

TULLE
DÉPARTEMENT
TULLE
CANTON
TULLE
COMMUNE
Secrétariat Général OD/SC

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Liberté - Égalité - Fraternité

**ARRÊTÉ DU MAIRE**

## Arrêté portant approbation du devis et du contrat de maintenance souscrit avec l'Agence UN ZERO UN pour les prestations de maintenance du site 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,
- Considérant, la Ville de Tulle ayant créé un site Internet, qu'il convient d'en assurer la maintenance,
- Considérant qu'elle a sollicité à cette fin l'Agence UN ZERO UN en vue de réaliser cette prestation,
- Vu le devis présenté et le contrat de maintenance afférent,

**ARRÊTÉ :**

**ARTICLE 1<sup>er</sup> :** Approuve le devis et le contrat de maintenance souscrit avec l'Agence UN ZERO UN – 47, Rue de l'arquebuse – 08000 CHARLEVILLE-MEZIERES pour une prestation de maintenance du site Internet de la Ville de Tulle.

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an soit du 6 mars 2024 jusqu'au 6 mars 2025.

Le montant de cette prestation s'élève à 1 800 € HT soit 2 160 € TTC et le règlement se fera sur présentation d'une facture.

**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 :

- Monsieur le Préfet de la Corrèze
- Monsieur le Trésorier Principal de TULLE
- Monsieur le Directeur Général des Services de la Ville de TULLE
- Agence UN ZERO UN

TULLE, le 21 mars 2024

Le Maire- Adjoint

Jacques SPINDLER

27 MARS 2024

Date et Réf. de l'accusé de réception: 27 MARS 2024

ADP - 1903014



## Devis

N° : PR00577  
 Date : 04/12/2023  
 N° client : CL00000121  
 Devis valable jusqu'au 03/02/2024

## Ville de Tulle

10 Rue Félix Vidalin  
 19000 Tulle

Réf. : Maintenance & TMA

TMA à l'année

Libellé	Qté	Unité	PU HT	Rem.	Montant HT	TVA
<b>MAINTENANCE CORRECTIVE</b>	4,00		450,00 €	0,00%	1 800,00 €	20,00%

Mise en place d'une TMA comprenant :

- Corrections des dysfonctionnements,
- Intervention sur des évolutions mineures,
- Adaptation technique et maintenance adhoc.
- Support (aide au déploiement, assistance à la personne préposée à la gestion du site, hotline) & Pilotage (suivi, compte-rendus, gestion des events)

**Sur la base de 4 jours**

Détail de la TVA

Code	Base HT	Taux	Montant
Normale	1 800,00 €	20,00%	360,00 €


Total HT	1 800,00 €
TVA	360,00 €
<b>Total TTC</b>	<b>2 160,00 €</b>

Règlement      Virement  
 Echéance(s)

Bon pour accord

Date et signature

6/63/24.

  
 Le Maire-Adjoint délégué  
 Jacques SPINDLER

Coordonnées bancaires

Nom      Crédit Agricole  
 IBAN      FR76 1020 6000 9598 7293 9796 213  
 BIC      AGRIFRPP802

En signant un devis ou validant une facture, vous déclarez avoir pris connaissance et accepté les termes et les conditions générales de vente attaché à ce document ».

UN ZERO UN - 47 rue de l'Arquebuse 08000 CHARLEVILLE MEZIERES France - Tél. : 0310930344  
 - Email : contact@un-zero-un.fr - Site web : http://www.un-zero-un.fr - Siret : 81871146700022

# CGV Un zéro un

## Agence UN ZÉRO UN

SARL au capital variable d'un minimum de 6000€  
Siège social : 47 rue de l'arquebuse 08000 Charleville-Mézières  
RCS Sedan B 818 711 467  
Siret : 81871146700022

Tel : 03 10 93 03 44  
Mail : contact@un-zero-un.fr  
Web : <https://un-zero-un.fr>

### 1. Champs d'application

Les présentes Conditions Générales de Vente constituent, conformément à l'article L.441-6 du Code de Commerce, le socle unique de la relation commerciale entre les parties.

Elles ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Un zéro un (= L'Agence) fournit aux clients professionnels (= Les Clients ou le Client) qui lui en font la demande, via le site Internet de l'Agence, par contact direct ou via un support papier, les services suivants :

- conseils et assistance en matière de politique de communication et de publicité ;
- création de noms, marques et slogans publicitaires ;
- créations et conceptions graphiques ;
- édition d'objets publicitaires ou d'informations ;
- audiovisuel (spots publicitaires/mini films/mini séries/motion design) ;
- mandataire en matière d'hébergement/achats d'espaces publicitaires /réservation de noms de domaines/référencement naturel et publicitaire ;
- création/refonte de sites vitrine/blog/e-commerce /plateformes/forum/wiki... ;
- publication et animation des réseaux sociaux ;
- animation de blog et création de contenus ;
- création d'application web, mobiles et développements sur-mesure ;
- services de formation, à l'utilisation des outils, logiciels, services et à la mise en application des bonnes pratiques du Web.

Cette liste n'est cependant pas exhaustive et peut évoluer à tout moment selon la politique commerciale de l'Agence.

Selon la nature des prestations, des conditions particulières, mentions spécifiques et/ou annexes proposées par l'Agence peuvent être jointes aux présentes afin de les adapter. À défaut de conditions particulières, seules les CGV seront applicables.

Elles s'appliquent, sans restriction ni réserve, à tous les Services rendus par l'Agence auprès des Clients, quelles que soient les clauses pouvant figurer sur les documents du Client, et notamment ses conditions générales d'achat.

Conformément à la réglementation en vigueur, ces Conditions Générales de Vente sont systématiquement communiquées à tout Client qui en fait la demande, pour lui permettre de passer commande auprès de l'Agence.

Toute commande de Services implique, de la part du Client, l'acceptation des présentes Conditions Générales de Vente.

Les renseignements figurant sur le site web, les catalogues, prospectus et tarifs de l'Agence sont donnés à titre indicatif et sont évolutifs à tout moment.

L'Agence est en droit d'y apporter toutes modifications qui lui paraîtront utiles.

### 2. Devis ou bon de commande

- 1.1. L'Agence établit un devis avant toute prestation de services qui précise les travaux qui seront réalisés, leur nature ou le volume horaire attribué (agile) et leur objet. Chaque devis est retourné signé du responsable habilité, daté et accompagné de la mention « bon pour accord » ainsi que du tampon de la société par email ou par courrier.
- 2.1. Si il s'agit d'un bon de commande émis par le Client, il sera accepté par l'Agence s'il correspond au devis émis et devra comporter les références du devis ce qui équivaudra à l'acceptation des Conditions Générales.
- 2.2. Chaque devis émis par l'Agence est valable pendant un mois à partir de sa date de création.

### 3. Collaboration

- 3.1. L'Agence travaille dans un esprit d'accompagnement de ses Clients et toutes ses actions concourent à apporter les moyens de mener à bien ses missions pour ses Clients. L'Agence ne s'engage qu'à une obligation de moyens.
- 3.2. L'Agence s'engage à mettre un correspondant « chef de projet » à la disposition du Client pour mener à bien le projet défini par un ou des devis. De même, l'Agence s'engage à tenir informé le Client de l'état d'avancement du projet.

### 4. Propriété intellectuelle

- 4.1. **Éléments de propriété intellectuelle fournis par le Client.**
  - 4.1.1. Le Client reste détenteur des droits de propriété intellectuelle pour tous les éléments qu'il fournit (logotype, textes, images, logos, graphiques, photos, fichiers audio ou vidéo, fichiers et base de données, logiciels...) pour concourir à la réalisation du ou des projets avec l'Agence.
  - 4.1.2. Le Client se déclare détenteur des droits apparents attachés à ces éléments et en prend toute la responsabilité vis-à-vis des tiers.
- 4.2. **Éléments de propriété intellectuelle fournis par l'Agence**
  - 4.2.1. L'Agence reste propriétaire exclusif de tous les éléments qui sont préexistants à la collaboration avec le Client.
  - 4.2.2. Les droits d'exploitation relatifs à des créations qui seraient intégrées dans la prestation de l'Agence sont concédés au Client au terme de la prestation.
  - 4.2.3. En particulier, le Client n'acquiert aucun droit sur les outils, méthodes, bases de données et savoir-faire utilisés par l'Agence dans le cadre de la relation contractuelle.
- 4.3. **Réserve de propriété**
  - 4.3.1. Les droits d'exploitation visés plus haut dans cet article ne seront concédés qu'au moment du paiement effectif et total du prix convenu au devis ou au bon de commande.

- 4.3.2. Sauf émission d'une note de droit (cession), l'Agence reste propriétaire des droits moraux et patrimoniaux de ses créations graphiques (L. 121-1 à L. 122-12 du code de la propriété intellectuelle).

### 5. Références

- 5.1. Sauf mention contraire explicite du Client, l'Agence se réserve la possibilité de présenter sur différents supports ou à toute occasion sollicitée, le travail réalisé pour le Client.
- 5.2. Les références seront notamment mises en avant sur le site Internet et dans les documents commerciaux.

### 6. Conception / cahier des charges

- 6.1. Tout élément non exprimé explicitement dans les documents de conception (cahier des charges, user story, wireframe...) ne pourra être rédemandé et ne sera dû par l'Agence.
- 6.2. Si le cahier des charges évolue pendant la réalisation, ces modifications ne pourront être réclamées à l'Agence.

### 7. Réalisations web

- 7.1. L'Agence réalise des sites / applications web / mobiles fondés sur des technologies tierces, souvent open source. L'Agence ne peut pas être tenue pour responsable pour toute modification technique apportée à l'un de ces logiciels par le prestataire propriétaire de celui-ci. Il en va de même pour la modification du code d'un langage de développement ou d'une API (exemple connexion à un système de paiement).
- 7.2. L'Agence assure une compatibilité de ses applications web avec les navigateurs courants du marché (Chrome, Firefox, Safari et Edge) dans leurs dernières versions (représentant une utilisation > 1% du marché).
- 7.3. Sauf accord particulier, il ne pourra être rédemandé à l'Agence la prise en charge d'une version utilisée <1% du marché ou d'autres navigateurs. En outre, l'Agence ne pourrait intervenir sur une plateforme ou un navigateur dont la version n'est plus tenue à jour et/ou serait dépréciée par son éditeur.

### 8. Garantie

#### 8.1. Début / durée

- 8.1.1. Une période de garantie de 4 mois débute dès la livraison quel que soit son type (environnement de pré-production ou de production).
- 8.1.2. Une nouvelle période de garantie débute à chaque nouvelle commande. Celle-ci ne saura couvrir d'autres réalisations que celles réalisées dans le cadre de ladite commande.

#### 8.2. Couverture

- 8.2.1. La garantie ne concerne que les réalisations de la commande associée.
- 8.2.2. La garantie couvre tout dysfonctionnement ou écart manifeste vis-à-vis de la conception (ex: erreur 500).

#### 8.3. Prise en charge

- 8.3.1. La prise en charge d'un dysfonctionnement ou écart vis-à-vis de la conception sera réalisée dans les plus brefs délais et durant les horaires d'ouverture de l'Agence.

### 9. Hébergements

#### 9.1. Prestations

- 9.1.1. L'Agence propose des prestations d'hébergement correspondant à :
  - la mise en place d'une infrastructure cloud
  - la configuration de l'infrastructure cloud
  - les déploiements applicatifs
  - la configuration des DNS
  - la mise en place de certificats SSL (HTTPS)
  - la mise à jour des certificats SSL (HTTPS)
  - les mises à jour de sécurité
- 9.1.2. La prestation d'hébergement n'inclut aucune autre prestation que celles listées ci-dessus et notamment pas :
  - la création / mise à jour / suppression de contenus éditoriaux
  - la mise à jour de contenus non administrables
  - la correction de dysfonctionnement quelle qu'en soit la criticité
  - les changements de configuration inhérents à un service tiers (mise à jour d'API facebook ou de paiement...)
  - l'arrêt de support d'une plateforme ou d'un navigateur (ex: internet explorer)
  - le support d'une nouvelle plateforme ou d'un nouveau navigateur ou d'une nouvelle norme

#### 9.2. Noms de domaine

- 9.2.1. Le Client demeure seul responsable du choix du ou des noms de domaine, de la recherche préalable sur le droit antérieur éventuel obtenu par des tiers et seul responsable vis-à-vis de ces tiers.
- 9.2.2. Le Client dégage l'Agence de toute responsabilité relative en cas d'action judiciaire, ou de recherche de responsabilité en général, intentée par un tiers à l'encontre de quelque titre que ce soit, à propos du ou des noms de domaine en question.
- 9.2.3. En cas de résiliation ou de suspension de la relation contractuelle, les redevances et frais de transfert de délégation éventuels seront à charge du Client.

#### 9.3. Défaut de service

- 9.3.1. La responsabilité de l'Agence ne saurait être engagée en cas d'incident grave portant atteinte au bon fonctionnement de la plateforme d'hébergement, l'Agence s'efforcera de prendre toute mesure nécessaire auprès de son fournisseur en vue d'assurer le maintien du service.
- 9.3.2. L'Agence ne peut pas être tenue responsable de préjudices tels que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande ou perte d'image de marque.
- 9.3.3. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts auquel l'Agence pourrait être condamnée est limité au montant annuel du contrat d'hébergement conclu.

### 9.4. Résiliation

- 9.4.1. La résiliation d'un hébergement peut être demandée à tout moment via l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.
- 9.4.2. Un préavis de 3 mois court à compter de la date de réception de la lettre recommandée demandant la résiliation.

- 9.4.3. Le Client doit communiquer à l'Agence avant la date de fin de contrat les modalités de transmission du ou des noms de domaine liés à l'hébergement.
- 9.4.4. La résiliation d'un contrat d'hébergement n'oblige en aucun cas une prestation de transfert, de migration, de formation ou d'accompagnement dans la migration vers un service tiers.
- 9.4.5. Toutes les données liées à l'exploitation de l'hébergement (base de données...) seront remises au Client dans un format standard.

## 9.5. Environnements

- 9.5.1. Préproduction
- L'environnement de préproduction a pour objectif de tester le site ou l'application dans les conditions réelles.
  - L'hébergement sur environnement de préproduction est offert sur une période maximum de 4 mois au-delà de laquelle celui-ci pourra être désactivé ou un hébergement facturé.
- 9.5.2. Production
- Dès la mise en production (environnement de mise en ligne définitif), l'hébergement est dû pour l'année glissante à venir.
  - L'Agence se réserve le droit de facturer une première période plus courte pour s'aligner sur le 1<sup>er</sup> Janvier.

## 10. Tarifs

### 10.1. Prestation forfaitaire

- 10.1.1. Une prestation forfaitaire correspond à la réalisation d'un cahier des charges précis jusqu'à livraison d'une application recueillie fonctionnelle dans une enveloppe budgétaire initialement entendue.
- 10.1.2. La correction des dysfonctionnements et écarts vis-à-vis du cahier des charges est à la charge de l'Agence sans générer de surcoût.

### 10.2. Développement itératif

- 10.2.1. Une prestation en développement itératif (itération de développement) correspond à la mise à disposition d'une équipe dédiée sur une durée déterminée (ex: un développeur backend, un développeur frontend et un intégrateur sur une durée de deux semaines, soit 30 jours homme).
- 10.2.2. Le backlog (=liste de fonctionnalités) retenu comme priorités à développer ne constitue pas d'obligation de réalisation.
- 10.2.3. Passée la durée déterminée de livraison, les travaux sont stoppés jusqu'à la prochaine itération ou la prochaine commande.
- 10.2.4. Une fonctionnalité débutée lors d'une itération n'est pas due (les travaux peuvent rester en stand-by).
- 10.2.5. L'intervention pour régler un dysfonctionnement ou écart manifeste vis-à-vis de la conception ne fait pas partie de la prestation, celle-ci sera réalisée sur le temps de livraison suivante ou devra faire l'objet d'un bon de commande dédié.
- 10.2.6. Toutefois, l'Agence interviendra pour régler les dysfonctionnements critiques (entendre : empêchant totalement l'utilisation) de la version déployée suite à l'itération de développement (exemple : erreur 500).

### 10.3. Cas des propositions non retenues

- 10.3.1. Les devis de l'Agence sont gratuits, les projets présentés devront impérativement nous être restitués dans leur totalité (documents numériques et papiers) s'ils ne sont pas retenus et restent la propriété de l'Agence.
- 10.3.2. Les études de projets, l'établissement ou l'examen de cahiers des charges, les arborescences des sites Internet, les maquettes, les travaux photographiques seront facturés même si aucune commande ferme subséquente n'est conclue. La facturation sera effectuée sur la base du temps travaillé, conformément au taux horaire moyen convenu par la profession.

### 10.4. Modification de la commande

- 10.4.1. Toute modification d'une commande doit être faite dans les mêmes formes que la commande initiale.
- 10.4.2. Toute annulation de la commande rend acquis à l'Agence l'acompte qui y était joint sans préjudice des indemnités supplémentaires que l'Agence pourrait réclamer devant les tribunaux du fait de cette annulation.

## 11. Paiement

### 11.1. Généralités

- 11.1.1. Les factures d'acompte sont payables immédiatement.
- 11.1.2. Les factures de solde sont payables à 30 jours à compter de la date de leur émission, sauf accord particulier.
- 11.1.3. Toute somme non réglée dans les délais cités précédemment, tout retard de paiement, ou tout impayé (en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé) d'une somme due par le Client, entraînera la suspension immédiate des prestations, en attendant la régularisation de la situation. Cette suspension ne peut constituer une cause de responsabilité pour l'Agence.
- 11.1.4. L'Agence se réserve tous les droits intellectuels et de propriété sur sa production jusqu'au règlement complet des factures. Le paiement est réalisé à l'encaissement effectif du prix; la remise d'une traite ou de tout autre document créant une obligation de payer ne constitue pas un paiement libératoire.
- 11.1.5. Dans le cas où le retard de paiement excéderait deux mois, l'Agence se réserve le droit d'interrrompre son engagement, et d'engager des poursuites judiciaires.
- 11.1.6. Le Client ne pourra demander une indemnité à l'Agence du fait de la suspension de ses services suite à un incident de paiement.
- 11.1.7. Le Client pourra réaliser les paiements par virement ou par chèque.

### 11.2. Retard de paiement

- 11.2.1. Tout incident et/ou retard de paiement à l'échéance entraînera l'application d'une pénalité de retard, prévue par la loi 92-1442 du 31 décembre 1992, art. 3-1 al. 3, égale à une fois et demie le taux d'intérêt légal sur les sommes dues, ainsi que la facturation de l'ensemble des frais financiers, de dossier, de mise en demeure et de recouvrement correspondants, sans préjudice de la suspension et/ou de la résiliation du présent contrat.
- 11.2.2. En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes clauses, non réparé dans un délai de huit jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception, notifiant les manquements, adressée par l'autre partie, cette dernière pourra faire valoir la résiliation du contrat sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourra prétendre.
- 11.2.3. En cas de règlement amiable, de procédures de redressement ou de liquidation judiciaire, de suspension provisoire des poursuites, de faillite ou de procédures similaires, le présent contrat sera résilié automatiquement, sans notification, à compter de la décision du Tribunal compétent.

### 11.3. Taxes

- 11.3.1. L'Agence se réserve le droit de répercuter, sans détal, toute nouvelle taxe ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

## 12. Délais

- 12.1. Les délais de livraison indiqués ne sont valables que dans la limite des capacités techniques et humaines de l'Agence à répondre aux commandes.
- 12.2. Le Client ne peut exiger de l'Agence ni la livraison de la commande à la date prévue, ni indemnité de quelque nature que ce soit.
- 12.3. Le Client reste redevable de la somme prévue.

## 13. Responsabilités

### 13.1. Généralités

- 13.1.1. Tout retard, suspension ou annulation dans une commande ne pourra éventuellement ouvrir droit qu'au seul remboursement ou au non-recouvrement, total ou partiel, du prix de la prestation.
- 13.1.2. L'Agence ne garantit en aucune manière la fréquentation de ou des sites Internet et / ou applications réalisés.

### 13.2. Contenus

- 13.2.1. Le Client reconnaît et assume la pleine et entière responsabilité des choix réalisés en matière de contenus textuels, photographiques, vidéo et iconographiques figurant dans la réalisation livrée par l'Agence.
- 13.2.2. La responsabilité de l'Agence ne pourra en aucun cas être mise en cause, dans l'hypothèse où ces contenus ne se révéleraient pas libres de droits ou seraient attentatoires aux droits de propriétés intellectuelles d'un tiers.
- 13.2.3. La responsabilité de l'Agence ne pourra en aucun cas être mise en cause, dans l'hypothèse où ces contenus se révéleraient excessifs, racistes, difformatoires et/ou illégaux.
- 13.2.4. Le Client garantit à l'Agence une prise en charge de toute condamnation, de frais et honoraires mis à la charge.
- 13.2.5. Toute violation des dispositions légales engage la seule responsabilité du Client.

### 13.3. Cas de force majeure

- 13.3.1. La responsabilité de l'Agence ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, par exemple:
- coupures d'électricité prolongées
  - défaillance du matériel ou de l'interne ou de son réseau de télécommunications
  - défaillance du matériel de l'hébergeur
  - attaque malveillante

## 14. Informatique et Liberté

- 14.1. Le Client pourra exercer son droit Individuel d'accès et de rectification auprès de la SARL UN ZÉRO UN, conformément aux dispositions de la loi n° 78-17 du 6 Janvier 1978, pour l'ensemble des informations communiquées dans le cadre du bon de commande.
- 14.2. Le Client fait son affaire la création d'un registre conforme au règlement général sur la protection des données (RGPD) relatif à l'utilisation de son ou ses sites Internet et / ou applications sauf offre de prestation entrant dans ce cadre.

## 15. Dispositions générales

### 15.1. Sous-traitance - circulation du contrat

- 15.1.1. L'Agence pourra sous-traiter tout ou partie de la prestation objet de la relation contractuelle sachant que l'Agence reste responsable de la bonne exécution des prestations vis-à-vis de du Client.

### 15.2. Nullité partielle

- 15.2.1. Si l'une quelconque des stipulations des Conditions Générales était déclarée nulle au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

### 15.3. Intitulé des clauses des Conditions Générales de Vente

- 15.3.1. Les parties présèdent que les intitulés des articles ont été choisis par pure commodité et doivent être considérés comme sans effet sur leur validité, leur interprétation et/ou les conditions d'exécution de leurs stipulations.

### 15.4. Intégralité des dispositions contractuelles

- 15.4.1. Toutes déclarations, négociations, engagements, communications orales ou écrites, accorptions, ententes conclues entre les parties antérieurement à la date de prise d'effet des Conditions générales, que ce soit par écrit ou non, et portant sur le même objet sont annulés et remplacés en toutes leurs stipulations par les Conditions générales.
- 15.4.2. Les Conditions générales et le devis accepté constituent l'intégralité des termes de l'accord intervenu entre le Client et l'Agence.

### 15.5. Confidentialité

- 15.5.1. L'Agence prend engagement de ne jamais divulguer les informations dont il aurait pu avoir connaissance pour l'exécution de ses prestations.
- 15.5.2. Les originaux de tout document transmis sont retournés au Client sur simple demande.
- 15.5.3. La responsabilité de l'Agence ne peut être engagée en raison d'une interception au niveau du Client ou d'un détournement des informations ou lors du transfert de toutes données, notamment par Internet. Par conséquent, il appartient au Client d'informer l'Agence, préalablement ou lors de la commande, des moyens de transfert qu'il souhaite voir mis en œuvre afin de garantir la confidentialité de toute information à caractère sensible.
- 15.5.4. Le Client s'engage en retour à ne jamais divulguer les tarifs, les documents, les méthodes de réalisation, ainsi que tout élément interne à l'Agence dont il aurait pu avoir connaissance lors de l'exécution des prestations.
- 15.5.5. Chacune des parties au présent contrat s'engage en son nom comme en celui de ses collaborateurs à considérer comme confidentiels, pendant la durée du présent contrat et après son expiration, les documents, systèmes, logiciels, savoir-faire en provenance de l'autre partie dont elle pourrait avoir eu connaissance à l'occasion de l'exécution du présent contrat, et à ne pas les utiliser en dehors des besoins du présent accord.

### 15.6. Loi applicable et attribution de compétence

- 15.6.1. La validité, l'interprétation, l'exécution des Conditions Générales de Vente et la résolution de tout litige s'y rapportant sont régies et interprétées au regard du droit français.
- 15.6.2. Tout litige relatif à la validité, l'interprétation, l'application (en ce compris son inexécution partielle ou totale et/ou son exécution tardive), la résiliation (ainsi que leurs conséquences et suites) du Contrat sera soumis à la compétence du Tribunal de commerce de Charleville-Mézières (Ardennes - France).

## Contrat de maintenance pour le site de la mairie de Tulle :

- [www.ville-tulle.fr](http://www.ville-tulle.fr)

Entre :



### L'Agence UN ZÉRO UN

SARL au capital variable d'un minimum de 6000€  
Siège social : 47 rue de l'arquebuse 08000 Charleville-Mézières  
RCS Sedan B 818 711 467  
Siret : 81871146700022  
Tèl : 03 10 93 03 44  
Mèl : [contact@un-zero-un.fr](mailto:contact@un-zero-un.fr)  
Web : <https://un-zero-un.fr>

Entre :



### Mairie de Tulle

10 Rue Félix Vidalin – BP215  
19000 Tulle

#### 1. Prestation:

L'Agence propose des prestations de maintenance correspondant à :

- La prise en charge d'un dysfonctionnement quelque soit son niveau de criticité
- La réponse dans les délais définis et selon la méthodologie définie.

Les prestations de maintenance n'incluent en aucun cas:

- I. la création / mise à jour / suppression de contenus éditoriaux
- II. la mise à jour de contenus non administrables
- III. les évolutions liés aux prestataires externes (changement dans les APIs du prestataire de paiement par exemple), sauf si cela relève des prestations listées au point 1.i
- IV. L'arrêt de support d'une plateforme ou d'un navigateur (ex: internet explorer)
- V. Le support d'une nouvelle plateforme ou d'un nouveau navigateur ou d'une nouvelle norme

L'Agence ne saurait être responsable des services des prestataires externes ni d'un défaut de configuration en cas de délégation de ces derniers.

**2. Interventions :** Dans le cadre d'une prestation de maintenance, l'Agence intervient durant les jours et heures ouvrés (du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h). Une intervention en dehors de ces créneaux, même d'urgence, ne pourra être réclamée en dehors d'un contrat d'astreinte. Les demandes d'intervention sont prises en charge (début de l'intervention) selon les délais définis ci-dessous. Une notification de prise en charge et de résolution sera réalisée par mail afin d'en conserver une trace datée.

Les demandes d'intervention, surtout urgentes, doivent être notifiées par un échange téléphonique (au 03 10 93 03 44) afin de valider la prise en charge.

### 3. Types d'anomalies

- **Anomalie mineure :** défaut jugé peu perturbant et ne provoquant aucune dégradation ni restriction d'utilisation.
- **Anomalie majeure :** fonctionnalité détériorée ou dégradée mais utilisable ou fonction non vitale inutilisable.
- **Anomalie critique :** fonctionnalité fortement détériorée ou dégradée rendant le site internet partiellement inutilisable.
- **Anomalie bloquante :** dégradation majeure du fonctionnement de tout ou partie du site internet rendant celui-ci inexploitable et inutilisable (ex: erreur 500)

#### 4. Délai de prise en charge des anomalies

- Anomalie mineure : 7 jours ouvrés
- Anomalie majeure : 4 jours ouvrés
- Anomalie critique : 2 jours ouvrés
- Anomalie bloquante : 24 heures

#### 5. Moyens de communication pour avertir d'une anomalie

- Hotline téléphonique : 03 10 93 03 44 (disponible de 9h à 12h et de 14h à 18 h du Lundi au vendredi)
- Serveur vocal de la hotline téléphonique
- E-mail : support@un-zero-un.fr
- Logiciel de ticketing « Youtrack » (*cas échéant*)

#### 6. Méthodologie

- Prise de contact selon les types de communication établis (*client*)
- Création d'un ticket dans le logiciel de ticketing « Youtrack » (*1z1 ou client*) [*facultatif*]
- Reproduction de l'anomalie afin de constater le problème (*1z1*)
- Correction de l'anomalie constatée et détectée (*1z1*)
- Envoi du lien de la page contenant la correction de l'anomalie au Client (*1z1*)
- Validation de la correction effectuée sur l'anomalie (*client*)
- Validation de la correction effectuée sur l'anomalie en production (*client*)
- Archivage du ticket sur le logiciel « YouTrack » (*1z1*)

7. Défaut de prise en charge : Dans le cas où le délai de prise en charge ne serait pas respecté, une indemnisation de 5% par heure de dépassement dans la limite de 50% de la valeur de la prestation mensuelle.



**8. Défaut de service :** La responsabilité de l'Agence ne saurait être engagée en cas d'incident grave portant atteinte au bon fonctionnement de la plateforme d'hébergement. L'Agence s'efforcera de prendre toute mesure nécessaire auprès des fournisseurs de son client en vue d'assurer le maintien du service.  
L'Agence ne peut pas être tenue responsable de préjudices tels que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande ou perte d'image de marque. En tout état de cause, le montant des dommages et intérêts auquel l'Agence pourrait être condamnée est limité au montant annuel du contrat de maintenance conclu.

**9. Plan de reprise d'activité :** En cas de défaut non récupérable de tout ou partie des services (serveurs frontaux ou base de données pour cause de force majeure), un plan de reprise d'activité sera effectif dans un délai maximum d'un jour ouvré flottant.

**10. Résiliation :** La résiliation d'un contrat de maintenance peut être demandée à tout moment via l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.  
Un préavis de 3 mois court à compter de la date de réception de la lettre recommandée demandant la résiliation.  
La résiliation d'un contrat de maintenance n'oblige en aucun cas une prestation de transfert, de migration, de formation ou d'accompagnement dans la migration vers un service tiers.  
Une résiliation anticipée du contrat de maintenance n'implique en aucun cas le remboursement de la période non réalisée au prorata temporis.

**11. Paiement :** Les factures sont payables à 30 jours nets à compter de la date de leur émission. Les factures seront émises pour un an au début de chaque période.

À des fins de simplification dans la facturation, la facturation d'une période inférieure à 1 an au prorata temporis est possible pour synchroniser le renouvellement avec le début d'année.

Toute somme non réglée dans les délais cités précédemment, tout retard de paiement, ou tout impayé (en cas de retour par la banque des titres de paiement pour impayé) d'une somme due par le Client, entraînera la suspension immédiate

des prestations, en attendant la régularisation de la situation. Cette suspension ne peut constituer une cause de responsabilité pour l'Agence.

Le paiement est réalisé à l'encaissement effectif du prix; la remise d'une traite ou de tout autre document créant une obligation de payer ne constitue pas un paiement libératoire.

Dans le cas où le retard de paiement excéderait deux mois, l'Agence se réserve le droit d'interrompre son engagement, et d'engager des poursuites judiciaires

Le Client ne pourra demander une indemnité à l'Agence du fait de la suspension de ses services suite à un incident de paiement.

Le Client pourra réaliser les paiements par virement ou par chèque.

**12. Responsabilités en cas de force majeure :** La responsabilité de l'Agence ne saurait être engagée en cas de force majeure ou de faits indépendants de sa volonté, par exemple :

- coupures d'électricité
- défaillance du matériel
- défaillance des réseaux de télécommunications
- défaillance du matériel de l'hébergeur
- attaque malveillante
- terrorisme
- catastrophe naturelle
- incendie
- guerre