

DECISION PORTANT SUR LES CONTRATS DE MAINTENANCE, ASSISTANCE ET HEBERGEMENT DU SITE INTERNET

Administration Générale - Décision 2016-40

Le Président de l'Etablissement public territorial Grand Paris Grand Est,

Vu l'article L5211-10 du Code Général des Collectivités Territoriales,

Vu la délibération n°CT2016/01/26-01 en date du 26 janvier 2016 par laquelle le Conseil de territoire donne délégation au Président pour prendre toute décision concernant la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et des accords-cadres ainsi que toute décision concernant leurs avenants,

Vu les propositions de contrat de maintenance, d'assistance et d'hébergement du site internet de la société Inovagora située 22 rue d'Amiens - 60200 Compiègne,

Considérant la nécessité d'assurer la maintenance, assistance et hébergement du site internet, du fait de l'expiration du précédent marché au 21 aout 2016

DECIDE

Article 1 : D'approuver les contrats de maintenance, assistance et hébergement, proposés par la Sté Inovagora située 22, rue d'Amiens - 60200 Compiègne

Article 2 : Les présents contrats sont signés à compter du 22 aout 2016 pour une durée de 1 an avec reconduction tacite, 2 fois maximum.

Le montant annuel de la maintenance est de : 750€ HT

Le montant annuel de l'assistance est de : 750€ HT

Le montant annuel de l'hébergement du site est de 620€ HT

Le montant annuel de l'hébergement des noms de domaine est de : 160€ HT

Ces montants feront l'objet d'une revalorisation annuelle à la date de reconduction du contrat, selon l'indice Syntec en vigueur.

Article 3 : Compte-rendu de la présente décision sera fait lors du prochain Conseil du Territoire

Article 4 : Un exemplaire de la présente décision sera relié au registre des Délibérations.

Article 5 : Ampliation de la présente décision sera transmise à :

- Monsieur le Préfet de Seine-Saint-Denis
- Madame le Trésorier Principal de Montfermeil
- Monsieur le Directeur général des services

Le Président soussigné certifie
le caractère exécutoire
du présent acte reçu en
Préfecture le
Affiché - Notifié le
Le Président,
Michel TEULET



Fait à Clichy-sous-Bois, le 10 AOUT 2016
Le Président,

Michel TEULET



Siège | Hôtel de Ville de Noisy-le-Grand - Place de la Libération - 93160 Noisy-le-Grand | www.grandparisgrandest.fr

Siège administratif | 201, allée de Gagny - 93390 Clichy-sous-Bois | Tél. 01 41 70 39 10 - Fax. 01 41 70 39 19 | E-mail: contact@grandparisgrandest.fr



CONTRAT N° 201690

HEBERGEMENT
MAINTENANCE DE L'HEBERGEMENT

Site internet de la Communauté d'Agglomération Clichy-sous-Bois
Montfermeil

CONTRAT D'HÉBERGEMENT DE SITE(S) INTERNET MAINTENANCE DE L'HEBERGEMENT

ENTRE :

La société Inovagora,
Société à Responsabilité Limitée au capital de 40.000 euros,
Dont le siège social est sis 22, rue d'Amiens 60200 Compiègne,
Inscrite RCS de Compiègne sous le numéro 434 330 528, représentée par monsieur Thierry Daguzan, Gérant

ci-après dénommée Inovagora,

D'UNE PART

ET :

EPT Grand Paris Grand Est
Ecopole – 4 bis, allée Romain Rolland
93390 CLICHY-SOUS-BOIS

Représenté par Monsieur Michel Teulet, Président

Ci-après dénommée le client

D'AUTRE PART

Dénommées individuellement « La Partie », ensemble « Les Parties »

PREAMBULE

Inovagora a pour activité principale le développement et la réalisation de solutions Xnet dédiées principalement aux acteurs publics et le conseil et l'accompagnement dans leurs projets liés à leurs stratégies numériques.

Inovagora propose à ses clients une solution d'hébergement de son (ses) site(s) Internet.

Le client après s'être préalablement assuré que le service proposé par Inovagora répondait à ses besoins, a décidé de confier à Inovagora l'hébergement de son (ses) site(s) Internet.

C'est dans ces conditions que les parties ont convenu de ce qui suit :

DISPOSITION ET DECLARATION PREALABLE

Inovagora rappelle au client son obligation concernant son (ses) site(s) Internet dont il lui confie l'hébergement :

- de respecter les droits des mineurs, les droits des personnes,
- de ne pas porter atteintes aux bonnes mœurs, ni à l'ordre public,
- de respecter, en tant que besoin, les dispositions de la loi n°78-17 « Informatique, fichiers et libertés » du 6 janvier 1978, notamment concernant la « Déclaration des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre d'un site Internet »
- et d'une manière générale de respecter les droits des tiers.

À ce titre, le client déclare :

- être titulaire des éventuels droits aux « Données » qu'il aura fourni à Inovagora, et être seul responsable de leur reproduction et/ou utilisation et/ou diffusion sur le réseau Internet;
- ne faire l'objet d'aucune procédure judiciaire ou amiable initiée à son encontre par un tiers et portant soit sur le contenu, soit sur l'exploitation des « Données »

Cette disposition constitue une condition déterminante et essentielle dans l'esprit des parties.

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles Inovagora procède à l'hébergement du ou des sites Internet et du site mobile du client ainsi qu'à sa maintenance auprès du client dans l'utilisation et le fonctionnement habituels du (des) site(s) et de l'outil d'administration hébergés.

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont :

- Le présent contrat et ses avenants éventuels.

ARTICLE 3 – DEFINITIONS

Il est précisé que les parties ont bien conscience du fait que l'Internet est un réseau ouvert et informel constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant une norme technique commune. La gestion du réseau Internet n'est soumise à aucune unité centrale ni à aucune autorité. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant.

Le fonctionnement du réseau repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il y ait d'obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir une capacité de transmission inégale et une politique d'utilisation propre. Nul n'est en mesure de garantir le bon fonctionnement du réseau Internet dans son ensemble.

Par ailleurs, les parties sont bien d'accord sur le fait que le terme « serveur », s'entend de l'ensemble des matériels, logiciels et liaisons sur lesquelles sont installés les sites Internet ou Extranet et qui permettent de rendre ces sites consultables au moyen de diverses techniques informatiques. Enfin, il est précisé que le service Internet s'entend du site Internet et des services dont les clients d'Inovagora souhaitent disposer sur le réseau Internet.

ARTICLE 4 – MOYENS

Inovagora se réserve le libre choix des moyens d'exécution de ses obligations au titre des présentes. À cet égard, il est entendu entre les parties qu'il n'existe aucun lien de subordination entre elle-même et le client.

ARTICLE 5 – CENTRE SERVEUR

Inovagora fait assurer l'hébergement de ses sites internet par le biais d'un prestataire, la société Aqua Ray. Les serveurs sont installés dans un Datacenter à Vitry-sur-Seine (94). Le centre serveur dispose des moyens techniques, des compétences et des infrastructures pour héberger les services du client sur des machines appartenant à Inovagora. La fourniture de bande passante est assurée par la société AquaRay.

Inovagora se réserve le droit à tout moment de changer de prestataire de manière temporaire ou définitive à condition, d'offrir des conditions d'hébergement et de sécurité au moins identique que celles proposées dans ce contrat (cf. ARTICLE 10). Le changement de prestataire et/ou d'architecture d'hébergement ne met pas fin à l'exécution des présentes. Si ce changement ne nécessite pas l'agrément préalable du client, Inovagora doit informer le client un mois avant le dit changement sauf en cas de force majeure (destruction totale ou partielle des infrastructures, cessation d'activité du fournisseur ou manquement du fournisseur à l'exécution de ses tâches).

Il est précisé que le client a toujours la possibilité de disposer de son propre serveur dans ses propres locaux à la condition de faire, lui-même, les investissements nécessaires pour sa mise en place

ARTICLE 6 – DUREE DU CONTRAT

Les conventions consenties dans le cadre des présentes seront donc conclues pour une durée de 1 an à compter du 22/08/2016. Après expiration de cette durée, le contrat pourra ensuite être reconduit annuellement deux fois par tacite reconduction.

Au-delà d'une première période d'un an, le contrat peut faire l'objet d'une dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties envoyée au moins un mois avant chaque échéance. La dénonciation du contrat peut être partielle et ne concerner qu'une ou plusieurs des prestations qu'il englobe.

ARTICLE 7 – GARANTIES AU TITRE DU SITE

Il est précisé que le client devra faire son affaire personnelle des autorisations nécessaires pour l'usage d'éléments soumis à un droit de propriété intellectuelle avant installation de l'un quelconque de ces éléments sur le site.

ARTICLE 8 – COLLABORATION DU CLIENT

Le client devra communiquer à Inovagora toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement du service quand ces informations lui seront demandées eu égard aux impératifs techniques. De son côté Inovagora s'engage à maintenir le service Internet accessible sur le réseau.

ARTICLE 9 – HEBERGEMENT

Inovagora, via le ou les prestataires auxquels elle pourra faire appel, assurera l'hébergement du site sur les machines mis à sa disposition, fournira au client un code d'accès permanent au serveur Internet, assurera la maintenance du service (sauvegardes, maintenance technique et maintien de l'accessibilité). Il est précisé que le centre serveur assurera le service en permanence mais que le service pourra être interrompu lors de la survenance d'un événement de force majeure, en cas de coupure d'alimentation électrique, lors des opérations de maintenance et d'entretien des machines ou logiciels, lors de la restauration de fichiers endommagés pour quelques raisons que ce soient, lors des opérations de mise à jour du service par le client, en cas d'interruption du service par une décision de justice rendue exécutoire.

ARTICLE 10 – CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DE L'HEBERGEMENT

La prestation technique de l'hébergement comprend :

- Installation et paramétrage du serveur
- Espace disque client 50 Go
- Bande passante mutualisée ≤ 100 Mbs
- Trafic mensuel client ≤ 500 Go
- Firewall mutualisé
- Supervision 24h/24 7j/7

Sauvegarde quotidienne sur cinq jours glissants et une sauvegarde mensuelle

ARTICLE 11 – DEPASSEMENT DE L'ESPACE DISQUE ALLOUE PAR LE CLIENT

Le client dispose d'un espace disque alloué de 50 Go. Il appartient au client de prendre toutes dispositions nécessaires et utiles pour gérer cet espace, toute utilisation supérieure de l'espace disque pouvant induire la mise en place d'une solution de stockage et de sauvegarde spécifique.

ARTICLE 12 – MAINTENANCE DE L'HEBERGEMENT

Le taux de disponibilité du site du client devra approcher les 100% et ne saurait être inférieur à 99,50 % sur la plage d'ouverture maximale (7j/7 et 24h/24), dans la limite des responsabilités ou des cas de forces majeurs indiqués aux articles 3, 9 et 15. Sont exclus du taux les temps d'indisponibilités dues aux mises à jour logicielles.

Les services hébergés sont monitorés en permanence par notre plateforme de supervision autonome. Nos équipes techniques sont prévenues instantanément par SMS et e-mail lors d'une panne majeure (serveur apache indisponible, Ping indisponible par exemple).

La maintenance évolutive sera assurée par nos soins, les mises à jour techniques régulières se font en fonction des alertes de sécurité publiées sur le site www.cert.org ou par notre éditeur. Elle comprend les mises à jour d'OS Debian, d'Apache, de PHP et de MySQL.

ARTICLE 13 – MOYENS D'ECHANGE ET DE COMMUNICATION

En cas de constat de dysfonctionnement de l'hébergement, le client dispose de plusieurs moyens d'échange et de communication, à savoir :

- les jours ouvrés de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 : Téléphone : 03 44 86 41 30 – Courriel : assistance@inovagora.net
- les jours ouvrés de 18h00 à 09h00 : via la page internet dédiée : <http://urgence.inovagora.net>.
- Le week-end et jours fériés : via la page internet dédiée : <http://urgence.inovagora.net>.

Pour avertir le client de toute intervention sur la plateforme d'hébergement, un courriel lui sera adressé à l'adresse que lui aura indiqué le client en début de projet. Il appartient au client de prévenir Inovagora de toute modification temporaire ou définitive de cette adresse courriel.

ARTICLE 14 – GARANTIE DE TEMPS DE RETABLISSEMENT (GTR)

La GTR est une obligation de moyens mis en œuvre par Inovagora qui varie selon la catégorisation de l'incident :

- **Bloquant** : incidents paralysant complètement la solution c'est à dire le non accès au front et back-office du site
- **Restreint** : non accès au back-office et/ou lenteurs d'exécution du back-office.
- **Mineur / Défaut** : ralentissement ou micro coupures du service (< 10 minutes)

Rappel sur incident (RI) = temps entre l'ouverture de l'incident (par téléphone et impérativement par courriel au service d'assistance) et le rappel d'un technicien pour diagnostic.

Délai de diagnostic (DD) = temps maximal depuis l'ouverture de l'incident pour établir un diagnostic et enclencher les actions pour remise en service.

Délai de Remise en Service (DRS) = temps maximal depuis l'ouverture de l'incident pour remise en service (totalement ou partiellement)¹

Niveau de sévérité	R I	D D	DRS
Bloquant	immédiat	4 heures	8 heures
Restreint	2 heures	J+1	J+2
Mineur/ Défaut	J+1	J+2	J+ 3

ARTICLE 15 – GESTION DES NOMS DE DOMAINES

Inovagora assure pour le client le dépôt initial, la gestion et le renouvellement annuels des noms de domaines souhaités par le client ainsi que la récupération éventuelle, la gestion et le renouvellement annuels de noms de domaines précédemment gérés par un autre prestataire. A la demande du client, plusieurs noms de domaines pourront être confiés à Inovagora pendant la durée du présent contrat.

ARTICLE 16 – OBLIGATION D'INOVAGORA

Inovagora assure une obligation de résultat. Inovagora ne garantit pas le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble ni l'accessibilité du service du client dans la mesure où les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et une utilisation propre génératrice de retard ou de dysfonctionnement.

¹ La période de couverture est la suivante : du lundi au vendredi, de 9h à 18h Inovagora pourra, éventuellement, augmenter ces délais, au cas par cas, en fonction de la réalité de l'incident, sous réserve de l'agrément préalable du client.

De même, Inovagora décline toute responsabilité pour l'utilisation de terminaux non conformes ou d'un fonctionnement défectueux. Des dispositifs tels que pare-feu, IDS (détection d'intrusion), antivirus permettent à Inovagora de parer à d'éventuels piratages mais Inovagora ne peut s'engager à 100 % contre tous les risques de piratages.

ARTICLE 17 – FORCE MAJEURE

Tout événement, en dehors de l'une ou l'autre des parties et contre lequel elles ne peuvent raisonnablement se prémunir, constitue un cas de force majeure et suspend, à ce titre, les obligations de chacune des parties. Il est précisé, sans que cette liste soit limitative, que ressortiront de la force majeure ou du cas fortuit, les dommages trouvant leurs origines ou leurs causes un arrêt de la fourniture d'énergie, une défaillance des réseaux permettant à Inovagora et/ou tout autre prestataire choisi de se connecter au réseau Internet, quelles que soient la forme ou la cause de la défaillance, une guerre civile ou étrangère, des émeutes ou mouvements populaires, des attentats ou dysfonctionnement des connexions dues aux opérateurs publics ou privés auxquels Inovagora doit faire directement ou non appel. Inovagora s'engage à assurer le matériel hébergé auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, dans le cadre d'une police couvrant l'ensemble des risques qu'il pourrait subir. Toutefois, et en aucun cas, Inovagora ne saurait être tenue responsable de tous dommages indirects, les dommages indirects correspondant aux dommages ne résultant pas directement ou exclusivement de la défaillance du service, non plus que des pertes d'exploitation et des préjudices commerciaux.

ARTICLE 18 – INFORMATIONS DIFFUSEES

Les informations diffusées sur le service du client et les instructions données par celui-ci le seront sous sa seule responsabilité à l'exclusion de celle d'Inovagora. Le client s'engage à fournir des données loyales et de qualité, conformes à la législation et aux usages sous sa seule et exclusive responsabilité.

Le client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Il garantit Inovagora de tout recours de tiers portant sur le contenu du service ou sur ses prestations et ce, quelles que soient les législations sous l'empire desquelles il serait invoqué. Le client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du centre serveur consécutives à toutes utilisations par les membres du personnel du client non conformes aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par le centre serveur.

ARTICLE 19 – PROPRIETE DES LOGICIELS

Les logiciels nécessaires à l'hébergement du site Internet sont dans tous les cas la propriété d'Inovagora ou de la personne ou de la société qui a mis lesdits logiciels à la disposition d'Inovagora.

ARTICLE 20 – MANQUEMENTS

Le fait pour l'une des parties, de ne pas se prévaloir de manquement par une autre partie à l'une des obligations souscrites ne saura être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause sauf en cas d'accord spécifique.

ARTICLE 21 – REFERENCE

Inovagora pourra mentionner le nom, le logo et/ou le(s) nom(s) de domaine du client comme référence à toute occasion et notamment dans ses documents commerciaux et établir à partir de ces mentions des liens hypertextes situés sur son site et ayant pour cible le(s) site(s) du client à l'exclusion des zones sécurisées dont l'accès nécessite une autorisation, tant pour des besoins de communication internes qu'externes.

ARTICLE 22 – CESSIION OU APPORT

Le présent contrat pourra faire l'objet par Inovagora d'une cession totale ou partielle à titre gratuit ou onéreux comme d'un apport en société. De même, le client pourra céder ou transmettre à titre onéreux le présent contrat ou l'apporter en société. La cession ou l'apport en société devra faire l'objet d'un accord entre les parties.

ARTICLE 23 – RESILIATION

En cas de manquement grave par l'une des parties aux obligations des présentes non réparées dans un délai de 15 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement, la partie pourra invoquer la résiliation du contrat sous réserve de dommages intérêts auxquels elle pourrait prétendre. En cas de règlement amiable, de procédure collective, le présent contrat prévoit d'être résilié automatiquement sans notification à compter de la date de signature du règlement amiable ou de la date de signification de la décision du tribunal compétent.

ARTICLE 24 – TRIBUNAUX COMPETENTS

Le présent contrat est régi, interprété et appliqué conformément au droit français. Dans l'hypothèse où une stipulation du présent contrat était déclarée nulle ou considérée comme contraire à la loi applicable par un tribunal compétent, les autres stipulations du contrat conserveront leur effet plein et entier et seront interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties telles qu'exprimées à l'origine.

Le Tribunal administratif dont dépend le client sera seul compétent pour tout litige relatif au présent contrat, y compris, sans que cette énumération soit limitative, sa validité, son interprétation, son exécution et/ou sa résiliation et ses conséquences.

ARTICLE 25 – CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des prestations fournies par Inovagora, le client paiera annuellement la somme de 620.00 € HT pour l'hébergement du site et de 40.00 HT par nom de domaine géré (soit 160.00 € HT pour les 4 noms actuellement gérés).

Pour cette dernière partie le paiement prendra effet à partir de la seconde année si le contrat est prolongé au bout de la première année.

Les coûts indiqués ci-dessus feront l'objet d'une révision annuelle selon l'indice SYNTEC en vigueur :

$$P1 = PO * (SI/SO)$$

Où :

- P1 = prix révisé
- P0 = prix d'origine
- S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (dernier publié à la date de début de validité du contrat)
- S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

Il est expressément entendu que le paiement se fera annuellement à terme à échoir.

La réception des paiements conditionnera la réalisation de la prestation ou son renouvellement annuel, faute de quoi, Inovagora pourra être amenée à interrompre l'hébergement des sites du client jusqu'à réception du paiement.

Si le client souhaite changer de prestataire pour l'hébergement de son site internet, un forfait de 750,00 euros HT comprenant le transfert du site sur son nouveau serveur et la transmission à l'hébergeur du document relatif au paramétrage du serveur pour exploiter le site dans des conditions comparables à celles proposées par Inovagora et la mise à disposition d'une heure de Hotline. Ce forfait ne prend pas en compte, l'intervention éventuelle du personnel d'Inovagora, pour la configuration du serveur. Si le client souhaite ce type d'intervention, Inovagora adressera un devis au client.

Les conditions de règlement s'effectueront selon les règles de la comptabilité publique. Le délai de paiement est fixé à trente (30) jours maximum. Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit et sans autre formalité des intérêts moratoires au bénéfice d'Inovagora dans les conditions prévues au décret n°2002-231 du 21 février 2002. Le taux des intérêts moratoires est celui de l'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts ont commencé à courir, augmenté de deux points. Le client sera également redevable des frais de gestion liés à ce défaut de paiement.

Fait à Compiègne, en deux exemplaires originaux, le 20/07/2016

Pour Inovagora
Thierry DAGUZAN Gérant



Pour le client

LE PRESIDENT,

Michel TEULET





CONTRAT N°201691

ASSISTANCE FONCTIONNELLE
&
TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

Site internet de la Communauté d'Agglomération Clichy-sous-Bois
Montfermeil

CONTRAT

D'ASSISTANCE FONCTIONNELLE & TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

ENTRE :

La société Inovagora,
Société à Responsabilité Limitée au capital de 40.000 euros,
Dont le siège social est sis 22, rue d'Amiens, 60200 Compiègne,
Inscrite RCS de Compiègne sous le numéro 434 330 528, représentée par Monsieur Thierry Daguzan, Gérant

ci-après dénommée Inovagora,

D'UNE PART

ET :

EPT Grand Paris Grand Est
Ecopole – 4 bis, allée Romain Rolland
93390 CLICHY-SOUS-BOIS

Représenté par Monsieur Michel Teulet, Président

ci-après dénommée le client,

D'AUTRE PART

Dénommées individuellement « La Partie », ensemble « Les Parties »

PREAMBULE

Inovagora a pour activité principale le développement et la réalisation de solutions Xnet dédiées principalement aux acteurs publics et le conseil et l'accompagnement dans leurs projets liés à leurs stratégies numériques.

Le client après s'être préalablement assuré que le service proposé par Inovagora répondait à ses besoins, a décidé de confier à Inovagora la maintenance et support technique et fonctionnel de son (ses) site(s) Internet.

C'est dans ces conditions que les parties ont convenu de ce qui suit :

DISPOSITION ET DECLARATION PREALABLE

Inovagora rappelle au client son obligation concernant son (ses) site(s) Internet dont il lui confie l'assistance fonctionnelle et la Tierce Maintenance Applicative :

- de respecter les droits des mineurs, les droits des personnes,
- de ne pas porter atteinte aux bonnes mœurs, ni à l'ordre public,
- de respecter, en tant que besoin, les dispositions de la loi n°78-17 « Informatique, fichiers et libertés » du 6 janvier 1978, notamment concernant la « Déclaration des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre d'un site Internet »
- de respecter les droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle des tiers et portant notamment sur les termes choisis comme noms de domaine du ou des sites à héberger,
- et d'une manière générale de respecter les droits des tiers.

À ce titre, le client déclare :

- être titulaire des éventuels droits aux « Données » qu'il aura fourni à Inovagora, et être seul responsable de leur reproduction et/ou utilisation et/ou diffusion sur le réseau Internet;
- ne faire l'objet d'aucune procédure judiciaire ou amiable initiée à son encontre par un tiers et portant soit sur le contenu, soit sur l'exploitation des « Données », et/ou soit sur les noms de domaine qu'il a librement choisis et adopté sans que Inovagora ne soit intervenu à quelque titre que ce soit, pour désigner lesdits sites.

Cette disposition constitue une condition déterminante et essentielle dans l'esprit des parties.

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles Inovagora procède à l'assistance fonctionnelle du ou des sites Internet du client, ainsi qu'à sa Tierce Maintenance Applicative (TMA) auprès du client dans l'utilisation et le fonctionnement habituels du (des) site(s).

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont :

- le présent contrat et ses avenants éventuels.

ARTICLE 3 – DEFINITIONS

Il est précisé que les parties ont bien conscience du fait que l'Internet est un réseau ouvert et informel constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant une norme technique commune. La gestion du réseau Internet n'est soumise à aucune unité centrale ni à aucune autorité. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant.

Le fonctionnement du réseau repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'Inovagora ait d'obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir une capacité de transmission inégale et une politique d'utilisation propre.

Nul n'est en mesure de garantir le bon fonctionnement du réseau Internet dans son ensemble. Par ailleurs, les parties sont bien d'accord sur le fait que le terme « serveur », s'entend de l'ensemble des matériels, logiciels et liaisons sur lesquelles sont installés les sites Internet ou Extranet et qui permettent de rendre ces sites consultables au moyen de diverses techniques informatiques. Enfin, il est précisé que le service Internet s'entend du site Internet et des services dont les clients d'Inovagora souhaitent disposer sur le réseau Internet.

ARTICLE 4 – MOYENS

Inovagora se réserve le libre choix des moyens d'exécution de ses obligations au titre des présentes. À cet égard, il est entendu entre les parties qu'il n'existe aucun lien de subordination entre elle-même et le client.

ARTICLE 5 – DUREE DU CONTRAT

Les conventions consenties dans le cadre des présentes seront donc conclues pour une durée de 1 an à compter du 22/08/2016. Après expiration de cette durée, le contrat pourra ensuite être reconduit annuellement deux fois par tacite reconduction.

Au-delà d'une première période d'un an, le contrat peut faire l'objet d'une dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties envoyée au moins un mois avant chaque échéance.

ARTICLE 6 – GARANTIES AU TITRE DU SITE

Il est précisé que le client devra faire son affaire personnelle des autorisations nécessaires pour l'usage d'éléments soumis à un droit de propriété intellectuelle avant installation de l'un quelconque de ces éléments sur le site.

ARTICLE 7 – COLLABORATION DU CLIENT

Le client devra communiquer à Inovagora toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement du service quand ces informations lui seront demandées eu égard aux impératifs techniques. De son côté Inovagora s'engage à maintenir le service Internet accessible sur le réseau.

ARTICLE 8 – GARANTIE DE LA SOLUTION LIVREE

Dans le cadre de la garantie liée à la réalisation du (ou des) site(s), Inovagora assure le client d'une garantie gratuite de 12 mois à compter de la date de livraison sur son serveur d'exploitation et ou de la Mise en Œuvre de Marche (MOM).

Cette garantie s'applique à l'ensemble des fonctionnalités et des styles du site et à condition que le client n'ait pas provoqué de manière volontaire ou involontaire, par ses interventions dans le code source du site ou dans ses extensions des dysfonctionnements.

Sont également exclus de la maintenance technique les données ou flux venant de sites ou d'applications tiers ou les dysfonctionnements dus à des nouvelles versions de navigateurs ou d'Operating Système (OS).

MAINTENANCE ET SUPPORT TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

ARTICLE 9 – ASSISTANCE FONCTIONNELLE

Inovagora, ou le ou les prestataires auxquels elle pourra faire appel, assurera une prestation d'assistance fonctionnelle auprès du client dans l'utilisation et le fonctionnement du (des) site(s) et de l'outil d'administration (procédures de mises à jour, de création, utilisation des différents modules de l'outil d'administration, conseils, etc.).

Cette mission se traduira essentiellement par l'intervention d'un personnel compétent apte à répondre aux questions d'ordre fonctionnel concernant le(s) site(s) et l'outil d'administration. Le client nommera à cet effet un interlocuteur principal unique habilité à demander assistance auprès d'Inovagora. Inovagora pourra refuser toute demande n'émanant pas de l'interlocuteur habituel.

Assistance fonctionnelle par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h (interventions fonctionnelles illimitées). Toutes les demandes doivent être confirmées par courriel à assistance@inovagora.net.

ARTICLE 10 – MAINTENANCE TECHNIQUE

Inovagora, ou le ou les prestataires auxquels elle pourra faire appel, assurera une prestation de maintenance technique et corrective du (des) site(s) développé(s) pour le client.

La maintenance technique concerne les dysfonctionnements techniques provoqués par le fait du client dans l'utilisation habituelle de l'outil d'administration (erreur bloquante éventuelle due à une mauvaise utilisation de l'outil d'administration, insertion de fichiers ou d'images non adaptés, mauvaise configuration de comptes utilisateurs, mauvais fonctionnement d'une fonctionnalité créée par le client...). Elle concerne aussi les problèmes techniques rencontrés par le client et/ou provoqués par lui dans le cadre de l'utilisation habituelle du site et de l'outil d'administration.

La maintenance technique ne couvre en aucun cas les questions et problèmes techniques qui seraient dus à des modifications et/ou rajouts par le client dans les fichiers sources, de même que dus à tout élément qui n'aurait pas été développé par Inovagora ou à tout événement survenu en dehors de la responsabilité d'Inovagora.

Sont également exclus de la maintenance technique les données ou flux venant de sites ou d'applications tiers ou les dysfonctionnements dus à des nouvelles versions de navigateurs ou d'Operating Système (OS).

Cette mission se traduira essentiellement par l'intervention d'un personnel compétent apte à répondre aux questions d'ordre technique et à intervenir techniquement dans le cadre d'une action corrective concernant le(s) site(s) et l'outil d'administration.

ARTICLE 11 – MOYENS D'ÉCHANGE ET DE COMMUNICATION

En cas de constat de dysfonctionnement de la solution logicielle, le client dispose de plusieurs moyens d'échange et de communication, à savoir :

- les jours ouvrés de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 : Téléphone : 03 44 86 41 30 – Courriel : assistance@inovagora.net
- les jours ouvrés de 18h00 à 09h00 : via la page internet dédiée : <http://urgence.inovagora.net>.

Le délai de prise en compte de la demande est de 4 heures et le délai d'intervention est de 5 jours ouvrés maximum après la réception de la demande en fonction de la caractéristique de la requête.

Pour avertir le client de toute intervention sur la plateforme logicielle, Inovagora adressera au client un courriel à l'adresse que ce dernier lui aura indiqué en début de projet. Il appartient au client de prévenir Inovagora de toute modification temporaire ou définitive de cette adresse courriel.

ARTICLE 12 – OBLIGATION D'INOVAGORA

Inovagora assure une obligation de résultat. Inovagora ne garantit pas le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble ni l'accessibilité du service du client dans la mesure où les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et une utilisation propre génératrice de retard ou de dysfonctionnement.

De même, Inovagora décline toutes responsabilités pour l'utilisation de terminaux non conformes ou d'un fonctionnement défectueux. Des dispositifs tels que pare-feu, IDS (détection d'intrusion), antivirus permettent à Inovagora de parer à d'éventuels piratages mais Inovagora ne peut s'engager à 100 % contre tous les risques de piratages.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

Tout événement, en dehors de l'une ou l'autre des parties et contre lequel elles ne peuvent raisonnablement se prémunir, constitue un cas de force majeure et suspend, à ce titre, les obligations de chacune des parties. Il est précisé, sans que cette liste soit limitative, que ressortiront de la force majeure ou du cas fortuit, les dommages trouvant leurs origines ou leurs causes un arrêt de la fourniture d'énergie, une défaillance des réseaux permettant à Inovagora et/ou tout autre prestataire choisi de se connecter au réseau Internet, quelles que soient la forme ou la cause de la défaillance, une guerre civile ou étrangère, des émeutes ou mouvements populaires, des attentats ou dysfonctionnement des connexions dues aux opérateurs publics ou privés auxquels Inovagora doit faire directement ou non appel.

Toutefois, et en aucun cas, Inovagora ne saurait être tenue responsable de tous dommages indirects, les dommages indirects correspondant aux dommages ne résultant pas directement ou exclusivement de la défaillance du service, non plus que des pertes d'exploitation et des préjudices commerciaux.

ARTICLE 14 – INFORMATIONS DIFFUSEES

Les informations diffusées sur le service du client et les instructions données par celui-ci le seront sous sa seule responsabilité à l'exclusion de celle d'Inovagora. Le client s'engage à fournir des données loyales et de qualité, conformes à la législation et aux usages sous sa seule et exclusive responsabilité. Le client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Il garantit Inovagora de tout recours de tiers portant sur le contenu du service ou sur ses prestations et ce, quelles que soient les législations sous l'empire desquelles il serait invoqué. Le client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du centre serveur consécutives à toutes utilisations par les membres du personnel du client non conformes aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par le centre serveur.

ARTICLE 15 – MANQUEMENTS

Le fait pour l'une des parties, de ne pas se prévaloir de manquement par une autre partie à l'une des obligations souscrites ne saura être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause sauf en cas d'accord spécifique.

ARTICLE 16 – REFERENCE

Inovagora pourra mentionner le nom, le logo et/ou le(s) nom(s) de domaine du client comme référence à toute occasion et notamment dans ses documents commerciaux et établir à partir de ces mentions des liens hypertextes situés sur son site et ayant pour cible le(s) site(s) du client à l'exclusion des zones sécurisées dont l'accès nécessite une autorisation, tant pour des besoins de communication internes qu'externes.

ARTICLE 17 – CESSION OU APPORT

Le présent contrat pourra faire l'objet par Inovagora d'une cession totale ou partielle à titre gratuit ou onéreux comme d'un apport en société. De même, le client pourra céder ou transmettre à titre onéreux le présent contrat ou l'apporter en société. La cession ou l'apport en société devra faire l'objet d'un accord entre les parties.

ARTICLE 18 – RESILIATION

En cas de manquement grave par l'une des parties aux obligations des présentes non réparées dans un délai de 15 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement, la partie pourra invoquer la résiliation du contrat sous réserve de dommages intérêts auxquels elle pourrait prétendre. En cas de règlement amiable, de procédure collective, le présent contrat prévoit d'être résilié automatiquement sans notification à compter de la date de signature du règlement amiable ou de la date de signification de la décision du tribunal compétent.

ARTICLE 19 – TRIBUNAUX COMPETENTS

Le présent contrat est régi, interprété et appliqué conformément au droit français. Dans l'hypothèse où une stipulation du présent contrat était déclarée nulle ou considérée comme contraire à la loi applicable par un tribunal compétent, les autres stipulations du contrat conserveront leur effet plein et entier et seront interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties telles qu'exprimées à l'origine.

Le Tribunal administratif dont dépend le client sera seul compétent pour tout litige relatif au présent contrat, Inovagora compris, sans que cette énumération soit limitative, sa validité, son interprétation, son exécution et/ou sa résiliation et ses conséquences.

ARTICLE 20 – CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des prestations fournies par Inovagora, le client paiera annuellement la somme de 750.00 € HT pour l'assistance et de 750.00 € HT pour la maintenance curative et fonctionnelle.

Les coûts indiqués ci-dessus feront l'objet d'une révision annuelle à la date anniversaire du présent contrat selon l'indice SYNTEC en vigueur :

$$P1 = PO * (SI/SO)$$

Où :

- P1 = prix révisé
- P0 = prix d'origine
- S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de la précédente révision ou indice d'origine (dernier publié à la date de début de validité du contrat)

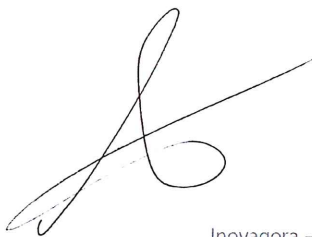
S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision

Il est expressément entendu que le paiement se fera à terme à échoir pour l'année civile. Une facturation annuelle sera établie chaque année. La réception du paiement conditionnera la réalisation de la prestation ou son renouvellement annuel, faute de quoi, Inovagora pourra être amenée à interrompre l'Assistance Fonctionnelle et la Tierce Maintenance Applicative du ou des sites du client, jusqu'à réception du paiement.

Les conditions de règlement s'effectueront selon les règles de la comptabilité publique. Le délai de paiement est fixé à trente (30) jours maximum. Le défaut de paiement dans ce délai fait courir de plein droit et sans autre formalité des intérêts moratoires au bénéfice d'Inovagora dans les conditions prévues au décret n°2002-231 du 21 février 2002. Le taux des intérêts moratoires est celui de l'intérêt légal en vigueur à la date à laquelle les intérêts ont commencé à courir, augmenté de deux points. Le client sera également redevable des frais de gestion liés à ce défaut de paiement.

Fait à Compiègne, en deux exemplaires originaux, le 20/07/2016

Pour Inovagora
Le Gérant, Thierry DAGUZAN



Pour le client
LE PRÉSIDENT,

Michel TEULET

