans un délai de quatre heures ouvrées. La réponse aux questions complexes pourra être fournie dans un délai supérieur à quatre heures. Dans ce cas, Ypok donnera une estimation de délai de réponse à la Personne Publique.

2. Emission des demandes d'intervention

Le contact de la Personne Publique s'engage, préalablement à tout contact, à décrire de façon précise et exhaustive le problème rencontré afin de faciliter le diagnostic et de permettre à Ypok de formuler une réponse dans les délais annoncés.
Le cas échéant, le contact de la Personne Publique devra fournir à Ypok des éléments complémentaires, tels que demandés par celle-ci.

3. Télémaintenance

En fonction de la question posée, le service d'assistance pourra se faire à distance. Pour permettre à Ypok de fournir une assistance à distance, Ypok recommande à la Personne Publique de mettre à disposition les moyens suivants :
- un accès SSH ou VPN aux serveurs de production,
- une solution de contrôle à distance (VNC par exemple),
- la désignation d'un intervenant réseau dédié au sein de la Personne Publique, ayant notamment une connaissance avancée de la politique de sécurité et des systèmes de pare-feu en place dans le cas d'un hébergement dans les locaux de la Personne Publique.

4. Comptes-rendus d'intervention

La réponse au problème ou les mesures correctives appliquées seront mentionnées dans l'espace réservé à la Personne Publique sur la plateforme YService (dans « mes demandes » ; « mes échanges »).

5. Moyens de contact

Le n° de téléphone d'astreinte sera communiqué à la Personne Publique qui aura souscrit à cette option afin de pouvoir accéder à une Hotline en dehors des horaires d'ouvertures habituelles, soit la nuit de 18h30 à 8h30, les week-ends et jours fériés ou via le Portail SAV « yservice.ypok.com ».

6. Eléments exclus de l'Assistance téléphonique

Les éléments suivants sont exclus du Service d'assistance téléphonique :

- l'interface avec les utilisateurs de la Personne Publique,
- la qualification de la demande utilisateur,
- toute demande d'intervention conséquente à des modifications effectuées sur le code des Logiciels par la Personne Publique, ne relevant pas de la compétence de la société Ypok,
- les interventions sur site,
- le développement de nouveaux programmes,
- la formation (ou information) des utilisateurs de la Personne Publique aux modifications et évolutions apportées,
- les tâches d'exploitation courantes,
- la sauvegarde des données ou fichiers et l'hébergement, sauf dans le cas où la Personne Publique a choisi les solutions d'hébergement et de sauvegarde des données proposées par Ypok,

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

- les modifications à apporter aux Logiciels pour une utilisation sur un autre matériel que celui prévu à l'origine,
- les matériels non fournis par Ypok, les accessoires et fournitures,
- la maintenance corrective,
- la maintenance évolutive, adaptative et réglementaire.
- toute assistance ou maintenance sur un site en pré-production

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Annexe 7 au Contrat de Service Support
Entre Ypok et la Personne Publique
- RGPD -

Dans le cadre du présent contrat, la Société YPOK est amenée à :

- héberger des données à caractère personnel (ci-après, les "Données") pour le compte de la personne publique ;
- avoir accès à des données à caractère personnel de la personne publique, uniquement aux fins de réaliser des tests dans le cadre de sa prestation de maintenance, et, à ce titre, être considérée comme sous-traitant aux termes de la règlementation sur la protection des données personnelles.

1. Déclaration et engagement du responsable du traitement : la personne publique

Par les présentes, la personne publique déclare que :
- les Données hébergées et maintenues font l'objet d'un traitement mis en œuvre par la personne publique, celle-ci agissant en qualité de responsable du traitement ;
- la personne publique met en œuvre ce traitement de Données en conformité avec le Règlement général sur la protection des données ("RGPD") ;
- le traitement des Données a pour objet la délivrance de documentations administratives et/ou de services ;
- les catégories de personnes concernées sont les usagers inscrits au service ;
- les Données faisant l'objet du traitement hébergé et de maintenance sont l'ensemble des Données personnelles collectées nécessaires ayant uniquement pour but l'exécution et la bonne réalisation du service concerné ;
- les Données sont traitées pendant la durée légalement nécessaire au traitement. Elles sont supprimées par la personne publique soit à la demande de la personne concernée, soit à l'issue de la durée nécessaire au traitement ;
- la charte d'étique sera établie entre la société YPOK et la personne publique sera respectée ;
- toute modification du code source, toute création ou modification d'un service non réalisé conjointement ne pourra entrainer la responsabilité d'YPOK sur le traitement des Données.

2. Déclaration et engagement du sous-traitant : société YPOK

La société YPOK, en sa qualité de prestataire hébergeur, de prestataire de maintenance, et de sous-traitant de la personne publique, s'engage à :
- ne traiter les Données que sur instruction documentée de la personne publique ;
- veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité des Données (voir Charte d'éthique) ;
- garantir le respect de l'obligation d'intégrité et de sécurité des Données et, dans la mesure des moyens technologiques disponibles, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès en :

- prenant toute mesure permettant d'empêcher toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des Données,
- limitant l'accès aux Données à un nombre limité de personnes spécialement habilitées à cet effet,
- respectant son obligation de confidentialité, d'intégrité et de sécurité des Données à l'occasion des opérations de maintenance de la plateforme (l'ensemble des salariés de la société YPOK ayant signé une charte relative à l'utilisation des ressources technologiques),
- effectuant un audit de sécurité externe annuel dont la conclusion sera accessible à la personne publique ;

- selon le choix de la personne publique, supprimer toutes les Données ou les renvoyer à la personne publique au terme de la prestation de maintenance ou au terme du présent contrat, et détruire les copies de sauvegarde existantes, sous réserve d'une obligation légale de conservation des Données, auquel cas la personne publique demandera que les Données et les copies de sauvegarde lui soient renvoyées ; la société YPOK s'engage à adresser à la personne publique 3 courriers de rappels en recommandé avec accusé de réception concernant la restitution ou la destruction des Données ;
- le cas échéant, aider la personne publique, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées la saisissent en vue d'exercer leurs droits (droits d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition et de portabilité des Données), sachant que cette obligation doit être gérée en premier lieu par la personne publique ;
- héberger les Données sur le territoire de la France métropolitaine pendant toute la durée du contrat.

La société YPOK s'interdit de :
- divulguer tout ou partie des Données à tout tiers non autorisé ;
- céder ou louer à un tiers tout ou partie des Données ;
- utiliser tout ou partie des Données à des fins professionnelles, personnelles ou privées autres que celles nécessaires à l'exécution du présent

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

contrat ;
- copier ou stocker sous quelque forme que ce soit tout ou partie des Données pour une utilisation autre que celle objet du présent contrat.

3. Sous-traitance de second niveau

La personne publique autorise la société YPOK à sous-traiter certaines prestations. En cas de sous-traitance par YPOK, celle-ci s'engage à :
- ne sélectionner que des sous-traitants établis en France, reconnus compétents en matière d'hébergement de Données et opérant en conformité avec la réglementation applicable ;
- insérer les mêmes garanties et engagements dans le contrat de sous-traitance ;
- informer la personne publique préalablement à la signature du contrat de sous-traitance entre YPOK et le tiers sous-traitant. La personne publique peut s'opposer à cette sous-traitance, sous réserve de notifier les raisons justifiant ce refus à YPOK par écrit dans un délai maximum de sept (7) jours après réception de la notification de sous-traitance envoyée par YPOK.

4. Conformité règlementaire et Audits

La personne publique pourra réaliser des audits de conformité réglementaire en matière de traitement de Données, et ce au maximum une fois par période de douze (12) mois. Dans ce cas, la personne publique adressera une notification par écrit à la société YPOK au moins trente (30) jours avant la date proposée pour l'Audit.
A la demande de la personne publique, la société YPOK met à sa disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article, y compris des inspections, par la personne publique ou un autre auditeur qu'elle a mandaté, et contribuer à ces audits. Les Audits seront réalisés pendant les heures normales de bureau de la société YPOK et aux frais exclusifs de la personne publique.
La société YPOK informera la personne publique si, selon elle, une instruction constitue une violation du présent règlement ou d'autres dispositions réglementaires relatives à la protection des données.

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Annexe 8 au Contrat de Service Support
Entre Ypok et la Personne Publique
- Autres services -

Ypok peut fournir des prestations complémentaires, telles que décrites ci-dessous. Ces Services sont soumis à des bons de commande (annexe 9) émis par la Personne Publique et acceptés par Ypok.

Prestation de formation

Ypok fournit des services de formation afin de renforcer le niveau d'expertise des agents de la Personne Publique sur le Logiciel ou d'accélérer la mise en œuvre des développements (dans le cadre de la prestation de maintenance adaptative, évolutive ou réglementaire, par exemple).
La formation est fournie par Ypok dans les locaux de la Personne Publique ou à distance.
Les conditions financières ainsi que les frais de déplacement seront déterminés, le cas échéant, dans le bon de commande soumis par Ypok pour signature.

Prestations de conseil

Des prestations de conseil sont proposées par Ypok pour résoudre des problèmes liés à l'intégration du Logiciel dans l'environnement technique spécifique de la Personne Publique.
Les prestations de conseil comprennent une analyse détaillée et coordonnée des besoins de la Personne Publique pour une utilisation optimisée du Logiciel conformément aux objectifs de la Personne Publique.
Les prestations de conseil sont adaptées aux besoins des clients et sont généralement fournies par Ypok dans les locaux de la Personne Publique.

Conseil & solutions l'e-administration en toute liberté !

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240902-20240902DEC097-AU

Annexe 9 au Contrat de Service Support
Entre Ypok et la Personne Publique
- Prestations supplémentaires (hors contrat) -

BON DE COMMANDE

PHASE	Description des prestations	Montant journalier HT
LANCEMENT de projet – audit	Audit / analyse - sur site	1 350,00 € HT / jour
	Audit / Analyse - à distance	990,00 € HT / jour
Rédaction de cahiers des charges	Conception dossier / rédaction - sur site	1 350,00 € HT / jour
	Conception dossier / rédaction- distance	990,00 € HT / jour
Maquette - infographie	Création, développement - distance	780,00 € HT / jour
Formation complémentaire	Formation sur site, pour 7 personnes maximum (minimum 2,5 jours consécutifs)	1 350,00 € HT / jour
	Formation à distance, pour 7 personnes maximum	990,00 € HT / jour
Configuration et paramétrage	Paramétrage de solution ou personnalisation de documents - à distance	780,00 € HT / jour
Développement spécifique	Développement spécifiques (Développeur) - à distance	780,00 € HT / jour
Certificat Mobile	Valable 4 ans et renouvelable gratuitement au bout de 2 ans	180,00 € HT / 4 ans
Droit d'utilisation	Payable une fois	220,00 € HT par agent et/ou par appareil mobile
Reprise de données	Reprise de données	1 980,00 € HT / logiciel
Prestation restitution des données	Réversibilité des données (à distance)	780,00 € HT / jour