

EXTRAIT DU REGISTRE DES DECISIONS DU MAIRE

SERVICE POLICE MUNICIPALE

FB/MD/MM

DECISION N°2024 - 09328

Le MAIRE de VILLEPARISIS,

VU la délibération du Conseil Municipal en date du 15 février 2022 donnant délégation au Maire en vertu de l'article L. 2122-22 du Code Général des Collectivités Territoriales,

VU le 3^{ème} alinéa dudit article,

CONSIDERANT la nécessité de conclure un contrat de maintenance pour le Matériel(s), logiciel(s), support utilisateurs de 12 TePv (Traitement électronique des procès-verbaux) de la Police Municipale,

CONSIDERANT la proposition faite par la Société IER SAS, 3 rue Salomon de Rothschild – 92150 SURESNES,

DECIDE

Article 1

Le contrat est passé en application des articles L.2122-1 et R.2122-8 du Code de la commande publique, dans le cadre d'un marché passé sans publicité ni mise en concurrence préalables.

Le contrat (C24066) pour « la maintenance du matériel(s), du logiciel(s) et du support utilisateurs de 12 TePV (Traitement électronique des procès-verbaux) » est attribué à la Société IER SAS, 3 rue Salomon de Rothschild – 92150 SURESNES.

Le présent contrat est conclu pour un montant annuel de 2 496,00€ HT soit 2 995,20€ TTC.

Le présent contrat est conclu pour une période de 1 an, allant du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024. Il se renouvellera part tacite reconduction d'année en année, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties effectuées par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois avant l'expiration de la période initiale ou de chaque période de renouvellement.

Article 2

Les dépenses relatives à ce marché sont inscrites au budget Communal de l'exercice concerné.

Article 3

Le Maire est autorisé à signer toutes les pièces s'y rapportant.

Article 4

Madame la Directrice Générale des Services et Madame la Trésorière Principale de Meaux sont chargées chacune en ce qui la concerne de l'exécution de la présente décision qui sera transmise à Monsieur le Sous-Préfet de Meaux, à Madame la Trésorière Municipale et portée à la connaissance du Conseil Municipal.

La présente décision peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif dans un délai de deux mois à compter de sa publication et de sa réception par le représentant de l'Etat.

Fait à VILLEPARISIS le 23 mai 2024

Le Maire, Frédéric BOUHE



Accusé de réception en préfecture
077-217705144-20240604-PM24_09328-CC
Date de télétransmission : 04/06/2024
Date de réception préfecture : 04/06/2024

EXTRAIT DU REGISTRE DES MARCHÉS N° 1/2024

LE MAIRIE DE VILLEPARISIS

RELEVÉ DES MARCHÉS
- PUBLIÉS
- DÉPOSÉS

Le présent document est établi en vertu de l'article 17 de la loi n° 2015-912 du 7 août 2015 relative à la transparence de la vie économique et des procédures publiques, telle que modifiée.

Il est consultable sur le site :

CONCERNANT le marché de fourniture de produits de nettoyage pour le matériel (bâches, tapis, etc.) de la commune de Villeparisis, tel que défini dans le cahier des charges annexé au présent document.

Le montant du marché est de 10 000,00 € HT.

Page 1

Page 1

Le présent document est établi en vertu de l'article 17 de la loi n° 2015-912 du 7 août 2015 relative à la transparence de la vie économique et des procédures publiques, telle que modifiée.

Il est consultable sur le site :

CONCERNANT le marché de fourniture de produits de nettoyage pour le matériel (bâches, tapis, etc.) de la commune de Villeparisis, tel que défini dans le cahier des charges annexé au présent document.

Le montant du marché est de 10 000,00 € HT.

Page 1

Le présent document est établi en vertu de l'article 17 de la loi n° 2015-912 du 7 août 2015 relative à la transparence de la vie économique et des procédures publiques, telle que modifiée.

Page 1

Il est consultable sur le site :

Page 1

CONCERNANT le marché de fourniture de produits de nettoyage pour le matériel (bâches, tapis, etc.) de la commune de Villeparisis, tel que défini dans le cahier des charges annexé au présent document.

Le montant du marché est de 10 000,00 € HT.



Accusé de réception en préfecture
077-217705144-20240604-PM24_09328-CC
Date de télétransmission : 04/06/2024
Date de réception préfecture : 04/06/2024

CONTRAT D'HEBERGEMENT - Plateformes IER

Entre,

Ville de **VILLEPARISIS**

Représentée par Monsieur Frédéric BOUCHE en sa qualité de Maire dûment habilité aux fins des présentes.

Ci-après dénommée le « **Client** »

Et,

La **Société IER SAS**, société par action simplifiée au capital de 4 104 585 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° B 622 050 318, dont le siège social est situé au 3, rue Salomon de Rothschild – 92150 SURESNES, représentée par Madame Marie BOLLORE en sa qualité de Présidente dûment habilitée aux fins des présentes.

Ci-après dénommée le « **Prestataire** »

Ci-après collectivement dénommées les « **Parties** » ou individuellement la « **Partie** ».

Il a été convenu ce qui suit :

OBJET

Le présent contrat définit les conditions auxquelles le Prestataire, à la demande du Client assure la maintenance des Matériels et Logiciels figurant en Annexe 1. En cas de contradiction entre le corps du contrat et son Annexe 1, les conditions de cette dernière prévaudront.

Ce contrat, qui exprime l'intégralité de l'accord des Parties relativement à son objet, annule et remplace tous éventuels précédents engagements, déclarations, promesses ou accords qui seraient intervenus entre elles en relation avec cet objet.

Il est précisé que ce contrat éteindra les obligations contractuelles antérieures existantes à la date d'effet du présent contrat, étant entendu que les Parties entendant assurer une continuité de services, le présent contrat reprendra, les prestations prévues dans les engagements antérieurs

1 PERIMETRE DES PRESTATIONS D'HEBERGEMENT

Le Prestataire héberge les solutions suivantes pour le compte du Client.
Ces solutions sont liées à la fourniture antérieure de licences sur le logiciel TePV (dans le cadre de plusieurs devis signés en amont entre les Parties).

- **Serveurs** :

- Procès-verbaux (amendes pénales)

-
-
-

- **Un portail public de** :

-
-
-
-

- **Une plateforme de back-office de** :

- Suivi des infractions (amende pénale)

-
-
-

2 DUREE DU CONTRAT

2.1 DATE D'EFFET

Le présent contrat lie les Parties à compter de la date définie en annexe 1 (ci-après la « Date d'Effet ») et pour la durée convenue en annexe 1 (ci-après la « Période Initiale »).

2.2 RECONDUCTION

À l'issue de la Période Initiale, le contrat prévoit la reconduction tacite des périodes du marché pour la même durée que la Période Initiale, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties, effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois avant l'expiration de la Période Initiale ou de chaque période de renouvellement.

Ce contrat ne pourra dans tous les cas excéder une durée totale de quatre années.

3 MOYENS MIS EN ŒUVRE

3.1 HEBERGEMENT

Afin de sécuriser l'hébergement, les données sont hébergées auprès d'AWS dans l'un de leurs centres de données situé dans l'Union Européenne (hors Royaume-Uni) dans le strict respect des normes françaises et européennes.

3.2 SUPERVISION

Le Prestataire assure une supervision à la fois sur le plan technique en vérifiant le bon fonctionnement du lien d'interconnexion avec le système d'information de l'ANTAI et au niveau fonctionnel en monitorant les flux de FPS et/ ou de MIF en attente de transfert vers l'ANTAI et la bonne synchronisation dans le sens retour des statuts en cours de traitement à l'ANTAI. En outre, le Prestataire gère la supervision de l'ensemble des traitements, incluant la fluidité des transmissions à l'ANTAI et au Client.

Du fait de l'architecture applicative en cluster avec réplication temps-réel, le besoin en sauvegardes se limite à la maîtrise du risque lié à une anomalie fonctionnelle ou une panne catastrophique touchant l'ensemble des serveurs hébergeant le cluster applicatif. Le Prestataire gère intégralement le système de sauvegarde des bases de données et réalise des exports quotidiens.

4 ENGAGEMENT DE PERFORMANCE

4.1 DISPONIBILITE DE LA PLATEFORME

Les performances, la disponibilité et les interruptions de service de la plateforme seront enregistrées et contrôlées à l'aide des systèmes de gestion des anomalies du Prestataire (ticket d'incident et outils de surveillance).

La disponibilité est le résultat de la différence entre les minutes de service totales de la plateforme sur un mois, retraitement fait du temps d'indisponibilité non planifiées totale (ci-après la « Disponibilité »).

L'indisponibilité non planifiée est l'intervalle de temps exprimé en minutes au cours d'un mois pendant lequel la plateforme mise à disposition est indisponible, déduction faite du temps d'indisponibilité lié à des maintenances planifiées ou à des maintenances urgentes nécessaires au bon fonctionnement du service.

L'objectif de disponibilité est exprimé sur une base mensuelle pour la plage de service définie ci-dessous. Toute mention des heures et jours ouvrés dans ce document fait référence à cette plage de service et au tableau ci-dessous.

	Plage de service	Objectif
Heures ouvrées	De 9h à 19h	99,9%
Jours ouvrés	Du lundi au vendredi	

La disponibilité de la plateforme sera calculée comme suit :

$$A = \frac{TSH - TUDT}{TSH} \times 100$$

A = % de disponibilité sur le mois

TSH = Heures de service totales soit : *Jours ouvrés du mois x (heures ouvrées quotidiennes – Exclusions)*

TUDT = Temps d'indisponibilité non planifié total.

➤ Les événements suivants sont exclus du calcul de la disponibilité (ci-après, désignés les " Exclusions ") :

- Temps d'indisponibilité planifié désignera toute maintenance de la Plateforme planifiée avec l'accord du Client.
- Toutes les défaillances liées aux applications ou matériels exploités par le Client qui ne sont pas entretenues et exploitées par le Prestataire.
- Problème de liaisons opérateurs non imputables au Prestataire.
- Indisponibilité de la plateforme ANTAI.
- Pannes d'électricité
- Interventions liées au non-respect des spécifications, procédures d'utilisation, mesures de sécurité et de prudence, avertissements divers figurant dans la documentation afférente à l'utilisation de la solution transmise par le Prestataire au Client à destination des utilisateurs finaux.
- Vandalisme, dégâts/dommages intentionnels
- Virus
- Autres circonstances imprévisibles indépendantes de la volonté du Prestataire telles que celles définies comme cas de force majeure au présent contrat.

4.2 MAINTENANCE PREVENTIVE

Le Prestataire assure une maintenance préventive visant à réduire les risques de pannes et/ ou de défaillances de la plateforme en procédant notamment à des vérifications, des tests et des contrôles réguliers. Le Prestataire effectuera autant que possible ces opérations en dehors des plages de service définies à l'article 4.1 – « disponibilité de la plateforme ».

Chaque opération de maintenance préventive est planifiée par le Prestataire et fera l'objet d'une notification par e-mail auprès du Client (contact habituel du Prestataire) dans un délai autant que faire se peut de cinq (5) jours, à l'exception des maintenances nécessitant une intervention urgente immédiate pour assurer le bon fonctionnement de la plateforme.

4.3 MAINTENANCE CORRECTIVE

Le Prestataire veille à assurer la correction des incidents définis à l'article 5 et constatés par lui-même ou signalés par le Client et qui affectent gravement l'utilisation de la plateforme. Le Prestataire s'engage à ce titre à prévenir le Client le jour de la constatation de l'incident, et à réduire le plus possible la période d'indisponibilité. En cas d'Incident signalé par le Client, celui-ci devra fournir par écrit (courriel, télécopie ou courrier) la description de l'incident, la date et l'heure de constatation de l'incident.

4.4 MAINTENANCE EVOLUTIVE

Le Prestataire peut procéder aux évolutions fonctionnelles de la plateforme qui s'imposent au regard de l'évolution de la réglementation applicable, de la technique et des produits et/ou services proposés. Les Parties devront collaborer activement pour la mise en œuvre de ces évolutions fonctionnelles.

5 INCIDENTS / ANOMALIES

5.1 DEFINITIONS.

- Heures et jours ouvrés s'entendent au sens de la plage de service définie au paragraphe 4.1 « disponibilité de la plateforme ».
- Un « Incident » est une défaillance affectant la solution mise à disposition par le Prestataire non conforme au service défini au présent contrat, classée selon les trois niveaux de criticité décrits ci-après.

- Un « Incident bloquant » est une anomalie ou problème tel qu'une fonction clé de la solution qui ne fonctionne pas conformément aux spécifications et/ou rend partiellement ou en totalité la plateforme indisponible et pour laquelle il n'existe pas de solution de contournement. Un incident bloquant bloque l'utilisation de la plateforme et sa disponibilité, partiellement ou en totalité.
- Un « Incident majeur » est une anomalie ou problème tel qu'une fonction clé de la solution qui ne fonctionne pas conformément aux spécifications et pour laquelle il existe une solution de contournement. Un incident majeur ne bloque pas forcément l'utilisation de la plateforme mais peut générer une indisponibilité, même partielle, et peut se transformer en incident bloquant si aucune intervention n'est effectuée rapidement.
- Un « Incident mineur » est une anomalie ou problème n'affectant pas les fonctions clé ni la disponibilité de la plateforme, mais causant une gêne aux utilisateurs ou administrateurs. Un incident mineur n'impacte en rien le fonctionnement ni la disponibilité de la plateforme.
- Une « solution de contournement » : désigne toute procédure mise en œuvre par le Prestataire suite à l'apparition d'une Anomalie, permettant le rétablissement de l'utilisation de la plateforme et ce, sans dégradation significative de ses performances ou fonctionnalités
- « Site Client » : désigne le réseau informatique fermé du Client et les lieux où le Logiciel est installé.

5.2 OBJECTIFS DE TEMPS DE REPONSE.

Dès réception par le Help Desk du Prestataire d'une demande d'assistance du Client, le Prestataire fournira une solution de contournement et une résolution dans les délais indiqués ci-dessous, si la cause de l'incident se situe dans le périmètre du Prestataire.

5.3 INCIDENT « BLOQUANT »

Garantie de Temps d'Intervention : inférieur ou égal à une (1) heure ouvrée suivant la délivrance d'un numéro de ticket.

Garantie Temps de Résolution : inférieur ou égal à huit (8) heures ouvrées suivant la délivrance d'un numéro de ticket, si la cause de l'incident se situe dans le périmètre du Prestataire et dans la plage de service mentionnée à l'article 4.1.

5.4 INCIDENT « MAJEUR »

Garantie de Temps d'Intervention : inférieur ou égal à une (1) heure ouvrée suivant la délivrance d'un numéro de ticket et dans la plage de service mentionnée à l'article 4.1.

Garantie de Temps de Contournement : inférieur ou égal à quatre (4) heures ouvrées suivant la délivrance d'un numéro de ticket, si la cause de l'incident se situe dans le périmètre du Prestataire et dans la plage de service mentionnée à l'article 4.1.

Garantie de Temps de Résolution : dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la délivrance d'un numéro de ticket et dans la plage de service mentionnée à l'article 4.1.

5.5 INCIDENT « MINEUR »

Garantie de Temps d'Intervention : inférieur ou égal à une (1) heure ouvrée suivant la délivrance d'un numéro de ticket.

Garantie de Temps de Contournement : dans les cinq (5) jours ouvrés suivant la délivrance d'un numéro de ticket.

Garantie de Temps de résolution : dans les dix (10) jours ouvrés suivant la délivrance d'un numéro de ticket. Si la cause de l'incident est extérieure au périmètre du Prestataire, celui-ci proposera, dans la mesure de ses possibilités, son concours pour aider à la résolution de l'incident.

5.6 ASSISTANCE / SUPPORT

Le Prestataire fournira un service de support au Client, accessible par téléphone et par messagerie électronique sur les plages de fourniture du service définies au paragraphe 5.8. Ce service de support sera assuré en langues française. L'accès sera autorisé aux seuls Utilisateurs déclarés par le Client.

5.7 PROCEDURE D'ESCALADE.

Si l'assistance / support du Prestataire ne parvient pas à mettre en place une solution définitive ou de contournement dans les délais indiqués ci-dessus, le client pourra s'adresser aux contacts du Prestataire selon la matrice d'escalade définie ci-après.

Du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 :

Niveau d'escalade	Incident BLOQUANT	Incident MAJEUR
Responsable support	Dès dépassement des délais indiqués à l'article 5.3	Dès dépassement des délais indiqués à l'article 5.4
Responsable Exploitation	+ de 1 heure par rapport aux délais indiqués à l'article 5.3	+ de 6 heures par rapport aux délais indiqués à l'article 5.4
Responsable des opérations	+ de 2 heures par rapport aux délais indiqués à l'article 5.3	+ de 8 heures par rapport aux délais indiqués à l'article 5.4

Pendant les jours et heures ouvrés (hors de la période ci-dessus) :

Niveau d'escalade	Incident BLOQUANT	Incident MAJEUR
Responsable d'astreinte	Dès dépassement	Dès dépassement

5.8 PRISE EN COMPTE DES APPELS DU CLIENT

Les appels portant sur des demandes d'interventions sont centralisés vers un numéro national. Celui-ci est joignable, cinq (5) jours sur sept (7), du lundi au vendredi (*excepté les jours fériés et ponts, chômés par le Prestataire*) de 9h00 à 18h00 au 01 41 38 62 25 et/ ou à l'adresse mail suivante : helpdesk@ier.fr

Les informations de la fiche du Site Client seront vérifiées lors de chaque appel téléphonique afin de qualifier l'origine de l'appel entrant :

- numéro de référence,
- nom, prénom,
- contact email et téléphone.

Le Client décrira au Prestataire, avec le plus de précision possible, la difficulté rencontrée et les circonstances dans lesquelles l'Anomalie est intervenue.

- le Prestataire crée un ticket, enregistre la date et l'heure de l'appel,
- la Hotline débute la qualification de l'Anomalie par un ensemble de tests de vérification de points de configuration,
- le Client est tenu régulièrement informé par email de l'avancement de la résolution de l'Anomalie.

Dans le cas d'un problème identifié comme étant simple, la réponse du support niveau 1 intervient en moyenne sous 10 minutes. Au-delà, le problème est escaladé au support niveau 2. Enfin si le problème est jugé complexe, une escalade vers le niveau 3 est déclenchée par le Prestataire.

Le Prestataire répondra à toute demande d'intervention dans les meilleurs délais, en fonction de la précision de la description faite par le Client de l'Anomalie dont il s'agit, et de la possible reproduction de celle-ci dans ses laboratoires.

En tout état de cause, une demande d'intervention sera prise en compte dans un délai de vingt-quatre (24) heures, dans les jours/ plages horaires. Le prix des Prestations est facturé d'avance (terme à échoir), pour la Période Initiale, à la Date d'Effet puis, pour chaque période annuelle renouvelée, à la date anniversaire du présent contrat. Ce prix est payable dans les trente (30) jours suivant la date de facture. Les paiements s'effectuent par virement ou par chèque.

5.9 OBLIGATIONS DU CLIENT

Le correspondant du Client attribué à la maintenance (tel que prévu à l'annexe 1-5) qui a contacté le Prestataire devra être disponible pendant le temps de résolution, pour expliquer et/ ou décrire l'incident, si le personnel du Prestataire le juge nécessaire. La résolution rapide de l'incident pourra exiger que le Client fournisse des éléments détaillés sur le problème rencontré.

Pour permettre au Prestataire de fournir un service conforme aux modalités de ce document, le Client informera le Prestataire de toute modification des matériels ou logiciels connectés avec la plateforme au moins dix (10) jours ouvrés avant cette modification. Il est entendu que si un Incident se produit du fait de cette modification sans notification du Client, les engagements de niveau de Service de la présente ne s'appliqueront plus.

Pour permettre au Prestataire de fournir un service conforme aux modalités de ce document, le Client communiquera au Prestataire toute prévision de modification significative (> +20%) du volume d'utilisation de la plateforme. Ces prévisions doivent être notifiées au plus tard dix (10) jours ouvrés avant la prise d'effet de cette modification. Le volume d'utilisation peut être mesuré individuellement par chaque indicateur suivant : le nombre de FPS et/ ou Procès-verbaux générés par jour, le nombre de contrôles effectués par jour, le nombre de photos associées au FPS par jour, le nombre de RAPO générés par les usagers par jour. Il est entendu que si le volume d'utilisation d'une journée est supérieur à cent vingt pour-cent (120%) au volume moyen du mois précédent sans notification du Client, les engagements de niveau de Service de la présente ne s'appliqueront plus.

6 PRIX

Le prix HT des Prestations est indiqué à l'Annexe 1. Il est à majorer de la TVA au taux en vigueur à la date de facturation. Ce prix est ferme pendant la Période Initiale du présent contrat, mentionnée à l'Article 2 ci-dessus, et à l'issue de cette Période Initiale sera révisé de plein droit chaque année à la date anniversaire de la date d'Effet du Contrat, par application de la formule automatique suivante :

$$P = P_0 \times (S1/S0)$$

Dans lequel:

P: est le prix révisé, TVA et taxes exclues.

P₀: est le prix initial à la Date d'Effet du présent contrat, et le prix issu de la révision précédente ensuite.

S1: est le dernier indice Syntec publié à la date de révision du prix.

S0: est l'indice initial Syntec connu au moment de la Date d'Effet du présent contrat, et pour les années suivantes, l'indice de révision Syntec N-1 lors de la dernière révision. L'indice Syntec est publié sur le site internet: www.syntec-numerique.fr.

En cas de disparition de cet indice, les Parties conviennent :

- d'adopter d'un commun accord un indice de remplacement
- à défaut d'accord sur cet indice : de demander la désignation d'un tiers expert, qui déterminera l'indice applicable, nommé par le président du Tribunal compétent de Nanterre à la requête de la Partie la plus diligente.

7 MESURES DE SECURITE GENERALES

Assurer la continuité de ses activités et la sécurité de ses informations est une préoccupation essentielle chez le Prestataire. Le présent document a pour objet de décrire les mesures mises en œuvre afin de garantir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de ses informations et des systèmes qui les traitent.

7.1 ORGANISATION SECURITE

Une organisation est mise en place et des ressources dédiées sont allouées pour gérer la sécurité de ses systèmes d'information.

La démarche choisie s'appuie principalement sur le référentiel ISO/IEC 27001:2013 mais inclut également d'autres bonnes pratiques (notamment celles de l'ANSSI, du SANS Institute et du NIST...).

Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), rattaché au Directeur Général Adjoint, est en charge de définir, promouvoir et faire respecter les politiques de sécurité (qui sont approuvées par la Direction Générale), d'analyser les risques, d'organiser l'ensemble des processus de sécurité, de piloter les ressources nécessaires au déploiement de son programme, d'en contrôler la bonne application et de coordonner le traitement des éventuels écarts et incidents.

Il entretient des relations avec les autorités (ANSSI, CNIL), avec des groupes de spécialistes (CESIN, OSSIR, CLUSIF, Cercle de la sécurité...) et participe régulièrement à des conférences afin de maintenir à jour ses connaissances et de bénéficier des retours d'expériences de ses pairs.

Des correspondants sécurité sont désignés au sein des différentes équipes (informatique, infrastructures, développement, juridique, moyens généraux, RH, gestion de projet, exploitation, activités de production...). Ils sont chargés de relayer son action et son message, de construire et de maintenir tous les composants techniques de sécurité, de prendre en charge d'un point de vue opérationnel les incidents de sécurité, d'auditer la conformité aux politiques sur leur périmètre, et de fournir un support orienté sécurité à leurs coéquipiers ainsi qu'aux parties prenantes de leurs activités.

Différents comités de sécurité sont mis en place pour piloter le déploiement du programme de sécurité, en analyser les dysfonctionnements et trouver des solutions pour y remédier.

L'efficacité des politiques de sécurité et des mesures de protection est surveillée régulièrement lors de comités de direction ou lors de réunions spécifiques.

7.2 SECURITE DU PERSONNEL

Les objectifs de sécurité sont communiqués et acceptés par le personnel du Prestataire (permanent ou non) et les tiers prestataires du Prestataire qui ont à en connaître.

Des vérifications sont menées sur le personnel-clé avant l'embauche, incluant notamment la vérification de références. Des clauses de confidentialité sont également incluses dans chaque contrat de travail.

Des sessions de formation et de sensibilisation généraliste en matière de sécurité sont délivrées à tous les employés de manière périodique (annuelle). Des formations plus spécifiques et ponctuelles sont délivrées à des fonctions davantage liées à la sécurité lorsque le besoin est identifié (ex : sécurité des développements, des systèmes).

Tout employé qui viole cette politique de sécurité est passible de mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'au licenciement voire des poursuites civiles et/ou pénales.

7.3 GESTION DES BIENS

Afin de maîtriser la sécurité de son parc informatique, un inventaire des moyens informatiques du Prestataire est maintenu à jour de façon automatisée.

Une politique de classification des informations ainsi que des règles de manipulation des supports contenant ces informations visant à en assurer la sécurité sont définies.

Cette politique inclut la restitution des matériels confiés aux individus, la labellisation des documents selon leur degré de sensibilité, des procédures de transfert d'information et de mise au rebut ou de destruction des supports.

7.4 CONTROLE DES ACCES

La gestion des accès aux différents sites du Prestataire est confiée à une personne désignée Responsable des Moyens Généraux, de la Sécurité et du Développement durable. Ces accès sont contrôlés par le biais de mécanismes tels que l'ouverture des portes et barrières contrôlée par badge ou agent de sécurité, la présence de caméras de vidéosurveillance et le déclenchement d'une alarme sonore en cas de détection de mouvement en dehors des horaires d'ouverture des bureaux.

La gestion des accès aux Centres d'hébergement des données et infrastructures des systèmes d'information est assurée par l'équipe Infrastructures. La sécurité y est assurée par la présence permanente d'agents de sécurité, un contrôle d'accès par badge et/ou lecteur biométrique (empreinte palmaire), un système de vidéosurveillance, des détecteurs de mouvement, un système d'alarme sonore par détection de mouvement. Des dispositifs d'alerte sont en place pour détecter l'utilisation inappropriée des systèmes et les intrusions extérieures.

Les infrastructures informatiques sont cloisonnées en différentes zones de sécurité selon des règles strictes afin de réduire la possibilité de propagation des incidents (Front/Back office, DMZ, Administration, Bureautique, sauvegarde, stockage). Les différents projets sont eux-mêmes cloisonnés entre eux. Différents équipements actifs du réseau (routeurs, équilibreurs de charge, pare-feu, serveurs de rebond, passerelles VPN) assurent le filtrage du trafic entre les différentes zones afin d'assurer la sécurité des périmètres et la prévention de tout accès non autorisé. Seuls les flux de zones à haut niveau de sécurité vers de zones à moindre niveau de sécurité sont autorisés.

Les connexions à distance au système d'information ou entre les différents sites se font au travers de tunnels chiffrés (IPsec ou SSL) requérant une authentification nominative afin d'assurer la confidentialité des échanges.

Les accès aux systèmes sont restreints par la saisie d'identifiants de connexion et de mots de passe ou de certificats. La création/suppression/modification des comptes utilisateurs (individuels) et des droits d'accès (profils) est décrite dans une politique et mise en œuvre par des équipes distinctes selon le périmètre de responsabilité (accès aux locaux, accès aux centres de d'hébergement, accès réseaux, accès aux systèmes d'information de bureautique, de développement, de test, de production) et via des systèmes de gestion centralisés (Active Directory, Radius...). Les droits d'accès ne sont accordés à un utilisateur qu'en cas de nécessité pour exercer ses fonctions. Des revues de droits sont effectuées à intervalles réguliers (annuellement).

Les mots de passe doivent respecter des règles strictes de robustesse (complexité, durée de vie, non-réutilisabilité) et les sessions sont verrouillées automatiquement après un laps de temps d'inactivité.

Les utilisateurs doivent signer une charte d'utilisation des systèmes d'information et un règlement intérieur engageant leur responsabilité. Cette charte comprend notamment des volets concernant les accès à distance et la nécessité d'appliquer une politique de bureau vide.

7.5 SECURITE PHYSIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

La sécurité physique des sites du Prestataire est confiée à une personne désignée Responsable des Moyens Généraux, de la Sécurité et du Développement durable. Les locaux dans lesquels sont situés les données hébergées par le Prestataire sont situés à l'abri de risques majeurs environnementaux. Des dispositifs et procédures sont toutefois mis en œuvre pour prévenir et traiter les incendies et les risques d'incidents à la personne ou contrôler la température et le taux d'humidité des serveurs dans les centres d'hébergement.

Les matériels supportant les applications de production et les données hébergées par le Prestataire dans le cadre de ce contrat sont situés dans des centres de données hautement sécurisés, situés en France (Equinix à Saint-Denis, Iliad à Vitry) incorporant des mécanismes de protection contre les incendies, les dégâts des eaux, les variations excessives de température et d'humidité.

7.6 SECURITE OPERATIONNELLE

La sécurité opérationnelle est assurée par :

- la mise en place d'instances et de procédures pour la gestion des incidents, des problèmes, des changements et des configurations ;
- la mise en place de dispositifs antiviraux sur les postes utilisateurs, les serveurs microsoft et les serveurs de messagerie ou d'échange de fichiers (avec mise à jour quotidienne des bases de signatures par le biais d'un serveur central, supervision centralisée de la présence et de l'état des dispositifs, analyse à la volée et complète hebdomadaire) ;
- la conception d'architectures sécurisées et le choix de solutions en fonction de critères prédéfinis ;
- la mise en place systématique de mécanismes de sauvegarde et de restauration (veeam) ;
- la collecte, l'archivage et l'analyse des traces (splunk ou systèmes spécifiques) ;
- l'industrialisation des déploiements (images systèmes figées, entrepôts de paquetage, systèmes d'orchestration de déploiement) ;
- le durcissement des installations des systèmes et applications ;
- le suivi des versions et vulnérabilités.

7.7 SECURITE DES APPLICATIONS

Les applications hébergées par le Prestataire sont sécurisées :

- dans leur conception, avec la mise en place de mécanismes de cloisonnement, de chiffrement, d'authentification, de gestion des droits, de renouvellement de mots de passe...
- dans leur réalisation, par l'application de bonnes pratiques de développement sécurisé (owasp notamment).

Le cycle de vie du développement des logiciels suit un protocole strict comprenant les phases successives de conception, développement, validation/test, et déploiement. Chacune de ces phases est exécutée sur des plateformes dédiées et distinctes.

Les infrastructures sont partagées (virtualisation) mais les couches applicatives et données sont dissociées et isolées.

Les environnements de test ne contiennent pas de données de production. Lorsqu'un échantillonnage des données de production est cependant requis pour effectuer un test probant, les données sont systématiquement anonymisées.

7.8 GESTION DES FOURNISSEURS

Pour assurer la production de ses services et la gestion de ses infrastructures, il est fait également appel à des fournisseurs et prestataires. Elle s'assure que ces prestataires partagent ses objectifs de sécurité, par le biais de clauses de sécurité insérées dans chacun des contrats ainsi que la signature d'accords de confidentialité. Le droit d'auditer le prestataire est systématiquement exigé.

7.9 REPONSE AUX INCIDENTS ET PROBLEMES DE SECURITE

Une organisation et une procédure pour détecter, notifier, qualifier, traiter et confiner les incidents de sécurité est mise en œuvre. Cette procédure comprend notamment la collecte de preuves en vue d'une analyse post-mortem et la revue des incidents en vue d'améliorer le processus.

7.10 CONTINUITE D'ACTIVITE ET REDONDANCE

Un plan visant à assurer la continuité des activités est défini et mis en œuvre en réduisant à un niveau acceptable les conséquences d'un sinistre ou de pandémie. Ce plan est mis à jour et testé annuellement.

Ce plan prévoit notamment :

- l'identification et la hiérarchisation des activités ;
- l'identification des ressources humaines et matérielles nécessaires à ces activités (et prévoit notamment le rapatriement des activités d'un site sur d'autres bâtiments du même site ou sur un site distant) ;
- l'identification des fonctions pouvant être assurées à distance ;
- l'extension des délégations de signature et des principes de suppléance ;
- la vérification préventive et régulières des installations (électriques, matérielles, portes et accès, renouvellement d'air...) et l'entretien des locaux ;
- la sécurité des données ;
- la communication de crise.

Les infrastructures informatiques sont surveillées en permanence du point de vue de la disponibilité, de la performance et de la sécurité. Une infrastructure évolutive et partitionnée associée à un suivi métrologique des ressources permet d'anticiper la croissance et éviter d'atteindre sa capacité maximale.

Une redondance est mise en place à différents niveaux :

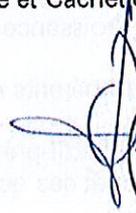
- matériel : en mode "actif-actif", "actif-prêt" ou "actif-rechange" ;
- réseau : redondance des liens et des accès avec bascule dynamique, s'appuyant sur des opérateurs multiples ;
- alimentation électrique redondée ;
- infrastructures d'hébergement.

7.11 CONFORMITE

Le Prestataire veille à rester conforme aux réglementations applicables à son domaine d'activité (notamment en matière de gestion des données à caractère personnel et de flux financiers), à ses engagements contractuels et à des standards de sécurité reconnus.

Afin de vérifier la bonne application de sa politique de sécurité et le niveau de sécurité de ses installations, il est réalisé à intervalles régulier des audits de sécurité de son système d'information, occasionnellement de ceux de ses prestataires. Ces audits sont effectués en interne ou par le biais de prestataires externes indépendants, qualifiés et reconnus.

EN FOI DE QUOI, les Parties ont signé le présent contrat en deux (2) exemplaires originaux, chacune des Parties reconnaissant être en possession d'un (1) exemplaire original.

Pour le Prestataire	Pour le Client
<p>Date 3/6/2024</p> <p>Nom, Prénom BOLLORE Marie</p> <p>Fonction PRESIDENTE</p>	<p>Date</p> <p>Nom, prénom BOUCKE Frédéric</p> <p>Fonction Maître</p>
<p>Signature et Cachet du Prestataire</p> <p></p> <p> IER - 3, rue Salomon de Rothschild F-92150 SURESNES Tél. : 01 41 38 60 00 - Fax : 01 41 38 62 00 Société par actions simplifiée au capital de 4.104.585 € RCS Nanterre B 622 050 318</p>	<p>Signature et Cachet du Client</p> <p></p> <p> MARIE de VILLEPARISIS R.F. (S-&M)</p>

ANNEXE 1

A. Date d'Effet du Contrat : rétroactive au 01/01/2024

B. Durée de la Période Initiale : 1 An

C. Adresse De Facturation :

MAIRIE DE VILLEPARISIS
32 RUE DE RUZE BP 229 VILLEPARISIS 77 77270 FRANCE

D. Désignation, Quantité et Prix des Prestations (en Euros Hors Taxes)

Désignation	Quantité	Prix Unitaire 2024
Hébergement TePV (CF. périmètre de la prestation – Paragraphe.1)	12	35

NB : pour le montant total, et dans la mesure où des régularisations pour des périodes déjà facturées peuvent avoir lieu, se référer aux montants indiqués dans les devis du Prestataire.

Ces prix soumis à révision annuelle de prix telle que prévue à l'article 6 ci-dessus.

E. Correspondant attitré à la Maintenance du Site

Il s'agit de la personne habilitée par le Client à signaler les Anomalies et autres dysfonctionnements de la Plateforme. C'est elle qui recevra les rapports et qui sera tenue informée des éventuelles actions correctives. Le nom d'un suppléant est référencé en cas d'absence ou d'indisponibilité du correspondant principal.

	<i>Principal (*)</i>	<i>Suppléant (*)</i>
Nom		
Prénom		
Fonction		
Téléphone Fixe		
Téléphone Portable		
Email		

() Ces personnes doivent connaître précisément les systèmes et les Logiciels fournis par le Prestataire.*

ANNEXE 1

A. Date d'effet de l'ordonnance : relative au 01/07/2024

B. Durée de la période jugée : 1 An

C. Adressé de l'ordonnance :

Mairie de Villers-les-Normands
32 Rue de la République 61100 VILLERS-LES-NORMANDS

D. Désignation des prestations (en lignes séparées)

Libellé de la prestation	Quantité	Unité
Nettoyage des locaux communaux	12	fois
Entretien des espaces verts	88	heures

Il est précisé que le montant total de l'ordonnance est de 12 000,00 € HT. Les prestations sont facturées mensuellement.

Les prestations sont facturées au prorata temporis en fonction de la durée de l'ordonnance.

E. Responsabilité de l'ordonnance

Il est précisé que la responsabilité de l'ordonnance est de la responsabilité de la Mairie de Villers-les-Normands. Celle-ci est destinée à être exécutée par le prestataire désigné par la Mairie de Villers-les-Normands.

Libellé de la prestation	Quantité	Unité
Nettoyage des locaux communaux	12	fois
Entretien des espaces verts	88	heures

Il est précisé que l'ordonnance est destinée à être exécutée par le prestataire désigné par la Mairie de Villers-les-Normands.

Accusé de réception en préfecture
077-217705144-20240604-PM24_09328-CC
Date de télétransmission : 04/06/2024
Date de réception préfecture : 04/06/2024

CONTRAT DE MAINTENANCE

-

Matériels, Logiciels, Support Utilisateurs

Entre,

Ville de **VILLEPARISIS**

Représentée par Monsieur Frédéric BOUCHE en sa qualité de Maire dûment habilité aux fins des présentes.

Ci-après dénommée le « **Client** »

Et,

La **Société IER SAS**, société par action simplifiée au capital de 4 104 585 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° B 622 050 318, dont le siège social est situé au 3, rue Salomon de Rothschild – 92150 SURESNES, représentée par Madame Marie BOLLORE en sa qualité de Présidente dûment habilitée aux fins des présentes.

Ci-après dénommée le « **Prestataire** »

Ci-après collectivement dénommées les « **Parties** » ou individuellement la « **Partie** ».

Il a été convenu ce qui suit :

OBJET

Le présent contrat définit les conditions auxquelles le Prestataire, à la demande du Client assure la maintenance des Matériels et Logiciels figurant en Annexe 1. En cas de contradiction entre le corps du contrat et son Annexe 1, les conditions de cette dernière prévaudront.

Ce contrat, qui exprime l'intégralité de l'accord des Parties relativement à son objet, annule et remplace tous éventuels précédents engagements, déclarations, promesses ou accords qui seraient intervenus entre elles en relation avec cet objet.

Il est précisé que ce contrat éteindra les obligations contractuelles antérieures existantes à la date d'effet du présent contrat, étant entendu que les Parties entendant assurer une continuité de services, le présent contrat reprendra, les prestations prévues dans les engagements antérieurs

Accusé de réception en préfecture
077-217705144-20240604-PM24_09328-CC
Date de télétransmission : 04/06/2024
Date de réception préfecture : 04/06/2024

1 DEFINITIONS

Anomalie : désigne tout dysfonctionnement imputable aux Logiciels ou aux Prestations, qui interdit l'utilisation de tout ou partie des fonctionnalités des Logiciels ou qui affecte ses résultats, engendre un fonctionnement inhabituel d'une transaction ou d'un traitement, ou encore tout écart par rapport aux spécifications contractuelles des Logiciels.

Anomalie bloquante : désigne une Anomalie empêchant totalement l'utilisation des Logiciels ou affectant des fonctions essentielles ou urgentes à exécuter pour le Client. Dans les deux cas, aucune Solution de Contournement n'est identifiée.

Logiciel(s) : désigne(nt) exclusivement le ou les logiciels référencés en Annexe 1 du présent contrat.

Matériels : désignent les terminaux mobiles (cf. Annexe 2) déjà fournis au titre d'une précédente commande, avec lesquels les Logiciels fonctionnent.

Version Nouvelle désigne :

(a) une Version Nouvelle Majeure du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI), Obligatoire ou Facultative, présentant des améliorations ou de nouvelles fonctions d'une ampleur telle qu'elles modifient fondamentalement la version précédente, notamment des fonctions nouvelles correspondant à de nouveaux besoins, ou

(b) une Version Nouvelle Mineure du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) présentant des corrections d'Anomalies, des améliorations des fonctionnalités existantes et ne présentant pas d'évolutions fonctionnelles et/ou techniques telles qu'elles puissent être qualifiées de Version Majeure.

Version Nouvelle Majeure Obligatoire : la modification du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) est imposée par une évolution du cadre réglementaire du Logiciel, notamment par l'ANTAI.

Version Nouvelle Majeure Facultative : la modification du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) est demandée par le Client

Prestations : désigne exclusivement les prestations de mise à disposition des licences Logiciel et de maintenance décrites à l'Article II ci-dessous.

Site Client : désigne le réseau informatique fermé du Client et les lieux où les Logiciels sont installés.

Site SAV : désigne le lieu où le Prestataire effectue la maintenance des Matériels (art. 3.2).

Solution de Contournement : désigne toute procédure mise en œuvre par le Prestataire suite à l'apparition d'une Anomalie, permettant le rétablissement de l'utilisation du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) et ce, sans dégradation significative de ses performances ou fonctionnalités.

Support « Niveau 1 » : désigne les interventions suivantes : le technicien hotline prend l'appel, l'enregistre dans une base de données, donne un numéro de référence, s'efforce de qualifier et diagnostiquer les causes de l'Anomalie et, en cas de succès, donne des conseils de base pour sa résolution. Son champ d'action est relativement limité, il a en général à sa disposition une documentation (papier ou écran) sur les Anomalies les plus courantes rencontrées par les utilisateurs finaux (en relation avec son intervention). Si ces démarches n'aboutissent pas, le technicien passe le relai au Support de niveau 2.

Support « Niveau 2 » : désigne les interventions suivantes : l'intervenant s'efforce de reproduire et diagnostiquer l'Anomalie (si le niveau 1 ne l'a pas déjà fait). Il peut être amené à prendre le contrôle à distance, tester sur une maquette interne les problèmes remontés. Il est à même de guider l'utilisateur final par téléphone ou d'effectuer une opération à distance pour la résolution complexe de l'Anomalie ou pour identifier une Solution de Contournement. Si le problème n'est pas résolu, l'Anomalie sera classée comme

Support « Niveau 3 » : désigne les interventions suivantes : la prise en charge par un spécialiste de l'Anomalie à partir des éléments fournis (descriptif et reproduction de l'erreur). Une procédure de débogage sera mise en œuvre et pourra éventuellement aboutir à un correctif du code source du Logiciel (à l'exception de MD SOTI).

2 PERIMETRE DES PRESTATIONS OBJET DU CONTRAT

- Le Prestataire réalise pour le compte du Client, au titre du contrat, les prestations suivantes (ci-après, les « Prestations ») : Les maintenances matérielles d'une quantité de Matériels telle que rappelée à l'annexe 2, laquelle pourra être modifiée à la discrétion du Client pour chaque période contractuelle, étant entendu que chaque période contractuelle donnera lieu à un paiement d'avance acquis au Prestataire. La quantité d'appareils devra donc être reconfirmée au Prestataire au début de chaque période contractuelle, et au cas il y aurait des modifications de quantité en cours de la période contractuelle en cours, ces dernières ne pourront donner lieu à aucun remboursement ni avoir de la part du Prestataire.
- maintenance logicielle
- support téléphonique.

3 CONDITIONS DE MAINTENANCE

3.1 MAINTENANCE DU LOGICIEL

Le Prestataire fournira les Prestations suivantes, aux conditions et limites du présent contrat :

- archivage du Logiciel pendant la durée du présent contrat, conservation d'une copie de sauvegarde de la dernière version du Logiciel fournie par le Prestataire,
- à titre préventif, information au fur et à mesure des principales erreurs logicielles constatées par le Prestataire, proposition et fourniture de versions correctives,
- information de la disponibilité des Nouvelles Versions.
- priorité des demandes d'évolution pour les futures versions du Logiciel,
- formation des utilisateurs finaux au fonctionnement du Logiciel (dans le cadre d'une nouvelle installation),
- fourniture de manuels d'utilisation et autres supports d'utilisation,
- prestations de Support de Niveaux 1, 2 et 3 définies à l'Article « Définitions » ci-dessus.
- support à distance via le Logiciel MDM SOTI

Ces Prestations comprennent la prise en compte (i) des appels téléphoniques passés via la Hotline d'IER au 01 41 38 62 25, cinq (5) jours sur sept (7), du lundi au vendredi (excepté les jours fériés et ponts, chômés par le Prestataire) de 9h00 à 18h00 et (ii) des emails (helpdesk@ier.fr).

Selon leur nature, les Prestations seront exécutées :

- soit par téléphone ou email,
- soit par prise de main à distance.

Conditions d'intervention :

- toute Anomalie bloquante fera l'objet d'une édition corrective spécifique du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI),
- les corrections apportées seront regroupées dans des éditions correctives programmées et communiquées en amont au Client ;
- toute Anomalie doit pouvoir être reproductible dans les laboratoires du Prestataire, sur un environnement fonctionnellement équivalent à celui sur lequel le dysfonctionnement a été constaté, et documentée par le Client lors de son signalement ;
- la demande de Prestations par le Client ne peut être effectuée qu'après des personnes dûment formées au fonctionnement du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) et référencées auprès du Prestataire ;

Accuse de réception en préfecture
077-217705144-20240604-PM24_09328-CC
Date de télétransmission : 04/06/2024
Date de réception préfecture : 04/06/2024

- le Prestataire mettra à jour le Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) en fonction de l'évolution du cadre législatif et réglementaire, en ce inclus les nouvelles NATINF et champs de saisie obligatoires associés.

Le Prestataire s'engage à fournir au Client les Versions Nouvelles Majeures Obligatoires et les Versions Nouvelles Mineures, selon les modalités suivantes:

- le Prestataire communiquera au Client toute information relative à l'édition d'une Nouvelle Version du Logiciel,
- le Prestataire dupliquera dans ses laboratoires les paramétrages réalisés pour le Client sur les Nouvelles Versions dans les conditions énumérées ci-dessus,
- le Prestataire, conviendra d'une procédure de mise à jour du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI). Cette procédure sera appliquée si possible à distance.

Il peut arriver que pour des raisons de contraintes techniques, l'installation d'une Nouvelle Version puisse être différée. Dans ce cas, le Prestataire maintient en vigueur la version en exploitation chez le Client dans la limite de la version N -1 par rapport à la dernière version disponible.

Il est rappelé que l'assistance apportée au client par le Prestataire au titre du présent contrat, ne peut se substituer à la nécessaire formation des personnels utilisateurs du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI). Par conséquent, le Prestataire se réserve le droit de ne pas donner suite aux demandes d'interventions du Client fondées sur l'insuffisance des connaissances de son personnel quant à l'utilisation du Logiciel, et de proposer en lieu et place la formation que le Prestataire estime nécessaire.

3.2 MAINTENANCE DES MATERIELS

Les interventions correctives sur les Matériels ont pour but leur remise en état de fonctionnement lorsque ceux-ci présentent des défauts, et le remplacement des pièces défectueuses, usées ou cassées à la suite de l'usage normal du Matériel.

Le Prestataire exécutera la maintenance matérielle aux conditions décrites ci-dessous :

Suite à la saisie d'une autorisation de retour de Matériel (dénommée « RMA »), le client doit suivre la procédure de déclenchement d'un enlèvement sur Site Client, par le transporteur habilité par le Prestataire, afin que le matériel soit retourné sur le site SAV pour prise en charge de la réparation à réception.

Délais d'exécution :

Neuf (9) jours ouvrés hors transport aller/ retour, à compter de la date de réception chez IER - jour de réception inclus si la marchandise est reçue avant 10 heures le matin. Les conditions de délai s'appliquent hors samedi, dimanche, jours fériés et ponts chômés par IER.

La maintenance matérielle comprend :

- mise à disposition de la plate-forme web IER E-services pour déclaration des RMA par les utilisateurs.
- frais d'enlèvement du Matériel sur le site Client par le transporteur habilité par le Prestataire,
- réception, le déballage et les tests entrants avant retour au constructeur,
- contrat « Dommage accidentel » : limité à un (1) sinistre / an / équipement (Casse et oxydation) suivant les conditions normales d'utilisation (hors destruction volontaire du Matériel) - sans génération de devis ni de facturation supplémentaire,
- tests de bon fonctionnement après réparation,
- rechargement de la version logicielle en service au moment de la déclaration de l'incident,
- rechargement de l'OS du Matériel,
- mise à jour de l'outil de suivi du Matériel,
- expédition du matériel réparé vers le site Client,

- les frais et risques de transport vers le site Client (depuis le Prestataire vers le Client),

Au-delà d'un (1) sinistre par an et par équipement, le Prestataire adressera un devis au client. Dans ce cadre, les conditions de délai d'exécution ne sont plus appliquées. La maintenance des accessoires (batteries, carte SD, carte SIM, ...) n'est pas incluse dans le cadre de cette maintenance matérielle.

4 PRISE EN COMPTE DES APPELS DU CLIENT

Les appels portant sur des demandes d'interventions du Prestataire sont centralisés vers un numéro national (désigné ci-après la « Hotline »). Ce numéro est indiqué à l'Article 3 ci-dessus.

Les informations de la fiche du Site Client seront vérifiées lors de chaque appel téléphonique afin de qualifier l'origine de l'appel entrant :

- numéro de référence
- nom, prénom,
- contact email et téléphone.

Le Client décrira au Prestataire, avec le plus de précision possible, la difficulté rencontrée et les circonstances dans lesquelles l'Anomalie est intervenue.

- le Prestataire crée un ticket, enregistre la date et l'heure de l'appel,
- la Hotline débute la qualification de l'Anomalie par un ensemble de tests de vérification de points de configuration,
- le Client est tenu régulièrement informé par email de l'avancement de la résolution de l'Anomalie.

Dans le cas d'un problème identifié comme étant simple, la réponse du support niveau 1 intervient en moyenne sous 10 minutes. Au-delà, le problème est escaladé au support niveau 2. Enfin si le problème est jugé complexe, une escalade vers le niveau 3 est déclenchée par le Prestataire.

Le Prestataire répondra à toute demande d'intervention dans les meilleurs délais, en fonction de la précision de la description faite par le Client de l'Anomalie dont il s'agit, et de la possible reproduction de celle-ci dans ses laboratoires.

5 PRESTATIONS ET FOURNITURES HORS CONTRAT

Sont exclues du présent contrat les prestations non définies à l'Article 2 ci-dessus, et notamment les prestations et fournitures suivantes, qui seront facturées par le Prestataire aux tarifs en vigueur à la date de leur exécution.

5.1 POUR LE LOGICIEL (A L'EXCEPTION DE MDM SOTI)

- formation complémentaire du personnel du Client à l'utilisation du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI),
- fourniture de manuels d'utilisation autres que ceux fournis par le Prestataire,
- développement sur demande du Client, de nouvelles fonctionnalités, d'adaptations, de modifications du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) (hors évolutions réglementaires et bugs informatiques),
- les interventions sur Site, sauf décision contraire d'IER à sa seule discrétion
- interventions liées au non-respect des spécifications techniques, procédures d'utilisation, mesures de sécurité et de prudence, avertissements divers figurant dans la documentation afférente à l'utilisation du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) ou des prescriptions écrites transmises par le Prestataire au Client,
- interventions liées aux modifications de tout ou partie de l'environnement opérationnel du Logiciel à l'exception de MDM SOTI) non expressément validées par le Prestataire ou à tous

Accusé de réception en préfecture
07/217705144-20240604-PM24_09328-CC
Date de publication : 04/06/2024
Date de réception préfecture : 04/06/2024

- dysfonctionnements de l'environnement matériel ou logiciel du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) (serveurs notamment)
- interventions liées à toute négligence, erreur de manipulation ou absence de sauvegarde du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI) par le Client,
 - fourniture d'accessoires courants : disquettes, médias de sauvegarde,
 - La fourniture et l'installation de Versions Nouvelles Majeures Facultatifs, qui feront l'objet d'un devis préalable soumis à l'acceptation du Client.
 - le temps d'utilisation de l'ordinateur, ainsi que les temps passés par le Client au titre de sa participation à l'intervention du Prestataire sont à la charge du Client. Le Client prend toutes dispositions utiles pour faciliter l'intervention du Prestataire, tant pour la disponibilité du Logiciel (à l'exception de MDM SOTI), que pour la coopération de son personnel,
 - la sauvegarde et la restauration en cas de perte de toutes les données, notamment relatives aux messages d'infraction (MIF) transmises par le Logiciel (à l'exception de MDM SOTI).

5.2 POUR LES MATÉRIELS

- maintenance des accessoires des Matériels (puits d'alimentation, alimentation secteur, housses, batteries, lecteur de carte, carte à puce, carte Micro SD, carte SIM, Film de protection, stylet),
- fourniture d'emballages spécifiques,
- réparation des Matériels présentant des pièces manquantes, ou ayant fait l'objet de réparations par un tiers non autorisé par le Prestataire, ou endommagés par l'utilisation de consommables non approuvés par le fabricant,
- réparation de Matériels n'ayant pas fait l'objet d'un usage normal ou raisonnable et conforme à la documentation du Prestataire et respectant les paramètres opérationnels et environnementaux,

Les dommages suivants sont exclus du contrat « dommages accidentels » :

- usure normale,
- dommages intentionnels ou cas de vandalisme,
- causes d'incendie,
- cas de vol, de fraude, l'abus ou l'acte intentionnel,
- dommages cosmétiques,
- rayures, écaillures, égratignures, taches ou piqûres ne nuisant pas à son bon fonctionnement,
- dommages dus à une guerre ou à un accident nucléaire, un acte de terrorisme, une réparation de produit non autorisée, l'utilisation d'un support défectueux,
- sauvegardes et restauration des données,
- obsolescence du produit,
- dommages cosmétiques liés à la corrosion, aux changements de couleur, de texture ou de finition,
- usure, détérioration progressive,
- altération ou la modification du Matériel de tout type par le Client.
- dysfonctionnements imputables à l'environnement matériel ou logiciel du Matériel mis en œuvre par le Client.

Ces prestations hors-contrat peuvent être requises par le Client, ou encore proposées par le Prestataire compte tenu de sa connaissance des besoins du Client. Elles sont facturées en sus du prix des Prestations.

6 DUREE DU CONTRAT

6.1 DATE D'EFFET

Le présent contrat lie les Parties à compter de la date définie en annexe 1 (ci-après la « Date d'Effet ») et pour la durée convenue en annexe 1 (ci-après la « Période Initiale »).

6.2 RECONDUCTION

9 OBLIGATIONS DU CLIENT

L'exécution par le Prestataire du présent contrat est subordonnée à l'exécution par le Client des obligations stipulées aux articles du contrat et des obligations suivantes :

- respect par le Client des conditions normales d'utilisation des Logiciels et du Matériel et des recommandations du Prestataire qui figurent dans les manuels d'utilisation ou qui sont communiquées ultérieurement et par écrit au Client par le Prestataire,
- information préalable et écrite à destination du Prestataire de tout projet de changement de matériel ou de système d'exploitation des Logiciels et, d'une manière générale, de toute modification à apporter à l'ensemble du système ou à ses composants (matériels et Logiciels) existants à la Date d'Effet : notamment, modification des paramètres réseau et/ ou équipements nomades, remplacement du serveur, maintenance des Logiciels ou du matériel par un tiers
- l'application des propositions écrites de modifications des Logiciels que le Prestataire estimerait indispensables,
- utilisation des Matériels et des Logiciels conformément aux notices techniques les accompagnants,
- fourniture au Prestataire de toute information requise par ce dernier afin de faciliter la recherche des causes d'un dysfonctionnement,
- réalisation par le Client des aménagements préconisés par le Prestataire pour lui permettre d'effectuer des opérations à distance sur les Logiciels,
- installation et maintien d'un antivirus à jour,
- vérification du respect des prescriptions légales de sécurité - prises de terre notamment, et d'une manière générale, de la réglementation sur l'emploi du matériel électrique chez l'utilisateur final,

10 RESPONSABILITE

Le Prestataire s'engage à effectuer les Prestations à sa charge selon les règles de l'art du moment de sa profession, dans le cadre d'une obligation de moyens. Il appartiendra au Client de prouver toute défaillance du Prestataire.

En aucun cas le Prestataire ne sera responsable des dommages immatériels et des dommages indirects, ni de toute perte de clientèle, de profits, de données (notamment perte de messages d'infractions) ou d'image.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée si l'exécution du présent contrat est retardée ou empêchée, en tout ou partie, en raison d'événements indépendants de sa volonté tels que des événements reconnus par les tribunaux français de force majeure (par exemple ; conflits sociaux, grèves, catastrophes naturelles, intempéries, épidémies, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, dégâts des eaux, restrictions gouvernementales ou légales, blocage de réseau de télécommunications.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être recherchée si l'exécution du présent contrat est retardée ou empêchée, en tout ou partie du fait de modifications légales ou réglementaires relatives aux Logiciels et/ou aux Matériels. Sauf faute lourde ou dolosive ou préjudice corporel, le total des indemnités dues par le Prestataire pour tous dommages matériels directs, quels que soient le fondement de l'action intentée et le nombre d'événements causant les dommages, ne pourra excéder cent pour cent (100%) du montant HT payé par le Client au Prestataire en exécution du présent contrat au titre de l'année au cours de laquelle le(s) dommage est(sont) survenu(s).

Tout changement dans les conditions d'utilisation du Logiciel et/ou des Matériels, non autorisé par écrit par le Prestataire dégage ce dernier de toute responsabilité en ce qui concerne le Logiciel et/ou les Matériels concernés. Le Prestataire est déchargé de ses obligations contractuelles, si le Client ne donne pas toutes facilités à son personnel pour accéder au Logiciel, à distance ou le cas échéant sur Site

077-217705144-20240604-PM24_09328-CC
Date de télétransmission : 04/06/2024
Date de réception préfecture : 04/06/2024

11 CONFIDENTIALITE

Les Parties s'engagent à préserver le caractère confidentiel de tout document et de toute information de quelque nature qu'ils soient (économiques, techniques, commerciaux, juridiques, financiers) (ci-après « Information Confidentielle ») relatifs à l'autre Partie, portant une mention indiquant leur caractère confidentiel, qui leur sont transmises à l'occasion de l'exécution du présent contrat. Le Logiciel et sa documentation sont des Informations Confidentielles du Prestataire.

Les Parties s'interdisent d'utiliser les Informations Confidentielles de l'autre Partie dans un but autre que celui de l'exécution du présent contrat.

Toutefois, l'obligation de confidentialité et de non utilisation ci-dessus ne s'applique pas aux informations qui: (i) sont généralement accessibles au public (ii) sont obtenues de tiers sans être soumises à une obligation de confidentialité; (iii) sont ou ont été, développées de manière indépendante par la Partie réceptrice de l'information (ou l'une des sociétés de son Groupe), ou (iv) sont généralement connues ou facilement vérifiables par des tiers ayant des compétences ordinaires en informatique, conception de programmes ou programmation.

Chacune des Parties se réserve la possibilité de communiquer à ses salariés ou préposés toute information relative à l'autre Partie dont une telle communication est nécessaire pour l'exécution par les Parties de leurs obligations résultant du présent contrat, étant entendu que la Partie divulguant lesdites informations portera à l'attention des personnes susmentionnées le caractère confidentiel desdites informations, et se porte garante du respect par lesdites personnes des engagements contenus au présent Article.

Chaque Partie s'engage à protéger les Informations Confidentielles qui leur ont été transmises couvertes par le présent Article pendant un délai de cinq (5) ans à compter de la date de leur divulgation, sauf dispositions légales impératives contraires.

12 PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Prestataire déclare être bénéficiaire des droits de distribution et de maintenance des Logiciels et de sa documentation. Le Prestataire a concédé et concédera au Client une licence non exclusive d'utilisation des Logiciels, et des Nouvelles Versions qui lui seront fournies dans le cadre de ce Contrat, pour la durée d'utilisation par le Client des Matériels identifiés en annexe 1 associés aux Logiciels.

Le Client s'interdit de modifier ou supprimer les marquages de propriété figurant sur les Logiciels et sa documentation et s'interdit de décompiler ou dupliquer les Logiciels, sauf en cas de nécessité absolue pour ses besoins de sauvegarde, et de les transmettre à des tiers, de quelque manière que ce soit.

13 NOTIFICATIONS

Les Parties pourront s'échanger valablement tout écrit sous forme de courriel, lettre, télécopie, sous réserve d'un accusé de réception, ou lettre recommandée avec accusé de réception pour les cas prévus spécifiquement au présent contrat.

14 SUSPENSION OU RESILIATION

14.1 14.1 SUSPENSION DU CONTRAT

IER a de plein droit la faculté de suspendre l'accès aux Logiciels au titre du présent contrat, en cas de non-paiement non justifié par le Client, trente (30) jours après la réception d'une lettre de mise en demeure de payer envoyée par LRAR restée infructueuse.

14.2 14.2 RESILIATION DU CONTRAT

En plus des cas décrits dans le présent contrat, chacune des Parties pourra, résilier à tout moment, immédiatement et de plein droit, le présent contrat, par simple envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception adressée à l'autre Partie, et indiquant le motif de la résiliation, dans les cas suivants :

- au cas où l'une des Parties manquerait à l'une quelconque de ses obligations essentielles et dans la mesure où ledit manquement serait réparable, et ne serait pas réparé dans les trente (30) jours suivant réception d'une mise en demeure d'y remédier, signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception par l'autre Partie ;
- au cas où, dans les limites prévues par la loi, l'une ou l'autre Partie serait engagée dans une procédure de règlement amiable, redressement ou liquidation judiciaire ;

En cas de résiliation anticipée du présent contrat imputable au Client, le Prestataire sera en droit de conserver (ou de recouvrer si ces sommes n'ont pas été payées), à titre de clause pénale, l'intégralité du prix de la Prestation payée d'avance et due au titre de l'année au cours de laquelle est intervenue la résiliation.

15 CESSION - SOUS - TRAITANCE

Chacune des Parties s'interdit de céder le présent contrat sans l'autorisation préalable écrite de l'autre Partie. Toutefois, par dérogation à l'alinéa ci-dessus, chaque Partie autorise expressément et irrévocablement l'autre Partie à transférer, de plein droit et sans autre formalité, l'ensemble des droits et obligations du présent contrat à toute société Affiliée. Le terme « Affiliée » est défini comme toute entité juridique qui directement ou indirectement est contrôlée par, contrôle, ou est sous contrôle commun avec une des Parties. Le terme "contrôle" vise la détention d'une partie du capital ou des droits de vote dans les conditions prévues à l'article L 233-3 du Code de commerce.

Chaque Partie pourra, sous sa responsabilité, sous-traiter tout ou partie des droits et obligations à sa charge.

16 CONTREFAÇON

Le Prestataire garantit l'originalité et la jouissance des Logiciels dans les conditions prévues au contrat.

Le Prestataire intervient à ses frais dans les actions fondées ou non, tant en demande qu'en défense, nées de contrefaçons de brevets, de violations de droit d'auteur ou de secrets commerciaux et supporte toutes les condamnations mises à la charge du Client à l'occasion de ces actions sous les réserves suivantes :

- que le Client ne reconnaisse, ni ne règle le litige,
- que le Client informe par écrit et sans délai le Prestataire de toute action d'un tiers,
- que l'action ne résulte pas de la modification des Logiciels par le Client ou son personnel, et
- que le Client permette au Prestataire de garder le contrôle de la défense de toute action et donne au Prestataire toute l'assistance nécessaire à cet effet.

Si le Client décide de se faire assister par des conseils, nonobstant le fait que le Prestataire assure la défense à une réclamation, les frais et honoraires de ces conseils resteront à la charge du Client. Dans le cas où le Prestataire serait défaillant dans le traitement d'une réclamation, ce dernier s'engage à rembourser au Client les frais raisonnables d'avocat que le Client a engagés à ce titre.

La garantie ci-dessus est exclue si l'action est fondée, en tout ou partie sur a) les modèles, spécifications ou instructions communiquées par le Client au Prestataire ou b) la modification de la solution, par ou pour le compte du Client ou c) l'utilisation de la solution avec un produit matériel ou logiciel non fourni par le Prestataire, ou qui n'était pas envisagée par le présent contrat.

17 DIVERS

ANNEXE 1

Date d'Effet du Contrat : rétroactive au 01/01/2024

Durée de la Période Initiale : 1 An

Adresse D'installation

MAIRIE DE VILLEPARISIS
POLICE MUNICIPALE DE VILLEPARISIS 48 AVENUE CHARLES DE GAULLE VILLE PARISIS 77
77270 FRANCE

Adresse De Facturation

MAIRIE DE VILLEPARISIS
32 RUE DE RUZE BP 229 VILLEPARISIS 77 77270 FRANCE

Dénomination des Licences Logicielles Embarquées

Références

TePV - Traitement électronique des procès-verbaux

-

- Le Prestataire pourra mentionner le nom du Client sur une liste de références, sur quelque support que ce soit, pour des besoins de communication interne et externe.
- Le présent contrat, complété de son Annexe 1, exprime l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties au regard de l'objet du présent contrat. Il prévaut sur toute communication ou accords antérieurs, écrits ou verbaux, et exclut l'application des conditions générales ou particulières du Client.
- Le présent contrat ne peut être modifié que par avenant écrit et signé des deux Parties.
- Si l'une des stipulations du présent contrat est réputée nulle au regard d'une règle de droit ou d'une loi en vigueur, elle sera réputée non écrite mais les autres stipulations du présent contrat garderont leur force et leur portée.
- Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre Partie à l'une quelconque de ses obligations visées dans les présentes ne saurait être interprété pour l'avenir comme à une renonciation à l'obligation en cause.

18 LOI ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Les présentes sont soumises à la loi française. En cas de litige, à défaut d'accord amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal compétent de Nanterre.

EN FOI DE QUOI, les Parties ont signé le présent contrat en deux (2) exemplaires originaux, chacune des Parties reconnaissant être en possession d'un (1) exemplaire original.

Pour le Prestataire	Pour le Client
Date 03/06/2024	Date
Nom, Prénom BOLLORE Marie	Nom, prénom BOUCHE Frédéric
Fonction PRESIDENTE	Fonction Maître
Signature et Cachet du Prestataire	Signature et Cachet du Client
 	 

Désignation, Quantité et Prix des Prestations (en Euros Hors Taxes)

Désignation	Quantité 2024 Cf annexe 2	Prix Unitaire HT annuel pour 2024
Maintenance Matérielle	12	80
Maintenance Logicielle	12	30
Maintenance MDM SOTI	12	45
Support Utilisateurs	12	18

NB : pour le montant total, et dans la mesure où des régularisations pour des périodes déjà facturées peuvent avoir lieu, se référer aux montants indiqués dans les devis du Prestataire.

Ces prix sont soumis à révision annuelle telle que prévue à l'article 7.

Frais de reprise du service après suspension : 25 euros par terminal déployé.

Frais de changement de prestataire à la fin du Contrat :

- Si la bascule a lieu du lundi au vendredi de 9h à 18h : 890€ HT
- Si la bascule a lieu en dehors de ces jours et de ces horaires : 1780€ HT.

CORRESPONDANT ATTITRE A LA MAINTENANCE DU SITE

Il s'agit de la personne habilitée par le Client à signaler les Anomalies et autres dysfonctionnements des Matériels. C'est elle qui recevra les rapports et qui sera tenue informée des éventuelles actions correctives. Le nom d'un suppléant est référencé en cas d'absence ou d'indisponibilité du correspondant principal.

	Principal (*)	Suppléant (*)
Nom		
Prénom		
Fonction		
Téléphone Fixe		
Téléphone Portable		
Email		

(*) Ces personnes doivent connaître précisément les systèmes, les Logiciels et les Matériels fournis par le Prestataire et avoir notamment participé à la formation dispensée par le Prestataire

ANNEXE 2 : LISTE DES MATERIELS

Référence	Modèle	IMEI / MEID / ESN
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099052883
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099055944
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099055498
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099055118
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099052131
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099054947
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099053519
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099055670
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099050200
SM-G390F	SAMSUNG XCOVER 4	354070099051190
SM-T395	SAMSUNG GALAXY TAB 4	358205083204530
SM-T395	SAMSUNG GALAXY TAB 4	358205083205578