

DÉPARTEMENT
TULLE
CANTON
TULLE
COMMUNE
TULLE

Secrétariat Général

OD/SC

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Liberté - Égalité - Fraternité

ARRÊTÉ DU MAIRE

Arrêté portant approbation du renouvellement du contrat de maintenance souscrit avec la société ESII pour les prestations de maintenance du système de gestion de file d'attente de la Plateforme Accueil de la Ville de Tulle

Le Maire - Adjoint délégué aux Affaires Générales,

- Vu le Code Général des Collectivités Territoriales notamment l'article L.2122-22, alinéa 4,
- Vu le Budget Communal,
- Vu la délibération du Conseil Municipal du 11 avril 2023 donnant délégation au Maire et aux adjoints pour régler les affaires prévues aux articles L.2122.22 et L.2122.18 du Code Général des Collectivités Territoriales, délibération abrogeant et remplaçant la délibération n° 11 du 29 septembre 2020,
- Vu l'arrêté n°31 du 31 mars 2023 abrogeant et remplaçant l'arrêté n°68 du 27 juin 2022 portant délégation de fonctions et de signature à Monsieur Jacques SPINDLER, Premier Adjoint,
- Vu l'arrêté n°55 du 7 juillet 2017 portant acceptation du contrat de maintenance conclu pour une période initiale de 9 mois soit du 12 avril au 31 décembre 2017 et souscrit avec la Société ESII et la Ville de Tulle pour les prestations de maintenance du système de gestion de file d'attente,
- Vu l'arrêté n°56 du 7 juillet 2017 portant acceptation du renouvellement du contrat de maintenance conclu avec la Société ESII et la Ville de Tulle pour les prestations de maintenance du système de gestion de file d'attente,
- Vu l'arrêté n°78 du 2 juillet 2021 portant acceptation du renouvellement du contrat de maintenance conclu avec la Société ESII et la Ville de Tulle pour les prestations de maintenance du système de gestion de file d'attente,
- Considérant que ce contrat arrive à échéance le 31 décembre 2023 et qu'il convient de le renouveler,
- Vu le contrat afférent pour la période du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024,

ARRETE :

ARTICLE 1^{er} : Approuve le renouvellement du contrat de maintenance souscrit avec la société ESII – ZI Sud- 2, Rue de la Prade- 34880 LAVERUNE- pour la maintenance du système de gestion de file d'attente utilisée par la plateforme d'accueil pour objectiver les flux, les piloter et limiter le temps d'attente pour les usagers.

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an soit du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2024.
Le montant de la redevance s'élève à 1 380,80 € HT soit 1 656,96 € TTC.

ARTICLE 2 : La dépense en résultant sera imputée sur les crédits inscrits au budget de la Ville
Compte : 61568- Code : INF/INFORM

ARTICLE 3 : Ampliation du présent arrêté sera adressée à :

- Madame la Préfète de la Corrèze
- Monsieur le Trésorier Principal de TULLE
- Monsieur le Directeur Général des Services de la Ville de TULLE
- Société ESII

Transmis au contrôle de Légalité le : 21 NOV. 2023

Date et Réf. de l'accusé de réception : 21 NOV. 2023

1008 - RM 2023

[Signature]



TULLE, le 17 novembre 2023

Le Maire- Adjoint

Jacques SPINDLER



CONTRAT DE MAINTENANCE

CONDITIONS PARTICULIERES

C0006802-CRE2

Client Payeur : C0006802

Sites installés : CODE CLIENT C0006802

SITE	NOM SITE
10015096	MAIRIE TULLE

Le présent contrat de maintenance est conclu entre :

Nom MAIRIE TULLE

Adresse 10 RUE FELIX VIDALIN
19012 TULLE

Représentée par

D'une part, ci-après désigné Le Client

Et

La société ESII
Forme juridique S.A. S
Au capital de 527 448.60 €
Dont le siège social est situé Z.I.SUD 34880 LAVERUNE

Représentée par : Joseph ZIRAH
En qualité de : Président

D'autre part, ci-après désignée " l'Entreprise" ou ESII

Les parties aux présentes ont convenu et arrêté ce qui suit et reconnaissent expressément avoir pris connaissance des conditions générales de la présente convention ci-annexées.



1. Objet

Le présent contrat concerne les prestations de maintenance corrective de votre système de gestion de file d'attente et/ou de flux Client, avec en option, une possibilité de maintenance préventive.

2. Description et limites des prestations

Le Prestataire n'est tenu d'effectuer la maintenance que sur la dernière version qu'il aura communiquée au Client et qui doit être compatible avec les critères de sécurité en termes de risque cyber et d'atteintes à la sécurité des données personnelles.

2.1. Prestations forfaitaires comprises

- L'assistance par notre support technique ESII,
- La vérification du paramétrage, de la configuration des matériels et logiciels,
- Les mises à jour des logiciels dans la même version majeure que celle du système installé avec information préalable et accord du Client,
- Le dépannage ou le remplacement des matériels défectueux pendant leur durée de vie établie à l'article 2.6, main d'œuvre et déplacements compris

2.2. Eléments couverts

- Les logiciels installés par ESII ou son représentant ou son installateur agréé dans une version compatible avec les critères de sécurité,
- Les matériels installés par ESII ou son représentant ou son installateur agréé,

2.3. Prestations hors forfait non comprises (facturables)

- Les prestations dues à l'utilisation de consommables non agréés par ESII,
Exemple : un papier « pelucheux » a tendance à générer des particules qui peuvent créer des bourrages ; un papier trop abrasif va user prématurément la tête d'impression ainsi que la lame de l'auto-cutter ...
- Les prestations dues aux dégradations suite à une mauvaise utilisation du matériel,
- Les prestations dues à un acte de vandalisme,

- Les prestations rendues nécessaires par suite d'une cyberattaque (rançonnage, intrusion ou action délictuelle commise par un tiers), dans la mesure où ESII n'a pas ou plus la version utilisée par le Client n'ayant pas évolué vers une version majeure supérieure agréée.
- Le déploiement d'une version supérieure
- Les nouvelles fonctionnalités logicielles soumises à licence
- La mise à jour des systèmes d'exploitation des PC et serveurs

- La sauvegarde des fichiers et saisies d'exploitations du Client,
- Les prestations complémentaires dont la nécessité apparaîtrait à la suite d'un besoin d'adaptation ou de rénovation.



- Au-delà des 4 premières années, certains éléments peuvent être soumis à une usure normale qui ne rentre pas dans la garantie ou le forfait de maintenance (ex : luminosité des écrans vidéo).

2.4. Remplacement

Pour certains appareils, ESII se réserve le droit de les remplacer par des modèles différents à fonctionnalités équivalentes et plus récents.

Si certains matériels ont été intégrés de manière spécifique dans du mobilier fourni par le client, ESII ne peut pas garantir que le matériel de remplacement sera compatible avec cette intégration. Dans ce cas les 2 parties essaieront de trouver la meilleure solution possible, mais le client reste seul responsable de la bonne intégration de l'équipement dans son mobilier.

2.5. Maintenance des boîtiers Weasy et boîtiers d'appel

Ces boîtiers font l'objet de conditions particulières :

Tout boîtier défectueux fera l'objet d'un remplacement après validation du diagnostic par notre service support technique.

A l'exclusion des cas de panne suivants : vandalisme, chute ou usage anormal (cf. art 3.2 des conditions générales).

L'échange se fera par retour à ESII, sans déplacement sur site.

A réception du boîtier défectueux, le délai de remplacement sera :

- D'une semaine maximum si le boîtier n'est pas personnalisé, pour tout envoi en France métropolitaine
- De 2 semaines maximum si le boîtier est personnalisé, pour tout envoi en France métropolitaine

À définir en fonction de la localisation et sous réserve des délais de douane pour tout envoi en dehors de France métropolitaine.

La pile Lithium est garantie 6 mois.

2.6. Traitement des matériels en fin de vie

Notre engagement « service + » fait qu'ESII maintient vos sites sans limite de durée pour vous garantir un accueil toujours opérationnel. Il est toutefois évident que certains matériels ont une durée de vie. Dans ce cas, à l'issue de leur durée de vie déterminée ci-dessous (à compter de la date de livraison), le matériel sera facturé et le déplacement et la main d'œuvre seront compris dans votre contrat. Les délais d'intervention dans ces cas peuvent être rallongés. Nous vous conseillons d'anticiper le remplacement des matériels pour éviter une interruption de service.



Distributeurs de ticket et bornes	7 ans	Sur base 1000 tickets /j et 10h / j
Afficheurs électroniques	7 ans	Sur base 10h / j
Moniteurs Vidéo	4 ans	Sur base 10h / j
Ecrans de murs d'image et de borne Phygital	4 ans	Sur base 10h / j
PC, dalles tactiles...	4 ans	Sur base 10h / j
Coffrets techniques	7 ans	Sur base 10h / j
Boitiers d'appel (hors piles lithium)	7 ans	Sur base 10h / j
Boitiers Weasy (hors piles lithium)	4 ans	Sur base 10h / j
Autres matériels informatiques et électroniques non fabriqués par ESII	4 ans	Sur base 10h / j

Durée de vie des matériels en utilisation normale

2.7. Cas des installations non réalisées par ESII

Si l'installation n'est pas réalisée par ESII ou un de nos installateurs agréés, il vous faut nous communiquer les adresses des sites installés ainsi que les numéros de série des matériels associés à chaque site dès la commande pour bénéficier pleinement de votre contrat.

Si vous ne disposez pas de ces informations au moment de la commande, veuillez informer votre installateur de nous les communiquer au plus tôt, avec la date prévisionnelle de mise en service des sites.



3. Organisation des prestations, conditions d'exécution

3.1. Support technique

CONTACTER NOTRE SUPPORT TECHNIQUE



> Par notre plateforme en ligne,
avec création d'un compte utilisateur :
• <https://www.esii.com/fr/page/support>



> Par email :
• support@esii.com

Pour les clients ayant souscrit un
contrat de maintenance



> Par téléphone :
• de 8h à 18h30 (GMT+1)
du lundi au vendredi

avec un code d'accès unique

France Métropolitaine

Sous contrat :
04 999 22 999

Hors France

Métropolitaine
+33 4 999 22 808
Support en Français,
Anglais et Espagnol

Télémaintenance : nécessite un accès à internet et l'autorisation d'utiliser des outils permettant un accès distant (par ex. WebEx, TeamViewer, ou fourni par votre organisme). Le coût des outils utilisés par notre support technique est pris en charge par ESII.

3.2. Interventions sur site

Les interventions de maintenance sont consécutives à des demandes d'intervention du Client, à la suite d'un dysfonctionnement observé.

Toute demande d'intervention sera validée par un mail émanant du Client avec contact téléphonique préalable avec notre support technique.

Les interventions seront effectuées par des techniciens ou installateurs agréés par ESII avec l'accord du Client, de 8h à 18h, du lundi au vendredi, jours ouvrés, en minimisant au maximum les désagréments.

Le délai d'intervention est de 16h ouvrées (32h ouvrées si PC ou écrans vidéo) maximum à partir du moment de la réception de la demande d'intervention (par mail) chez ESII avec contact et diagnostic de panne établi. Ce délai passe à 80h ouvrées pour les bornes phygital et murs d'image, qui ont des écrans spécifiques.

En cas de défaut de collaboration du Client (voir article 4 des conditions générales), les délais pourront courir du moment où le diagnostic sera rendu possible par le Client.



3.3. Compte rendu d'intervention

ESII devra réaliser un compte rendu écrit de toute intervention sur une fiche de suivi de maintenance prévue à cet effet et visée par le Client.

Ce compte rendu sera remis au responsable de suivi administratif cité ou à son représentant.

3.4. Constat d'anomalie

ESII est tenue d'informer le Client de toute anomalie qu'elle aurait observée sur les installations dont elle a la charge, et de signaler, sauf à engager sa responsabilité, toute non-conformité des matériels ou équipements à la réglementation en vigueur.

Elle établit, pour chaque constat d'anomalie, une fiche écrite, mentionnant :

- Le type d'anomalie
- Les actions entreprises ou qu'il convient d'entreprendre pour y remédier, les conséquences si aucune action n'était engagée.

4. Conditions spécifiques

5. Option maintenance préventive, si souscrite

La maintenance préventive du matériel peut venir en complément de la maintenance.

Elle est idéale pour un accueil sans souci et optimisé.

Elle comprend les temps de préparation, les frais de déplacement, et l'intervention sur site si la maintenance ne peut s'effectuer à distance.

Cette prestation inclut 2 missions :

La première année :

- **Dispenser sur site une formation** orientée stratégies et statistiques, en ayant au préalable récupéré et analysé vos statistiques et documents à distance.
- **Réviser les matériels** pour prévenir toute panne.

Les années suivantes :

- **Réviser les matériels** pour prévenir toute panne.
- **Répondre** aux questions de fonctionnement et apporter des conseils à la carte.

Renouvellement de contrat de maintenance

C0006802-CRE2 / FRMAI19F



6. Lieux d'installations

La fourniture objet du présent contrat de maintenance est installée à (aux) l'adresse(s) ci-après :

CODE

CLIENT C0006802

SITE	NOM SITE	ADRESSE
10015096	MAIRIE TULLE	10 RUE FELIX VIDALIN 19000 TULLE

Responsable pour le suivi administratif du dossier :

Responsable pour le suivi technique du dossier :

7. Durée du contrat

Les conditions du contrat sont établies et conclues pour une période d'un an.

Date de début contrat : 01/01/2024

Date de fin contrat : 31/12/2024

8. Conditions financières

MAINTENANCE CORRECTIVE		
Echéance annuelle	1 380.80 € HT	1 656.96 € TTC*

TAUX DE TVA EN VIGUEUR

Prestation réalisée en une seule fois par an durant la validité du contrat

Modalités de paiement :

Les annuités sont payables dès la mise en service de l'installation, et ensuite aux dates d'anniversaires, terme à échoir.

Le paiement interviendra dans un délai de 30 jours à compter de la réception de la facture.

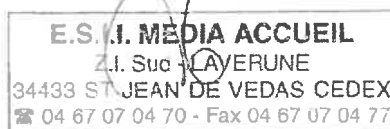
Fait en deux exemplaires à Le Lavérune le 3 novembre 2023.

Le Client
Signature et Cachet (*)



Lu et approuvé, bon pour accord comme ci-dessus

L'Entreprise
Signature et Cachet(*)



(*) Mention manuscrite : « Lu et approuvé, bon pour accord comme ci-dessus »



CONTRAT DE MAINTENANCE

DETAIL DES FOURNITURES

SITE	NOM SITE	NB	DESIGNATION	SERIE	MES
10015096	MAIRIE TULLE				
	10 RUE FELIX VIDALIN 19000 TULLE				
	LOGICIEL				
	LOG_ESIRIUS	1	NOYAU ESIRIUS avec administration, statistiques et historisation des données		
	LIC_ESPOSTE	6	Poste de réception sans rendez-vous eSirius		
	LIC_ESPOSTE_RDV	6	Poste de réception avec rendez-vous eSirius		
	LIC_ESALERTE_BO	1	Module d'alerte en back office eSirius (nouveau visiteur)		
	LOG_ETICKET	1	Licence Mod. Imp. /Borne et Imp.		
	LOG_EPLAYER	2	Outil de communication vidéo bizones, prix par écran différent		
	LOG_EVIDEO	1	Logiciel de diffusion des appels, affichage des conditions d'attente sur vidéo		
	MATERIEL				
	EBOX_F202-BB200B	1	Kit Mini PC box standard 2GB SSD 32Gb (dédié vidéo) + support métal moniteur	H1100GC00102	12/04/2017
	VIDMON43_QLED	1	Moniteur 43 pouces UHD, 400cd, HDMI, DVI-I, VESA200	AU0B1643001231	12/04/2017
	IMP_CT-S2000	1	ImpTher CitizUSB/RS232 remplacée	1440010	12/04/2017



CONTRAT DE MAINTENANCE

Conditions générales

Aux termes d'un acte sous seing privé et faisant partie intégrante de la présente convention, la **Sté ESII, ci-après dénommée l'Entreprise, n° SIRET 343 616 751 000 32 - dont le siège social est ZI Sud – 2, Rue de la Prade – 34880 LAVERUNE**, a concédé au Client, en sa qualité d'auteur, un droit d'usage non exclusif sur la fourniture ci-avant désignée. Accessoirement à ce contrat, les parties entendent convenir d'une convention par laquelle l'entreprise s'obligerait à la maintenance de la fourniture contractuelle objet de l'acte sous-seing privé ci-dessus et qui vient en complément de la garantie d'un an accordée par ESII à compter de la date d'installation.

Article 1 - Objet du contrat.

Par les présentes, l'entreprise s'engage à fournir au Client, qui accepte, aux conditions suivantes, un service de maintenance pour la fourniture contractuelle, telle qu'elle est définie aux conditions particulières de la présente convention

Article 2. - Désignation de la fourniture contractuelle.

- La fourniture faisant l'objet du présent contrat de maintenance se compose de matériels et de logiciels conçus et écrits par l'entreprise et dont les applications et leur destination ont été définies dans un acte sous seing privé.
- La fourniture contractuelle est installée sur le(s) site(s) défini(s) aux conditions particulières. Pour conserver les conditions de la présente convention, la fourniture contractuelle ne peut être déplacée que par ESII ou par un installateur agréé ESII et sous le contrôle de ESII.
- Toutes modifications apportées aux conditions particulières devront faire l'objet d'un avenant.

Article 3. - Obligations de l'entreprise.

I - NATURE DES OPERATIONS DE MAINTENANCE

3-1 - Le service comprend

- L'apport de toute évolution des logiciels contractuels (mise à jour sous le même numéro de version du système installé) à la demande du Client,
- Les prestations de maintenance et de Mise à jour s'exécuteront par assistance téléphonique, télémaintenance (si le Client est équipé) ou sur le site d'installation,
- La réparation ou le remplacement de toutes pièces ou composants endommagés ou défectueux à l'origine de la panne ou du dysfonctionnement et la fourniture desdits composants et pièces. Dans le cas de remplacement de pièces défectueuses, la garantie ne sera pas interrompue si ce remplacement est effectué au cours de la première année d'installation,
- La fourniture contractuelle sera dépannée sur son lieu d'installation dans la mesure du possible. Dans le cas où la panne ou le dysfonctionnement nécessiterait une réparation en atelier de l'entreprise, il pourra être proposé au Client le prêt d'un matériel similaire pendant la période de réparation. Ce prêt gratuit fera l'objet d'un contrat séparé ou d'un bordereau de prise en charge par le Client du matériel objet du prêt. Le Client aura la responsabilité de la bonne tenue du matériel prêté qui restera la propriété de l'entreprise et devra lui être rendu dans le même état dans lequel il aura été confié.

3-2- Le service ne comprend pas

- L'entretien préventif de la fourniture contractuelle, sauf si l'option « maintenance préventive » a été souscrite.
- La sauvegarde des fichiers et saisies d'exploitation du Client.
- Le remplacement des matériels en fin de vie.
- La fourniture, la vérification et l'entretien régulier de l'environnement physique du matériel contractuel (locaux, climatisation, électricité, etc.),
- Le nettoyage (sauf si l'option « maintenance préventive » a été souscrite), le ravivage de la fourniture contractuelle,
- Le déplacement ou la réinstallation de la fourniture contractuelle.
- La réparation des dégâts occasionnés par :

*des chutes ou coups - fautes intentionnelles ou non,

*un usage anormal (clavier perforé ou action forcée sur les boutons ...),

*des modifications apportées sur l'installation en dehors de celles exécutées par la Société ESII ou sur son accord,

*une installation exécutée en non-conformité avec les spécifications ESII,

*des défaillances ou anomalies du système d'alimentation secteur ou climatisation,

*les orages ou éléments extérieurs incontrôlés, les incendies, les dégâts des eaux, les parasites créés par des câbles ou matériels installés postérieurement à la mise en service du système ESII,

*les prestations dues à une mauvaise utilisation du matériel (effacement volontaire de fichier, changement de rouleaux de papier, utilisation de consommables non agréés par ESII, ...),

* le transport.

- Les pannes ou dysfonctionnement de la fourniture contractuelle ayant pour origine une modification, une altération ou une défaillance du réseau ou matériel informatique du Client ou de son environnement (climatisation, électricité, etc.).
- Les pannes entraînées par une intervention directe du Client ou de tout tiers sur la fourniture contractuelle ou l'implantation sur le matériel informatique du Client de
- logiciels, progiciels, ou système d'exploitation non compatibles avec la fourniture contractuelle.
- Le Client devra prévoir la couverture de la garantie des risques ci-dessus par un contrat d'assurance adapté à ses besoins.

II - RESPONSABILITES DE L'ENTREPRISE

- Elle s'oblige à affecter aux opérations ci-dessus décrites un personnel spécialement qualifié seul autorisé pour la maintenance des matériels. Le Client peut demander à tout moment le remplacement du personnel d'intervention pour des motifs professionnels ou autres.
- Elle s'engage à faire respecter à ses représentants les obligations issues du présent contrat.
- Elle s'oblige à faire respecter par ses représentants les règles d'hygiène et de sécurité et le règlement intérieur du site contractuel.
- Elle ne pourra être tenue responsable de l'immobilisation du matériel informatique du Client le temps de la réparation et ne garantit pas le manque à gagner ou les pertes résultant d'une panne ou d'un arrêt de fonctionnement y compris les coûts correspondant à la mise en place de moyens provisoires permettant la continuité de service.
- Elle ne pourra être tenue responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages (directs ou indirects) matériels, corporels ou incorporels, de quelque nature que ce soit, des dégradations éventuelles des informations, des programmes, des fichiers ou des bases de données consécutives à l'intervention du service de maintenance, sauf si ces dommages ou dégradations ont pour origine une faute de ses représentants.
- La charge de la preuve de l'existence desdites fautes incombe au Client.
- Elle est seule responsable des infractions aux lois et règlements et ne peut exercer aucun recours contre le Client, en cas de condamnation encourue par elle ou ses employés. L'entreprise a notamment la charge entière de la stricte application des lois et règles (notamment celles de la législation et de la réglementation du travail). L'entreprise atteste que le travail sera réalisé avec des salariés employés régulièrement au regard des articles L620-3, L 143-3 du code du travail. Conformément au décret n° 92-158 du 20 février 1992 relatif aux prescriptions particulières d'hygiène et de sécurité applicables aux travaux effectués dans un établissement par une entreprise extérieure, un plan de prévention sera établi, pour toutes prestations supérieures à 400 h/an,

entre l'entreprise et le Client après inspection commune des locaux. Ce plan sera soumis au comité d'hygiène et de sécurité des conditions de travail (CHSCT) du Client.

- h. Elle souscrit pendant toute la durée du présent contrat une assurance garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile.
- i. Elle s'acquittera des primes d'assurance et en justifiera au Client à toutes réquisitions de ce dernier, à peine de résiliation à ses torts du présent contrat.
- j. Elle, son personnel et le personnel agréé délégué seront tenus au devoir de réserve concernant toutes informations communiquées ou connues du Client ; une copie de données détenues par le Client ne peut être effectuée sans autorisation expresse et écrite du Client.
- k. Elle atteste être en règle de ses déclarations et paiements au regard de la législation fiscale et sociale. Elle s'engage à présenter au Client, sur simple demande, les justificatifs : liasse 3666 ou DC 7 valable pour l'année concernée, attestation URSSAF au 31/12 de l'année précédente.
- l. En toute hypothèse, la réparation par l'entreprise du préjudice subi par le Client ne pourra excéder le montant du prix de la prestation visée aux conditions particulières de la présente convention (montant de la maintenance annuelle).
- m. Sous-traitance : l'entreprise pourra dans le cadre du présent contrat, faire réaliser les prestations prévues, en son lieu et place, sous son contrôle et sa responsabilité, par des sous-traitants-installateurs dûment agréés par elle et sans que le Client ne puisse s'y opposer.
- n. Délai d'intervention : L'entreprise interviendra dans les délais définis aux conditions particulières de la présente convention. Elle pourra en cas de force majeure avancer ou reculer la date d'intervention après en avoir avisé le Client.

Article 4. - Obligations du Client.

- a. Accès à la fourniture contractuelle - Le Client libérera l'accès à la fourniture contractuelle et au matériel informatique concerné et facilitera l'intervention des représentants de l'entreprise dans l'exercice de leur mission, aux périodes ouvrées convenues.
- b. Il mettra gracieusement à la disposition de l'entreprise tout le temps machine nécessaire aux opérations de maintenance et de réparation.
- c. Pour assurer la télémaintenance, le Client devra utiliser le logiciel de communication utilisé par ESII et disposer d'un accès Internet.
- d. A défaut d'un accès à distance ou en cas de défaillance de celui-ci : le Client se doit de fournir toute l'assistance nécessaire au support technique ESII afin que celui-ci puisse déterminer les causes de la panne. La mise en œuvre de la résolution ou d'une solution de contournement sera organisée par le support technique ESII qui déterminera si l'intervention doit être organisée sur site soit à distance ; dans un cas comme dans l'autre, l'assistance du Client pourra être sollicitée. Par assistance, nous entendons : fourniture de données, manipulations sur les ordinateurs hébergeant les applications nécessaires au fonctionnement du système maintenu, de manipulations sur les matériels maintenus, etc.... Remarque : si nécessaire, le Client permettra à ESII de rapatrier en ses ateliers les machines sur lesquelles les logiciels sont en exploitation, même celles non fournies par ESII, afin de procéder à tous les tests nécessaires au diagnostic, à la résolution ou à la mise en œuvre d'une solution de contournement.
- e. Utilisation- le Client utilisera la fourniture contractuelle conformément aux spécifications de l'entreprise.
- f. Il s'engage à suivre toute recommandation formulée par l'entreprise dans le cadre de l'exécution de ses prestations.
- g. Il prendra seul toute mesure nécessaire pour assurer la sécurité et la sauvegarde de ses fichiers et données.
- h. Intervention - Le Client s'interdit de procéder lui-même à toutes interventions ou réparations de la fourniture contractuelle ou confier ces opérations à toute autre personne que l'entreprise, à peine de résiliation à ses torts du présent contrat. Sauf dans le cas de la demande expresse et écrite de l'entreprise.
- i. Information - Le Client informera l'entreprise du mode d'utilisation du matériel informatique lié d'une façon quelconque au fonctionnement de la fourniture contractuelle.
- j. A ce titre, il remet, sur demande de l'entreprise, les copies des notices d'utilisation et modes d'emploi du matériel informatique.
- k. Ces documents demeurent la propriété exclusive du Client et devront lui être restitués en fin de contrat.
- l. Il s'oblige à communiquer à l'entreprise les règles d'hygiène et de sécurité et le règlement intérieur du lieu d'installation de la fourniture contractuelle.
- m. Il informera l'entreprise à chacune des visites des représentants de celle-ci, des difficultés de fonctionnement ou troubles qui pourraient affecter la fourniture contractuelle.
- n. Interdiction de céder les logiciels : Le Client s'interdit toute cession, sous quelque forme que soit, des logiciels objet du présent marché. L'utilisation des logiciels est réservée exclusivement à ses préposés ou aux personnes qu'elle a agréées pour en faire usage dans ses locaux conformément à ses attributions. En aucun cas, ces logiciels ne peuvent être fournis en temps partagé à des utilisateurs extérieurs sans la permission écrite préalable de l'entreprise.
- o. Protection des logiciels sous licence : Le Client reconnaît que toutes les techniques, algorithmes et procédés contenus dans ces logiciels sont des secrets de fabrique qu'il ne doit pas divulguer. Que ces logiciels représentent un véritable produit en termes de secrets commerciaux, savoir-faire et information confidentielle, puisqu'il est la propriété exclusive de l'entreprise et que notamment le Client doit mettre en lieu sûr toutes les copies et reproductions. Toute divulgation de tout ou partie des logiciels est formellement interdite.

Article 5. - Rémunération.

1 - Montant - Le service de la fourniture contractuelle définie aux conditions particulières de la présente convention est assuré par l'entreprise moyennant la redevance fixée aux mêmes conditions particulières.

La TVA est calculée au taux actuel de 20%. Toute modification de ce taux sera répercutée sur les redevances à devoir par le Client.

Cette rémunération est forfaitaire et couvre l'ensemble des frais liés à l'exécution des prestations dues par l'entreprise, notamment, le coût et les charges de main-d'œuvre et les frais de déplacement et d'hébergement.

Cette rémunération ne comprend que l'exécution de prestations visées à la présente convention. Toutes autres interventions que celles ci-dessus convenues donneront lieu à une facturation distincte selon le tarif en vigueur hors contrat.

2 - Modalités de règlement :

Pour les entreprises du secteur privé - Chaque redevance est payable à terme à échoir dès réception de la facture établie par l'entreprise.

Pour les administrations publiques - Conformément au code des marchés publics, chaque demande de paiement doit être réglée sous un délai maximum de 45 (quarante-cinq) jours, étant précisé que le délai d'intervention du maître d'ouvrage est fixé à 30 (trente) jours et que le délai d'intervention de Monsieur le Trésorier Principal est, quant à lui, fixé à 15 (quinze) jours. Le point de départ de ce délai global de paiement est la date de réception de la demande de paiement par les services du maître d'ouvrage. A ce titre, le maître d'ouvrage constate, par tous moyens, la date de réception de la demande de paiement transmise par l'entreprise. Par ailleurs, le(s) mandat(s) administratif(s) émis par le maître d'ouvrage pour permettre le règlement de la (des) demande(s) de paiement doit (vent) faire apparaître la date de réception de cette (ces) demande(s).

Pour les établissements Privés chargé d'un service public - le délai de paiement est de 30 jours à compter de la réception d'une facture conforme, Conformément au Code des Marchés Publics.

Article 6. - Durée.

Le présent contrat est conclu et accepté par les parties pour une durée fixée aux conditions particulières de la présente convention.

Article 7. - Cession du contrat.

Le présent contrat est conclu "intuitu personae", en fonction de la personne de l'entreprise et du Client.

En conséquence, il ne saurait faire l'objet de part ou d'autre, à titre principal ou accessoire, d'aucune cession ou transmission à titre gratuit ou onéreux.

Article 8. - Résiliation.

En cas d'inexécution par l'une des parties d'une seule de ses obligations contractuelles, la résiliation du contrat serait encourue de plein droit, trente jours après une mise en demeure restée sans effet.

Cette résiliation se fera aux torts de la partie ayant la charge de l'obligation contractuelle non exécutée, sauf cas de force majeure.

Renouvellement de contrat de maintenance

C0006802-CRE2 / FRMA119F



Le présent contrat sera de plein droit résilié en cas de résiliation du contrat principal de la fourniture contractuelle dont il est l'accessoire.

Article 9. - Attribution de compétence.

Les parties soumettent le présent contrat au droit français.

Toute difficulté dans l'interprétation, ou l'exécution du présent marché, qui ne pourrait être réglée à l'amiable, sera soumise à la juridiction de droit commun.

Le tribunal compétent sera celui du domicile du Client pour les administrations et pour les organismes chargés d'un service public et Montpellier pour les autres Clients.

Article 10. - Election de domicile.

Pour l'exécution du présent contrat et de ses suites, les parties élisent domicile :

Pour l'entreprise au siège social de la Sté ESII - ZI Sud 34880 LAVERUNE

Pour le Client à l'adresse indiquée aux conditions particulières.

Article 11. - Frais.

Tous les frais issus de l'établissement du présent contrat sont à la charge de l'entreprise.

Vu : Le Client

VU : Sté ESII

