Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

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

DECISION DU MAIRE DE BRON

Numéro : 20240904DEC098

Objet: Contrat de maintenance n° CT2405-0359 Open Résultat

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,

VU le 3° de l'article R. 2122-3 du Code la Commande Publique permettant à l'acheteur de passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalable lorsqu'il existe un droit d'exclusivité, notamment de droits de propriété intellectuelle,

CONSIDERANT qu'il convient de contractualiser la maintenance annuelle et l'hébergement du logiciel OpenRésultat uniquement disponible en "Sofware As A Service" (Saas) chez AtRéal depuis la mise à jour en version 2.3,

DECIDE

Article 1 : de signer l'accord cadre suivant :

- Titulaire : ATREAL SARL – 13400 AUBAGNE
- Contrat de maintenance et d'hébergement n° CT2405-0359 du logiciel OpenRésultat dans le SaaS AtReal
- Coût annuel de la maintenance : 2 171,00 € H.T.
- Coût annuel de l'hébergement : 120,00 € H.T.
- Limite de validité : 25 mars 2028 à compter du 26 mars 2024

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 : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-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,

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

Mairie de Bron

Place Weingarten
CS 30012
69671 BRON Cedex

Aubagne, le 30/05/2024

Contrat de maintenance
Contrat n° CT2405-0359

Mairie de Bron

© atReal tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

Conditions Générales de Vente

Ref : CGV-1.4 du 20/10/2022

Table des matières

DÉFINITIONS 3
1 PRÉAMBULE 4
2 PRÉSENTATION DES PARTIES 5
3 TOLÉRANCE 6
4 PAIEMENT 7
5 CONTRATS DE PRESTATIONS PÉRIODIQUES 8
Préambule 8
5.1 Logiciel objet du contrat 8
5.2 Durée du contrat 8
5.3 Reconduction 8
5.4 Résiliation du contrat 8
5.5 Réversibilité du contrat 8
5.6 Modification du contenu du Contrat 9
5.7 Révision des prix 9
5.8 Facturation 9
5.9 Obligations d'atReal 9
5.10 Obligations du Client 11
5.11 Pré-requis de bonne connaissance du Logiciel par le Client 12
5.12 Horaires d'assistance 12
5.13 Détail des prestations objet du contrat 12
5.14 Responsabilité 18
6 CONFIDENTIALITÉ 21
6.1 Obligation de discrétion 21
6.2 Référence au client 21
7 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES 22
7.1 Objet 22
7.2 Qualité des parties 22
7.3 Obligation du responsable du traitement 22
7.4 Obligation du sous-traitant 22
8 ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE 25
9 ANNEXE 1 DÉTAIL DES PRESTATIONS OBJET DU CONTRAT 26

© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

DÉFINITIONS

Client : le client est l'entité, personne physique ou personne morale, ayant passé commande à atReal

Utilisateur : le Client ou une personne désignée par le Client en charge de l'exploitation du Logiciel

Devis : le Devis est la proposition commerciale comportant l'ensemble des prestations proposées et les montants associés

Contrat : le Contrat définit les conditions d'engagement périodique entre atReal et le Client

Commande : l'acte d'achat transmis par le Client et l'engageant vis à vis d'atReal

Conditions Générales : conventions définies entre atReal et le Client définissant les modalités d'exécution de la Commande et/ou du Contrat

Conditions Particulières : conventions définies entre atReal et le Client complétant les Conditions Générales et régissant certains aspects particuliers liés à la Commande

Solution : l'ensemble des éléments, logiciels, organisationnels, prestations, objet du contrat et répondant aux besoins liés à la Commande

Logiciel : la solution informatique utilisée dans le cadre de la Commande

Données : informations métier stockées dans le Logiciel par les Utilisateurs

CGV 1.4 du 20/10/2022 © atReal, tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

1 PREAMBULE

Le Contrat est un engagement périodique, défini entre atReal et son client, contractualisé par la signature d'un Devis et/ou d'un contrat dédié.

Les conditions sont applicables selon l'ordre de priorité suivant :

1. Les conditions définies dans les clauses du devis, contrat, ou bon de commande
2. Les Conditions Particulières éventuelles
3. Les Conditions Générales de Vente

Toute clause redéfinie dans le devis, contrat, ou bon de commande prévaut sur une clause présente dans les conditions particulières éventuelles et dans les conditions générales de vente.

Toute clause redéfinie dans les Conditions Particulières éventuelles prévaut sur une clause présente dans les Conditions Générales de Vente.

CGV-1-6 du 27/10/2022 © atReal, tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

2 PRÉSENTATION DES PARTIES

Le présent contrat est conclu entre les soussignés :

Mairie de Bron

domiciliée Place de Weingarten – CS n° 30012 - 69671 BRON CEDEX

représenté(e) par son Maire, Monsieur Jérémie BREAUD agissant en vertu de la délibération du Conseil Municipal n° 20200716DEL2 du 16 juillet 2020 portant délégation générale

ci-après dénommée Le Client

d'une part,

La société **atReal**

Dont le siège social est au : Parc de l'Angevinière, Bât. A1, 900 Chemin de l'Aumône Vieille, 13400 AUBAGNE

N° SIREN : 744 708 176 00029 - Code APE : 6202A

Représentée par Thierry Bénita, Gérant

ci-après dénommée atReal

d'autre part.

© atReal, tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

3 TOLÉRANCE

Le fait qu'atReal ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des présentes conditions générales et/ou tolère un manquement par l'autre partie à l'une quelconque des obligations visées dans les présentes conditions générales ne peut être interprétée comme valant renonciation par atReal à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites conditions.

CGV-LA du 25/10/2022 © atReal, tous droits de reproduction ou de diffusion réservés.

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

4 PAIEMENT

En rémunération de ses prestations atReal percevra les sommes dont les montants et les modalités de règlement sont fixés aux Conditions Particulières ou à la Commande (signature du devis, contrat, ou bon de commande). Sauf indication contraire d'atReal, le paiement s'effectue comptant à la réception de la facture. Les prix indiqués sont hors taxes. Les droits et taxes seront facturés à leur taux légal à la date de la facturation.

Le paiement des prestations périodiques (hébergement, gestion de nom de domaine, maintenance ...) se fait en début de période à la réception de la facture.

© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

5 CONTRATS DE PRESTATIONS PÉRIODIQUES

PRÉAMBULE

Les clauses qui suivent sont applicables en cas de prestation renouvelable ou Contrat.

5.1 LOGICIEL OBJET DU CONTRAT

Le Logiciel est la solution métier déployée par atReal et objet du contrat.(voir détail des prestations en annexe 1)

Lorsque le Logiciel installé est un logiciel sous licence libre, son développement et son évolution sont le fruit du travail des différents contributeurs, sous la responsabilité exclusive du chef de projet, responsable de la validation des améliorations apportées.

Le contrat porte exclusivement sur le Logiciel déployé par atReal dans le cadre de son contrat de réalisation et/ou de mise en œuvre.

5.2 DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat a été conclu pour une période initiale de 12 mois à compter de sa date de signature.

5.3 RECONDUCTION

Le présent contrat sera reconduit tacitement par période successive de 1 an, pour une durée maximale de reconduction de 3 ans lorsqu'il est soumis au Droit Public Français, sans limite de reconduction s'il n'est pas soumis au Droit Public Français.

5.4 RÉSILIATION DU CONTRAT

Le Client doit se prononcer par écrit au moins trois mois avant la fin de la durée de validité du contrat ; la reconduction du contrat est considérée comme acceptée si aucune décision n'est prise à l'issue de ce délai.

5.5 RÉVERSIBILITÉ DU CONTRAT

Lors de la fin du contrat, atReal s'engage, à la demande du Client, à transmettre l'ensemble des données au Client, sous la forme d'une sauvegarde de base de données comportant l'ensemble des données métier, accompagnée d'une archive comportant les pièces.

La réversibilité du Contrat porte sur l'intégralité de l'objet du Contrat. Toute demande de réversibilité partielle, ou demande de suppression de données, sera assimilée à une demande de prestation de la part le Client. Elle devra faire l'objet d'un Devis et d'une Commande dédiée. Ce peut être par le cas, à titre d'exemple, pour une demande de

CGV 3.4 du 20/10/2022 © atReal, tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

suppression d'une commune dans le contexte de la mise en œuvre d'une solution mutualisée entre plusieurs communes.

5.6 MODIFICATION DU CONTENU DU CONTRAT

Le Contrat fait l'objet d'un avenant à chaque modification de son contenu.

5.7 RÉVISION DES PRIX

La révision des prix des prestations périodiques se fera selon la formule suivante :

P=Po*Sy/So

P : prix après révision

Po : prix du service au mois de signature de la commande

Sy : indice SYNTEC révisé publié au BOSP à la date de révision du contrat ou de l'avenant

So : dernier indice SYNTEC connu au mois de signature du contrat soit soit à ce jour, l'indice de mars 2024 (312,3)

5.8 FACTURATION

5.8.1 Prestations annuelles

La facturation des prestations annuelles intervient en début de période. Lorsque c'est possible les dates de renouvellement sont recalées en début d'année civile.

5.8.2 Formations

La facturation des formations intervient dès que les formations sont dispensées.

5.8.3 Prestations annexes

La facturation des prestations annexes intervient dès livraison. En cas de prestations importantes elles font l'objet d'une facturation mensuelle à l'avancement.

5.9 OBLIGATIONS D'ATREAL

atReal se charge pour ses Clients de la veille concernant le Logiciel et des autres composants intégrés dans le Logiciel. Ces nouvelles versions peuvent contenir des corrections de bugs, des évolutions des fonctionnalités existantes ainsi que de nouvelles fonctionnalités.

Les nouvelles versions du Logiciel seront validées par les services techniques d'atReal.

CGV 1.4 du 28/10/2022 © atReal, tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

Seules les versions validées seront supportées par atReal et pourront faire l'objet du contrat.

atReal s'engage à informer sa Clientèle des nouvelles versions supportées, ainsi que des changements apportés par ces nouvelles versions.

En cas de mise à disposition, atReal s'engage à informer le Client des pré-requis techniques logiciels et matériels nécessaires au bon fonctionnement du Logiciel.

CCV 1.0 du 20/10/2022 © atreal. tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU
webdelib

5.10 OBLIGATIONS DU CLIENT

5.10.1 Interlocuteur Client

Le Client désigne un unique interlocuteur, coordonnateur auprès d'atReal concernant les Prestations du contrat.

5.10.2 En cas de Logiciel installé sur un serveur du Client

Pour pouvoir bénéficier des services de maintenance et de support d'atReal, le Client s'engage à :

- assurer la sécurité de son environnement,
- mettre en place tous les dispositifs nécessaires en matière de sauvegarde et restauration des données dont il est propriétaire, du Logiciel et du système,
- maintenir son système d'exploitation à jour, notamment en matière de sécurité,
- maintenir la configuration matérielle en conformité avec les recommandations d'atReal,
- maintenir les logiciels tiers utilisés (service web, version du langage, etc.) dans les versions recommandées par atReal,
- conserver le Logiciel dans une version agréée par atReal,
- dans le cas de besoins spécifiques ou d'améliorations du Logiciel, avoir préalablement fait accepter les modifications apportées par atReal et éventuellement, en cas de contribution, par le responsable du projet chez atReal.

5.10.3 En cas de service hébergé par atReal

Pour pouvoir bénéficier des services de maintenance et de support d'atReal, le Client s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à :

- maintenir son système d'exploitation à jour, notamment en matière de sécurité,
- maintenir la configuration matérielle en conformité avec les recommandations d'atReal, (ordinateurs, douchettes, imprimantes, etc.)
- maintenir les logiciels tiers utilisés (navigateurs, lecteurs PDF, etc.) dans les versions recommandées par atReal.

CGV-1.4 du 28/10/2022
© atReal tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

5.11 PRÉ-REQUIS DE BONNE CONNAISSANCE DU LOGICIEL PAR LE CLIENT

Le Client reconnaît que la maîtrise du Logiciel est nécessaire à sa bonne utilisation. Il déclare que son personnel est correctement formé, ou s'engage à lui faire suivre la formation requise de mise à niveau.

Il s'engage en outre à :

- tenir à jour un journal d'incident, comportant l'ensemble des problèmes rencontrés et la solution apportée lors de l'utilisation du Logiciel. Ce journal sera communiqué à atReal sur simple demande, afin de mieux suivre l'évolution de l'utilisation du Logiciel,
- désigner un responsable de l'application, qui centralisera l'ensemble des questions et problèmes rencontrés, et sera chargé de la communication avec atReal,
- faire former ses référents par atReal afin d'assurer la bonne maîtrise du Logiciel,
- faire appliquer les consignes et mises à jour transmises par atReal,
- transmettre à atReal les informations demandées dans le cadre du support.

5.12 HORAIRES D'ASSISTANCE

Le Client peut contacter le service d'assistance d'atReal du lundi au vendredi, de 9h30 à 12h00 et de 14h à 17h.

Les journées ouvrées vont du lundi au vendredi, hors jours fériés.

5.13 DÉTAIL DES PRESTATIONS OBJET DU CONTRAT

5.13.1 Modalités d'hébergement (en cas de service hébergé par atReal)

atReal s'engage à héberger la Solution en hébergement souverain Français.

Les modalités d'hébergement peuvent varier selon la solution et les modalités retenues par le Client et seront fournies sur simple demande.

5.13.2 Assistance aux utilisateurs référents

5.13.2.1 Objet du service d'assistance aux utilisateurs référents

atReal propose à ses Clients un service d'assistance aux utilisateurs. Ce service porte sur l'assistance aux utilisateurs référents, c'est à dire l'assistance à l'utilisateur désignés par le Client pour centraliser les demandes de support. Il porte sur le Logiciel objet du Contrat dans sa version validée par atReal.

© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

L'utilisateur référent chez le Client est lui-même chargé de l'assistance aux autres utilisateurs du Logiciel.

5.13.2.2 Modalités d'accès au poste de travail de l'utilisateur

Le Client s'engage à mettre en œuvre l'outil de prise de contrôle à distance utilisé par atReal afin de permettre de visualiser le poste de travail de l'utilisateur.

A défaut, le Client s'engage à mettre en œuvre un moyen alternatif compatible avec l'infrastructure d'atReal.

En cas de mise en œuvre d'un moyen alternatif, les éventuels surcoûts engendrés par les contraintes imposées par le Client seront à la charge de celui-ci.

L'accès au poste de travail par atReal passe par une acceptation expresse du Client lors de chaque session de partage d'écran.

5.13.2.3 Modalités de résolution de la difficulté rencontrée par l'utilisateur

Les difficultés rencontrées par le Client doivent faire l'objet d'un signalement au moyen du gestionnaire de tickets mis en œuvre par atReal dans le cadre de ses prestations.

Le ticket peut être doublé par un appel téléphonique.

En cas d'indisponibilité du gestionnaire de tickets le client peut solliciter le support par courriel à l'adresse de support fournie par le chef de projet d'atReal.

5.13.3 Support et maintenance corrective

5.13.3.1 Objet du service de support et maintenance corrective du Logiciel

atReal propose à ses Clients un service de support et de maintenance corrective de logiciels libres dans leur version agréée par atReal.

Ce service permet au Client de résoudre les dysfonctionnements qui auraient été constatés en rapport avec l'exploitation du Logiciel.

Ce service est assuré par des membres du personnel d'atReal, maîtrisant l'application et son exploitation, et en charge du support.

Le service d'assistance couvre les problèmes liés à l'exploitation courante du Logiciel :

- problème lié au paramétrage du Logiciel,
- problèmes liés à un dysfonctionnement du Logiciel.

Le service de support et de maintenance corrective porte sur des problèmes ponctuels,

© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés.

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

liés à l'oubli ponctuel d'un des aspects du fonctionnement du Logiciel, et ne correspond en aucun cas à une formation. En cas de sollicitations du Client du fait d'une méconnaissance du Logiciel, notamment dans le cas de renouvellement du personnel utilisant le Logiciel, atReal peut imposer au Client une formation destinée à remettre à niveau les utilisateurs du Logiciel chez le Client.

atReal s'engage à mettre en œuvre tous les moyens adaptés afin de régler le problème rencontré par le Client : gestionnaire de tickets, téléphone ou courriel.

En cas de dysfonctionnement du Logiciel, atReal s'engage à faire suivre le problème et les informations liées à la communauté des développeurs du Logiciel, et à en suivre l'évolution, de la prise en charge à la résolution. Sur demande expresse du Client, atReal fournira un devis visant à régler le problème dans un délai déterminé.

Lorsque c'est possible, atReal fournira une méthodologie permettant de contourner le problème, en attendant la sortie d'une version du Logiciel corrigeant ce problème.

Le service de support et de maintenance corrective du Logiciel prend en charge la maintenance et le support à l'exclusion de tout développement.

5.13.3.2 Qualification des incidents

Ticket : Tout dysfonctionnement ou incident nécessitant du support fait l'objet d'un signalement auprès d'atReal. Ce signalement est effectué au moyen du gestionnaire de tickets mis en œuvre par atReal dans le cadre de ses prestations. Chaque signalement occasionne la création d'un ticket.

Le ticket DOIT comporter les informations suivantes :

- Titre : description en une ligne du problème rencontré
- Description : pas à pas permettant de reproduire le problème, notamment l'identifiant utilisateur utilisé, les clics dans l'application (menu, onglet, etc) jusqu'à obtention du problème
- Fichier : un document bureautique comportant une ou plusieurs captures d'écran complet illustrant le problème
- Niveau de sévérité :

Sévérité critique : Un ticket a une sévérité critique lorsque **l'usage du Logiciel est rendu impossible**. Par exemple, lorsque le Logiciel de répond plus, ou lorsque la confidentialité des données n'est plus assurée.

Sévérité importante : Un ticket a une sévérité importante lorsque l'**une des fonctions du Logiciel n'est plus opérationnelle**, sans possibilité de contournement, sans pour autant bloquer l'usage du Logiciel.

Sévérité moyenne : Un ticket a une sévérité moyenne lorsque l'**une des fonctions du Logiciel n'est plus opérationnelle, avec possibilité de contournement.**

© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

Sévérité faible : un ticket a une sévérité faible lorsqu'il y a un défaut ou une question **qui n'est pas un dysfonctionnement** du Logiciel.

Le Client s'engage à respecter le classement des sévérités, à défaut de quoi atReal sera dégagé de tout engagements de délais ou de résolution sur l'ensemble du Contrat.

Les dysfonctionnements doivent être reproductibles et constatés par l'interlocuteur désigné par Le Client avant signalement à atReal. Ce dernier devra associer à sa demande tout élément permettant de décrire l'anomalie constatée ainsi que le cheminement permettant de la reproduire.

5.13.3.3 Modalités d'assistance en cas de service hébergé chez le client

Afin de permettre l'intervention à distance des services de maintenance, le Client s'engage à mettre en œuvre un accès sécurisé permettant de se connecter au serveur en SSH avec authentification par certificat, et fournira à atReal toutes les informations nécessaires à la gestion du serveur concerné.

5.13.3.4 Mode de traitement des incidents

- Les tickets critiques sont pris en traitement immédiat.
- Les tickets importants sont pris en traitement sous trois jours ouvrés.
- Les autres tickets sont mis en planification.

Les tickets sont alors clôturés par les équipes d'atReal.

Leur clôture est validée par le Client ; dans le cas contraire ils peuvent être ré-ouverts.

Le Client peut bénéficier d'un accès intégral à son gestionnaire de tickets et peut accéder au suivi détaillé de traitement de chaque ticket.

Les problèmes liés à un mauvais usage du Logiciel, à une modification du Logiciel non validée par atReal ou à un nouvel usage du Logiciel donnent lieu à facturation selon le barème de facturation hors contrat.

5.13.3.5 Services exclus

Ce contrat ne concerne pas :

- les besoins liés à de nouveaux usages du Logiciel, que ce soit en terme de volumétrie, de charge d'accès, d'exploitation de fonctionnalités non prévues initialement ou tout autre usage du Logiciel non prévu à l'initialisation du contrat,
- l'identification technique et la résolution de problèmes liés au matériel, au système d'exploitation et aux logiciels connexes,
- l'assistance à des versions du Logiciel non validées par atReal,

© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

- les prestations de développement,
- l'installation de nouveaux modules,
- l'assistance à l'utilisation de logiciels du poste de travail, nécessaires à l'utilisation du Logiciel.

5.13.4 Maintien en Ordre de Marche (uniquement si le Logiciel est installé sur un serveur du Client)

5.13.4.1 Objet de la prestation de maintien en ordre de marche

Ce service n'est dû que s'il est prévu dans le contrat de maintenance.

atReal propose à ses Clients une prestation de maintien en ordre de marche. Cette prestation consiste à des vérifications et des opérations de maintenance périodique visant à maintenir le Logiciel en bon ordre de marche, dans un environnement technique adapté et à jour.

La prestation de maintien en bon ordre de marche comprend :

- la vérification de la bonne application des mises à jour du serveur, en cas de serveur Linux Debian
- la vérification du dispositif de sauvegardes mis en place chez le Client
- la vérification des ressources disponibles sur le serveur par rapport aux besoins liés à l'application
- l'optimisation des paramètres du Logiciel

En cas d'anomalie, atReal effectue les opérations de correction ou assiste le Client dans la résolution correcte de la situation rencontrée. Lorsque les évolutions nécessaires dépassent le cadre du paramétrage, atReal effectue un diagnostique et une proposition d'évolution.

Ce service permet au Client d'avoir des indications, de l'assistance et des opérations de maintenance complémentaires visant à renforcer la bonne administration de son serveur.

5.13.4.2 Services exclus

Ce service ne se substitue pas à l'administration correcte du système et du réseau par le Client. L'administration effectuée par le Client doit être conforme aux usages en la matière.

© atReal tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

5.13.4.3 Périodicité

La prestation de maintien en ordre de marche fait l'objet de deux interventions par an. Chaque intervention par atReal fait l'objet d'un compte rendu fourni au Client.

5.13.5 Maintenance évolutive

5.13.5.1 Objet du service de maintenance évolutive

Ce service n'est dû que s'il est prévu dans le contrat de maintenance.

atReal propose à ses Clients un service de maintenance évolutive de logiciels dans leur version agréée par atReal.

Ce service permet au Client de commander des évolutions du Logiciel. Lorsqu'un forfait de maintenance évolutive est prévu au contrat, la prestation est limitée au temps de travail prévu au contrat de maintenance. Lorsqu'aucun forfait n'est prévu ou lorsque le forfait est consommé, la prestation de maintenance évolutive doit faire l'objet d'un bon de commande pour chaque demande d'évolution.

Ce service est assuré par des analystes fonctionnels et des développeurs experts, maîtrisant le Logiciel, le métier et le développement du Logiciel.

Le service de maintenance évolutive peut porter sur les points exclus du service de support et maintenance corrective.

5.13.5.2 Limites et portée de la maintenance évolutive

La maintenance évolutive porte exclusivement sur le Logiciel objet du contrat de maintenance, à l'exclusion de tout autre logiciel.

Elle peut concerner des prestations de développement, d'optimisation, de nouveau paramétrage ou d'intégration.

5.13.5.3 Modalités de fonctionnement de la maintenance évolutive

Chaque demande de maintenance évolutive fait l'objet d'une demande d'évolution de la part du Client.

Cette demande fait l'objet d'une évaluation de la part d'atReal.

Le Client peut alors accepter l'évaluation, ce qui déclenche la mise en œuvre de la réalisation de l'évolution. Le temps de travail correspondant est alors décompté. Une prestation d'analyse préalable peut être nécessaire en fonction de la complexité ou de la fréquence des demandes.

5.13.5.4 Modalités de réalisation de la demande d'évolution

La demande d'évolution comporte les étapes suivantes :

© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

- ajout dans le gestionnaire de tâches de la demande d'évolution
- proposition par atReal d'une solution
- acceptation par le Client de la solution
- réalisation par atReal
- livraison par atReal
- Validation d'Aptitude au Bon Fonctionnement par le Client sous 5 jours. Cette validation valide la conformité entre l'évolution réalisée et la demande initiale.
- Validation de Service Régulier par le Client sous 20 jours. Cette validation valide que tous les cas d'utilisations prévus sont bien implémentés et exempts de bugs.

L'ensemble de ces étapes sont gérées dans le gestionnaire de tâches auquel le Client a accès.

5.14 RESPONSABILITÉ

5.14.1 Capacité

Chacune des Parties déclare et garantit posséder l'autorité et la capacité nécessaires à la conclusion du Contrat et à l'exécution des obligations lui incombant. Le Client et atReal déclarent et garantissent notamment disposer de toutes les autorisations, compétences et connaissances (notamment techniques), leur permettant respectivement d'utiliser et de fournir les Services conformément aux conditions prévues au Contrat.

5.14.2 Responsabilité d'atReal

LORSQUE LE CONTRAT PRÉVOIT DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE, LES PÉNALITÉS OU CRÉDITS CORRESPONDANTS POUVANT ÊTRE DUS PAR ATREAL AU CLIENT CONSTITUENT UNE INDEMNISATION FORFAITAIRE DE L'ENSEMBLE DES PRÉJUDICES RÉSULTANT DU NON-RESPECT PAR ATREAL DES ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE EN CAUSE ; LE CLIENT RENONÇANT A CE TITRE, A TOUTE AUTRE DEMANDE, RÉCLAMATION ET/OU ACTION. A DÉFAUT D'ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE APPLICABLE, LE MONTANT TOTAL CUMULÉ DE L'INDEMNISATION POUVANT ÊTRE MIS A LA CHARGE D'ATREAL (SOCIÉTÉS APPARENTÉES, SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS INCLUS) EN CAS DE MANQUEMENT OU DÉFAILLANCE DE SA PART EST LIMITÉ, TOUS MANQUEMENTS CONFONDUS: (A) AU MONTANT DES SOMMES PAYÉES PAR LE CLIENT A ATREAL EN CONTREPARTIE DES SERVICES IMPACTES AU COURS DES SIX (6)MOIS PRÉCÉDANT LA DEMANDE D'INDEMNISATION DU CLIENT OU(B) AU PRÉJUDICE DIRECT SUBI PAR LE CLIENT S'IL EST INFÉRIEUR.

5.14.3 Exclusion et limite de responsabilité d'atReal

© atReal, tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

Outre les limites relatives aux clauses précédentes et d'une manière générale, atReal est libérée de toute responsabilité dans l'exécution des prestations prévues dans le contrat dans les cas suivants :

- mauvais usage du Logiciel et/ou des matériels sur lesquels il est utilisé,
- modification du Logiciel sans validation préalable de la part d'atReal,
- arrêt des matériels informatiques sur lesquels fonctionne le Logiciel du fait de chocs anormaux, dommages électriques, inondation, négligence, défection de l'air conditionné ou du contrôle d'humidité, dommages durant le transport par le Client, ou toute autre cause inhabituelle ou défaut d'entretien,
- non respect des consignes d'environnement fournies par atReal,
- modification des données directement dans la base de données par le Client,
- non respect de ses délais ou obligations par le Client,
- inexécution, défaillance, dysfonctionnement ou indisponibilité des services résultant d'un tiers (à l'exclusion des sous-traitants d'atReal), du Client, d'un produit tiers ou d'un manquement du Client à ses obligations,
- dommages indirects tels que, notamment, préjudice ou trouble commercial, perte de commandes, perte d'exploitation, atteinte à l'image de marque, perte de bénéfice ou de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système, action d'un tiers contre le Client, etc.),
- perte, divulgation ou utilisation illicite ou frauduleuse de moyens d'authentification des utilisateurs du fait du Client ou de Tiers,
- suspension de l'accès ou suspension temporaire ou définitive des services opérée dans les conditions prévues dans les conditions générales (notamment résultant d'une demande d'une autorité administrative ou judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN ou équivalent),
- perte, altération ou destruction de tout ou partie des contenus (informations, données, applications, fichiers ou autres éléments) hébergés sur l'infrastructure, dans la mesure où atReal n'est pas en charge de la gestion de la continuité des activités du Client et notamment des opérations de sauvegardes,
- inadéquation des services aux besoins du Client (notamment eu égard à la sensibilité des données concernées),
- incidents de sécurité liés à l'utilisation d'internet, notamment en cas de perte, altération, destruction, divulgation ou accès non autorisé à des données ou informations du Client que ou à partir du réseau internet.

© atReal tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

- Le contrat ne comprend pas :
- la formation du personnel du Client,
- les travaux de développement hors maintenance corrective ou évolutive,
- les sauvegardes chez le Client,
- les fournitures (papier, cartouches d'imprimante, bandes de sauvegardes, etc.),
- les travaux de connexion électrique ou réseau,
- la maintenance et l'assistance bureautique,
- l'installation, le paramétrage et la connexion de périphériques,
- la maintenance d'accessoires ou de produits non spécifiés dans le contrat, et en particulier les éléments matériels,
- tout autre service non décrit dans le contrat.

© atReal. tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

6 CONFIDENTIALITÉ

6.1 OBLIGATION DE DISCRÉTION

atReal s'engage à prendre les mesures nécessaires pour que les informations relatives aux activités du client ainsi que toutes les données auxquelles atReal aurait accès, soient considérées comme confidentielles et traitées comme telles.

6.2 RÉFÉRENCE AU CLIENT

Le Client autorise atReal à mentionner son nom ou sa dénomination sociale, et éventuellement à l'illustrer de son logo dans ses documents commerciaux, à titre de références aux fins de la promotion commerciale d'atReal.

© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

7 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

7.1 OBJET

La présente clause a pour objet de définir les conditions dans lesquelles ATREAL s'engage à traiter les données à caractère personnel pour les besoins de l'exécution de ses relations contractuelles avec le Client, conformément au RGPD.

7.2 QUALITÉ DES PARTIES

Le Client est Responsable du traitement.

ATREAL en est le sous-traitant.

7.3 OBLIGATION DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le responsable du traitement s'engage à ce que les traitements concernés par le présent contrat soient mis en œuvre conformément aux dispositions du RGPD.

7.4 OBLIGATION DU SOUS-TRAITANT

ATREAL s'engage plus précisément :

- à garder confidentielles les données à caractère personnel auxquelles il aura accès à l'occasion de l'exécution du contrat le liant au Client ;
- à assurer la sécurité des données à caractère personnel traitées dans le cadre de l'exécution dudit contrat en mettant en œuvre toutes les mesure techniques et organisationnelle adéquates conformément aux recommandations émises par la commission Nationales de l'Informatique et des Libertés (système d'authentification, chiffrement, gestion des habilitations, traçabilité des accès etc.), et notamment :
  - à chiffrer les disques durs des postes de travail mobiles des collaborateurs,
  - à chiffrer les mots de passe avec un accès personnels limité aux personnes habilitées,
  - à ce que les mots de passes des applicatifs ne soient pas stockés en clair dans les bases de données,
  - à ce que les accès aux serveurs soient uniquement possible au moyen de certificats d'authentification personnels et depuis les adresses IP du service maintenance,
  - à ce que les espaces d'hébergement disposent de dispositifs anti-intrusion,
  - à maintenir des dispositifs de supervision soient opérationnels en permanence et capables d'émettre des alertes à destination du service technique,

CGV 1.0 du 27/10/2022 © atReal, tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

- à tenir à jour une procédure de reprise sur incident ou en cas d'indisponibilité de serveurs, pour les services hébergés,

- à n'intervenir, à ce titre, pour des opérations de maintenance, qu'avec l'accord du Client ;

- à informer le Client en cas d'obligation de faire des transferts de données vers des pays tiers (article28§3a du RGPD) ;

- à ne pas utiliser les données à caractère personnel traitées à d'autres fins que celles spécifiées dans le contrat ou ayant donné lieu à une instruction écrite du Client. Cette obligation concerne également les transferts de données vers les pays tiers (article 28§3 a du RGPD) ;

- à ne divulguer les données à caractère personnel traitées à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes physiques ou morales, publiques ou privées, sauf aux fins strictement nécessaires à la bonne exécution du contrat ou sur instruction du Client.

- à n'avoir recours, le cas échéant, à un sous-traitant à qui de telles données pourraient être transmises qu'avec l'autorisation écrite préalable du Client, et en tout état de cause, uniquement, sous réserve de l'assurance de garanties de confidentialité et de sécurité de données suffisantes. Si le sous-traitant recruté ne remplit pas ses obligations, le sous-traitant initial demeurera responsable devant le responsable du traitement (article 28§3 d et 28§4 du RGPD) ;

- à notifier dans les meilleurs délais et au plus tard dans les 48 heures après en avoir eu connaissance toute violation de données à caractère personnel ainsi que toute l'information relative à la gravité et l'étendue de la violation et son origine ;

- à ne prendre aucune copie des documents et supports d'information qui lui seront confiés, en dehors de ce qui est requis par l'exécution du contrat ou qui procède d'une instruction du Client.

- à communiquer le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données à caractère personnel – et plus particulièrement s'agissant des opérations effectuées dans le cadre de l'exécution du contrat le liant avec le Client et à tenir à sa disposition de cette documentation ;

- à aider le responsable du traitement à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition d'ATREAL ;

- à assister le responsable du traitement afin de donner suite aux demandes des personnes concernées (article 28 §3 e du RGPD) ;

- à mettre à disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations (article 28 §3 h du RGPD) ;

- à contribuer et permettre la réalisation d'audits et d'inspections par le responsable du traitement ou un autre auditeur (article 28 §3 h du RGPD) ;

© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

- à informer le responsable du traitement si une instruction constitue une violation des règles applicables en matière de protection des données à caractère personnel (article 28 §3 h du RGPD) ;

- à respecter, de façon absolue, les obligations précitées et les faire respecter par son personnel et ses éventuels sous-traitants ;

- à détruire les données détenues dans le cadre du service hébergé, dans un délai raisonnable après la fin du contrat.

CGV-1.4 du 25/10/2022
© atReal. Tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

8 ATTRIBUTION DE COMPÉTENCE

L'interprétation et l'exécution du présent Contrat sont soumises au droit français. Chaque partie fait élection de domicile à son siège social. En cas de litige, les deux parties désigneront un tiers impartial chargé de trancher. Les frais occasionnés par ce dernier seront supportés pour moitié par chacune des deux parties. Au cas où aucun accord n'interviendrait, l'attribution expresse de juridiction serait au Tribunal compétent des Bouches du Rhône.

Fait à Aubagne, en deux exemplaires originaux, le 30/05/2024

Le Client
(Signature et cachet)

atReal
(Signature et cachet)

ATREAL SARL
900, Chemin de l'Aumône Vieille
Parc de l'Angevinière - Bât. A1
13400 AUBAGNE
Tél. : 04 91 29 42 81
SARL au Capital de 18 760 €
SIRET : 444 708 176 00029 - APE : 6202A

CGV 1.4 du 20/10/2022 © atReal, tous droits de reproduction ou de diffusion réservés

Envoyé en préfecture le 11/09/2024
Reçu en préfecture le 11/09/2024
Publié le 16/09/2024
ID : 069-216900290-20240904-20240904DEC098-AU

atReal
EDITEUR D'UTILITÉ PUBLIQUE

9 ANNEXE 1 DÉTAIL DES PRESTATIONS OBJET DU CONTRAT

Prestation	Prix HT	Qté	Total HT	TVA	Total TTC
OM-RES-MAINT-SAAS - Maintenance annuelle openRésultat dans le SAAS atReal HOTLINE dédiée avec prise de contact rapide Assistance spécifique lors des périodes électorales Tutoriels réguliers lors de la préparation des élections Mises-à-jour logicielles en avant-première Mises-à-jour évolutives Mises-à-jour correctives (Du 26/03/2024 au 25/03/2028)	2 171,00 €	1	2 171,00 €	20%	2 605,20 €
OM-GEN-HEB-01G - Hébergement annuel plafonné à 1 Go La prestation d'hébergement comporte les postes suivants : Hébergement dans le SAAS atReal Paramétrage du firewall Sauvegarde journalière hors site avec rotation Mises à jour de sécurité Protection anti-intrusion Supervision du service Optimisé pour les applications atReal (Du 26/03/2024 au 25/03/2028)	120,00 €	1	120,00 €	20%	144,00 €
Total			**2 291,00 €**	**458,20 €**	**2 749,20 €**

© atReal tous droits de reproduction ou de diffusion réservés