

Contrat de maintenance et d'hébergement OASIS-OKAPI

Entre d'une part,

T.W.S. SAS au capital de 38.113 €

Adresse

dont le siège social est situé :

Europarc de Pichaury Bât. C7 – B.P. 30211
13796 – AIX EN PROVENCE Cedex 3
FRANCE

Immatriculation

immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'Aix-en-Provence sous le n° B380511113

Représenté par

Frédéric ALLEZ, Président, son représentant légal actuellement en fonctions, domicilié en cette qualité audit siège,

Le Prestataire

Et d'autre part,

RENNES MÉTROPOLE

Adresse

4 Avenue Henri Fréville
CS 93111
35031 – RENNES CEDEX

Représenté par

Madame la Présidente

Le Client

Il a été préalablement exposé ce qui suit :

Depuis 2017, Rennes Métropole est chargée de l'exploitation, de l'entretien et de l'aménagement des rues et des routes communales et départementales sur le territoire.

Parmi ses attributions, la direction de la voirie de Rennes Métropole gère environ 450 ouvrages d'arts (pont, passerelle, tunnel...) des systèmes d'endiguements, des usages ou aménagements hydrauliques et autres ouvrages divers.

Aujourd'hui le suivi de ces ouvrages est réalisé sur Excel, avec divers tableaux et des fiches PDF par ouvrages, émanant des inspections visuelles ou des diagnostics faits par les techniciens internes ou des prestataires externes suivant la technique IQOA.

L'objectif de ce marché est d'obtenir une solution permettant de suivre efficacement le patrimoine de Rennes Métropole, son évolution dans le temps et la planification des travaux à entreprendre suivant des critères de Priorisation.

Rennes Métropole souhaite mettre en œuvre une solution logicielle performante pour :

- Donner une vue d'ensemble du patrimoine, à la fois cartographique et attributaire ;
- Consigner les visites annuelles des techniciens de la Métropole ;
- Intégrer facilement les diagnostics et inspections détaillées réalisés suivant la méthode IQOA (rapports produits par des entreprises externes) ;
- Mettre à jour ces inspections/visites via une tablette ou un smartphone lors des visites de terrain ;
- Exploiter ces données et programmer les interventions d'entretien, d'inspection détaillée et de tout diagnostic utile au suivi de l'ouvrage ;
- Prioriser les actions dont les travaux à réaliser suivant la nature de l'ouvrage, sa note IQOA, et son intérêt économique (hiérarchisation de l'axe, zone d'activité...) ;
- Réaliser une estimation des budgets prévisionnels de travaux.

C'est dans cette optique que Rennes Métropole a lancé un appel d'offre pour la mise en place d'un marché pour l'« Acquisition, mise en œuvre et maintenance d'une solution d'exploitation et de suivi des ouvrages d'arts métropolitains ».

CONDITIONS GÉNÉRALES

Article 1 – Définitions

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

- **Client** désigne **Rennes Métropole**
- **Prestataire** désigne la société TWS
- **Hébergeur** ou **Fournisseur de service public Cloud** désigne la société OVH
- **Données** désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;
- **Fournisseur de service Public Cloud** désigne le fournisseur des ressources ou éléments composant les Services de l'univers Public Cloud (notamment Instances, Espaces de Stockage tels que Conteneurs Object Storage et Espaces d'Archivage, Clusters, plateformes d'analytique de données, etc.) mandaté par l'hébergeur (OVHCloud).
- **Identifiants** désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués après inscription au service ;
- **Internet** désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;
- **Intranet** désigne le réseau informatique propre à une entreprise ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet et pouvant être relié au réseau Internet ;
- **Logiciel** désigne tout logiciel fourni par le Prestataire au Client et en particulier les fonctions opérationnelles listées en annexe du contrat et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;
- **Service applicatif** désigne le service en mode SaaS proposé par le Prestataire, permettant l'utilisation des Solutions par le Client ;
- **Solutions** désigne les fonctions opérationnelles listées en annexe du contrat et mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;
- **Utilisateur** désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (collaborateur ou intervenant extérieur) et bénéficiant d'un accès aux Services applicatifs sur son ordinateur en vertu de la licence d'utilisation contractée par le Client.

Article 2 – Objet

Le Contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le Client.

L'hébergeur est un fournisseur de Software as a Service, c'est-à-dire d'applications d'entreprise louées en ligne (dit fournisseur SaaS). A ce titre, il est le fournisseur des Services applicatifs désignés ci-après au contrat.

Le Client reconnaît recevoir du Prestataire toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des Services applicatifs à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour son utilisation

Le Prestataire consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs de l'hébergeur dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale des Solutions ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, d'assistance technique.

Article 3 – Documents contractuels

Le contrat ainsi que les documents intitulés « Annexes » constituent l'intégralité des engagements existant entre les Parties, ci-après ensemble le Contrat. Il remplace et annule tout engagement oral ou écrit antérieur relatif à l'objet du Contrat.

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

- L'acte d'engagement (AE) et ses annexes dont la décomposition des prix globale et forfaitaire (DPGE, BPU, DQE)
- Le cahier des clauses particulières (CCTP)

- Le cahier des clauses administratives générales (CCAG) applicables aux marchés publics de techniques de l'information et de la communication, approuvé par l'arrêté du 16 septembre 2009
- le présent document ;
- les annexes au présent document.

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Les annexes au présent document qui font partie intégrante du Contrat sont les suivantes :

1. Annexe 1 – Conditions particulières
2. Annexe 2A – Description du logiciel OASIS
3. Annexe 2B – Description du logiciel OKAPI
4. Annexe 3 – Charte qualité
5. Annexe 4 – OVHCloud – Conditions particulières du service public Cloud et ses sous chapitres
6. Annexe 5 – OVH – Instance Backup

Il est formellement convenu entre les Parties que toute tolérance ou renonciation d'une des Parties, dans l'application de tout ou partie des engagements prévus au Contrat, quelles que puissent en être la fréquence et la durée, ne saurait valoir modification du Contrat, ni être susceptible de créer un droit quelconque.

Article 4 – Effets, durée et reconduction

Le Contrat prendra effet à compter de sa signature pour 1 an.

A l'issue de la première année, le Contrat sera renouvelé dans des conditions comparables avec un prix réajusté au regard du nombre d'utilisateurs (identifiants) et des conditions économiques (services numériques, assurances, ...) selon les termes de l' « Article 14 - Paragraphe 14.1 – Redevances », pendant 4 ans.

A l'issue de ces 4 années, le Contrat pourra être renouvelé dans le cadre d'un nouveau marché.

Article 5 – Description des services applicatifs

5.1 – Solutions applicatives

Le Prestataire met à disposition du Client les Solutions accessibles sur son serveur par le biais du réseau Internet.

Le Client doit disposer d'une connexion Internet pour se connecter à l'Interface de Gestion et accéder aux Services, et demeure seul responsable de ladite connexion Internet notamment de sa disponibilité, sa fiabilité et sa sécurité.

Dans les conditions de l'article « Licence », le Prestataire consent au Client le droit d'utiliser de façon non exclusive, les Solutions désignées en « Annexe 2A - Description du logiciel OASIS » et « Annexe 2B - Description du logiciel OKAPI ».

Une garantie est donnée par le Prestataire à partir de la date d'accès aux Services applicatifs contre tout vice de programmation. Cette garantie n'est plus valable si une tierce personne intervient dans les programmes. Toute intervention demandée par le Client, et ne rentrant pas de le cadre de la maintenance, sera facturée sur la base du tarif en vigueur dans le cadre des prestations de maintenance.

Le Prestataire assure l'hébergement des Données, la maintenance et la sécurité des Solutions. Le Prestataire réalise la sauvegarde des Données dans les conditions définies en « Annexe 4 – OVHCloud – Conditions particulières du service public Cloud » et « Annexe 5 – OVH – Instance backup ». Les prestations sont assurées conformément à la Charte Qualité.

5.2 – Réseau et hébergement des données

Lors de la mise en place de la solution SaaS, les données du Client sont mises en stockage sur les serveurs du Fournisseur de service Public Cloud selon ses conditions reprises en « Annexe 4 – OVHCloud – Conditions particulières du service public Cloud ».

5.3 – Accès au Logiciel

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance –, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7,
- y compris les dimanche et jours fériés,

- avec l'assistance des équipes techniques du Prestataire aux heures de bureau, les jours ouvrables du lundi au vendredi.

La procédure d'accès définie par le Prestataire et annexée aux présentes, dans le cadre de la Charte Qualité, doit être rigoureusement respectée par le Client.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs Clients,
- à partir de tout ordinateur Client nomade,
- au moyen des Identifiants fournis au Client.

L'identification du Client lors de son accès aux Services applicatifs se fait au moyen :

- d'un Identifiant attribué à chaque Utilisateur par le Prestataire,
- et d'un mot de passe communiqué au Client par le Prestataire.

Le Client utilisera les Identifiants qui lui auront été communiqués lors de chaque connexion aux Services applicatifs. Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions objets du Contrat aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Confidentialité des identifiants : Les Identifiants sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Prestataire sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Prestataire n'a accès aux Services applicatifs et au Logiciel. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Logiciel. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Prestataire sans délai et le confirmera par courrier recommandé. En cas de perte ou de vol d'un des identifiants, le Client utilisera la procédure mise en place par le Prestataire lui permettant de récupérer ses identifiants par mail, procédure décrite en « Annexe 3. Charte de qualité ».

Article 6 – Qualité des applicatifs

Le Client est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, le Prestataire ne sera pas tenu responsable des éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Services applicatifs. En outre, le Prestataire exécute ses prestations conformément à la Charte qualité. Le Prestataire n'est pas en mesure de garantir la continuité des Services applicatifs, exécutés à distance via Internet, ce que le Client reconnaît. L'indisponibilité est effective dès lors qu'il y a une interruption de service, des performances dégradées engendrant des temps de réponse trois fois supérieurs à ceux exigés, ou qu'une anomalie bloquante est rencontrée. Une maintenance programmée, d'un commun accord entre le titulaire et le client, entraînant une interruption de service n'est pas considérée comme une indisponibilité.

Le nombre total d'indisponibilités dans l'année civile ne peut, en aucun cas, être supérieur à 7 et la fréquence de ces dernières est, dans le pire des scénarios, bimestrielle, c'est-à-dire qu'une seule indisponibilité tous les 2 mois maximum est tolérée et dans la limite de 7 par an au total et sans possibilité aucune que le temps total des indisponibilités cumulées n'excède les 0,199% (environ) contractuels.

Le non-respect de ces consignes donnera lieu à l'application de pénalités.

En outre, il appartient au Client de respecter les seuils de volumétrie indiqués en « Annexe 2A - Description du logiciel OASIS » et « Annexe 2B - Description du logiciel OKAPI », et d'avertir le Prestataire en cas d'augmentation de ses besoins en terme de capacité de traitement.

Le Prestataire s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les applications concernées aux heures déterminées aux présentes.

Le Prestataire garantit la mise en œuvre des Services applicatifs conformes à la charte qualité figurant en annexe.

Les Services applicatifs peuvent être occasionnellement suspendus en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs [ou plate-forme] du Prestataire. En cas d'interruption des Services applicatifs pour maintenance, le Prestataire s'engage à respecter la procédure des opérations décrite ci-après dans l'« Article 8 – Maintenance et assistance » afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Article 7 – Licence

7.1 – Droit d'utilisation

Le Prestataire concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du Contrat et pour la France.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et le Logiciel que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative au Logiciel n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode SaaS via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre le Logiciel à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

Le Client s'interdit de consentir des sous-licences sans l'accord préalable et écrit du Prestataire. Il s'interdit toute concession même à titre gratuit du droit d'usage à quiconque.

En cas de modification juridique affectant la personnalité juridique du contractant (Cession de fonds de commerce, location-gérance, fusion, etc.) et comportant transfert en tout ou partie des actifs du Client à un tiers, la licence ne sera cessible qu'après autorisation écrite du Prestataire. Le défaut d'autorisation du Prestataire entraîne la déchéance anticipée du terme contractuel, sans aucune indemnité au profit du Client : les dispositions reprises sous l'article "Novation et résiliation" seront applicables. Toutefois, les filiales existantes ou à venir du Client pourront obtenir du Prestataire la concession de licences secondaires avec une réduction de 30% par rapport au tarif en vigueur au jour de la demande.

7.2 – Prescriptions générales

Le Prestataire attire tout spécialement l'attention de son Client sur la nature spécifique des différentes obligations à sa charge.

Le Prestataire souligne les obligations classiques de son Client dont le respect est nécessaire et indispensable à la réussite de son informatisation.

Ainsi :

- 1- Une période de rodage est nécessaire. Le Client doit utiliser le progiciel conformément aux indications du Prestataire. Toute manipulation non conforme à ces règles d'utilisation, ou toute modification des programmes dégage le Prestataire de toute responsabilité.
- 2- L'adaptation des environnements techniques et humains est nécessaire. Le Client doit s'assurer que les environnements techniques et humains sont adaptés au système informatique choisi. Sur le plan humain, il lui appartient d'adapter son personnel aux tâches liées à l'utilisation du Logiciel (connaissance routière et informatique) en consacrant les moyens financiers et en réservant la disponibilité nécessaire à des stages de formation appropriés.
- 3- Le succès de l'informatisation nécessite la collaboration étroite du Client. Celui-ci doit collaborer et coopérer sans détour et de manière active avec le Prestataire ; il doit sensibiliser son personnel à cette nécessité. En effet, le résultat obtenu dépend à la fois des qualités propres du Logiciel et des conditions de sa mise en œuvre en collaboration étroite entre les parties. Ainsi, le Prestataire voit sa responsabilité déchargée si, par la suite d'une carence du personnel du Client, l'utilisation du Logiciel ne répondait pas aux besoins du Client.

Article 8 – Maintenance et assistance

Le Prestataire assure au Client un service de maintenance du Logiciel et un service de soutien permettant la prise en charge des fonctions informatiques essentielles et vitales rendues indisponibles pour quelque cause que ce soit (grève, accident, etc.).

8.1 – Terminologie

- Une **anomalie** est un trait de fonctionnement non conforme à la documentation technique fournie.
- Les **anomalies contournables** peuvent être évitées en utilisant d'autres traits du progiciel.
- Une **anomalie bloquante** ne peut être évitée, et interdit à l'utilisateur d'utiliser un trait documenté.
- Les **modules** sont des extensions importantes qui sont commercialisées indépendamment du progiciel. Ils sont traités comme des progiciels à part entière.
- Une **nouvelle version** du Logiciel comprend tous les fichiers nécessaires au fonctionnement du progiciel ainsi que la documentation associée.

- Une **version intermédiaire** comprend quelques fichiers apportant des corrections au progiciel, ainsi qu'une documentation des anomalies corrigées par ces fichiers. Les versions intermédiaires n'ont de raison d'être que lors de la correction d'anomalies bloquantes importantes.

8.2 – Cadre de la maintenance

Dans ce cadre, le Prestataire s'engage à :

- Maintenir en bon état de fonctionnement le Logiciel couvert par ce contrat ;
- *Former le Client ou l'assister dans l'utilisation dudit logiciel ;*
- *Corriger toute erreur ou anomalie de fonctionnement qui constituerait une anomalie* : le Prestataire assurera la **maintenance curative**¹ qui comprend :
 - la correction des anomalies bloquantes qui lui seront rapportées dans les huit heures ouvrables suivant l'appel,
 - la correction des anomalies non bloquantes qui lui seront rapportées dans les huit jours ouvrables suivant l'appel,
 - une assistance "hotline" qui permet au Client de contacter le Prestataire en cas d'anomalie par messagerie électronique via une adresse e-mail réservée. La hotline sera ouverte aux heures de bureau, les jours ouvrables ;
- *Fournir au Client des versions actualisées des progiciels* : le fournisseur assurera la **maintenance évolutive**² qui comprend :
 - *La mise à jour du logiciel avec les versions disponibles au fur et à mesure de leur sortie sur le marché,*
 - *Une documentation précisant les évolutions apportées par la version et les documentations utilisateurs nécessaires seront diffusées avec la mise à jour ;*
- *Assurer la maintenance évolutive réglementaire (mise à niveau permanente du Logiciel en fonction des évolutions de la législation et/ou de la réglementation) ;*
- *Assurer la maintenance technologique (mise à niveau du Logiciel en fonction des évolutions standard de la plateforme technique : système d'exploitation, TCP/IP, etc...) ; Le Prestataire s'engage à alerter le Client au plus tard un an avant toute incompatibilité due à une évolution du Logiciel par rapport aux plates-formes techniques utilisées par lui pour faire fonctionner le Logiciel avec une prise en compte des évolutions ultérieures réalisées en collaboration avec le Prestataire ou sur simple information à celui-ci ;*
- *Garantir la non régression par rapport au Logiciel livré en standard et aux adaptations spécialement développées par le Prestataire pour les besoins du Client ; En cas d'évolution de la réglementation, le Prestataire s'engage contractuellement à installer la mise à jour du Logiciel permettant aux services du Client d'effectuer le travail correspondant dans les délais réglementaires ;*
- *Fournir au Client la mise à jour de la documentation du Logiciel ;*
- *Assister le Client pour remettre dans de bonnes conditions d'exploitation les fichiers à la suite d'un accident causé par un mauvais fonctionnement du Logiciel ;*
- *Informers le Client de toutes évolutions apportées au Logiciel et à lui remettre toute documentation à ce sujet ;*

Le Prestataire n'est pas responsable de la maintenance dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer avec le Prestataire dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation des Services applicatifs de manière non conforme à leur destination ou à leur documentation ;
- Modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du Contrat ;
- Implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec les Services applicatifs ;
- Utilisation de consommables incompatibles ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation des Services applicatifs.
- Selon le cas et si possible, le Prestataire peut prendre en charge la résolution des dysfonctionnements provoqués par les cas ci-dessus listés, au tarif du Prestataire en vigueur à la date d'intervention.

Sont exclus de la maintenance :

¹ Dans le cadre de la maintenance curative, les corrections apportées aux logiciels pour corriger toute erreur ou anomalie de fonctionnement sont téléchargeables sur le site Internet du fournisseur.

² Dans le cadre de la maintenance évolutive, les nouvelles versions des logiciels sont mises à disposition sur le site Internet du fournisseur.

- le développement de fonctionnalités non prévues dans les fonctionnalités de base du Logiciel,
- la formation du personnel du Client utilisant le Logiciel,
- le travail d'exploitation.

Article 9 – Assistance technique

Le service d'assistance technique consiste à assister les Utilisateurs par mail, téléphone ou télémaintenance. Il sera répondu au Client, aux heures de bureau, les jours ouvrables (du lundi au vendredi).

Article 10 – Formation

Sur demande du Client, le Prestataire peut fournir, selon les conditions de Prix, des prestations de formation selon un plan à définir. Pour ces formations, le distanciel sera privilégié.

Article 11 – Traitement des données

Lors de la mise en place de la solution SaaS, les données du Client sont mises en stockage sur les serveurs du Fournisseur de SaaS selon ses conditions reprises en « Annexe 4 – OVHCLOUD – Conditions particulières du service public Cloud ».

11.1 – Données personnelles

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la loi du 6 janvier 1978 dite « Informatique & Libertés », et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites données personnelles. A ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

11.2 – Exploitation des données

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation des Services applicatifs.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Services applicatifs. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence le Prestataire dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Prestataire à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs. Le Client demeure le seul propriétaire des Données constituant le contenu des Solutions.

11.3 – Sécurité des données

Chacune des Parties s'engage à mettre en oeuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données. Sous réserve de l'Article « Responsabilité », le Prestataire s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. Le Prestataire mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

Article 12 – Audit technique

Le Client, après en avoir avisé le Prestataire par écrit avec un préavis minimum de [... jours ou semaines], pourra faire procéder, à ses frais, à un audit des conditions d'exploitation des Solutions et, plus généralement, du respect par le Prestataire des référentiels techniques et de sécurité [Charte qualité]. A ce titre, le Client désignera un auditeur indépendant non concurrent du Prestataire sur le marché du SaaS qui devra être validé par le Prestataire, et qui devra signer un engagement de confidentialité.

L'audit doit être mené dans les strictes limites décrites ci-dessus et ne pourra porter sur les données financières, comptables et commerciales du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à collaborer de bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires et en répondant à l'ensemble de ses demandes afférentes à cet audit.

L'audit sera mené durant les heures de travail du Prestataire.

Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie et sera examiné conjointement par les Parties qui s'engagent à se rencontrer à cet effet.

Article 13 – Conditions financières

Le coût du présent contrat couvre l'ensemble des prestations, objets du présent contrat. Les interventions exclues de ce contrat seront réalisées avec accord préalable écrit du Client suivant les conditions indiquées en « Annexe 1 – Conditions particulières ». Le Client reconnaît avoir eu connaissance du tarif à la date de la signature.

13.1 – Redevances

Les redevances des Services sont indiquées en « Annexe 1 – Conditions particulières ».

L'adresse de facturation est l'adresse du siège social du Client.

En l'absence d'autre indication, la redevance annuelle est une somme forfaitaire payable d'avance. Cette somme est révisable annuellement en fonction de la variation de l'indice SYNTEC (indice de référence : celui du mois de signature du présent contrat) et sur la base de la formule décrite dans le CCP article 5.2.

13.2 – Modalités de paiement

Sont exclues de la redevance et donnent lieu à facturation séparée, en fonction du temps passé et au tarif en vigueur au jour de l'exécution des prestations, les prestations suivantes :

- les prestations de formation,
- le temps nécessaire à l'analyse, à l'adaptation et au paramétrage du Logiciel,
- les prestations de développement de fonctionnalités non prévues dans les fonctionnalités de base du Logiciel,
- et plus généralement toutes prestations n'entrant pas dans l'offre SaaS.

Les factures sont payables comptant, sans escompte, à réception.

Toute contestation non formulée de façon écrite et précise dans les quinze jours de la facturation, est irrecevable.

13.3. Défaut de paiement

Les sommes dues au(x) titulaire(s) seront payées dans un délai global de 30 jours à compter de la date de réception des demandes de paiement. En cas de retard de paiement, le titulaire a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

Article 14 – Propriété

14.1 – Utilisations

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données qu'il utilise via les Services applicatifs dans le cadre du Contrat.

OKAPI, logiciel de réalisation des visites d'ouvrages d'art sur le terrain sur une tablette sous ANDROID, est la propriété exclusive de TWS. OASIS, logiciel de gestion des ouvrages d'art, est la propriété conjointe du Département de Haute-Savoie et de la SAS TWS, et fait l'objet d'une convention de partenariat signée le 19 mars 1998 ; chacun des deux partenaires restant propriétaire des développements qu'il a financés depuis le début du projet (Versions 1-4 et 2-1 du logiciel pour le Département de Haute-Savoie, versions postérieures à l'année 2000 pour la SAS TWS).

Le Prestataire est et demeure titulaire de ses droits de propriété relatifs à OASIS-OKAPI et en particulier à sa nouvelle version OASIS-OKAPI 7.9, Solution mise à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur les Solutions. La mise à disposition temporaire des Solutions dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément du Logiciel, ou toute documentation le concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra procéder à aucune reproduction partielle ou totale du Logiciel et/ou de sa documentation, quelle qu'en soit la forme. Toutefois, conformément à l'article 47 de la loi n° 85-660 du 3 juillet 1985, le Client est autorisé à reproduire le Logiciel en un seul exemplaire, dans le but exclusif d'assurer la pérennité de son droit d'utilisation (copie de sauvegarde). La copie de sauvegarde devra concerner le progiciel dans son état après paramétrage et adaptation, étant précisé que le fournisseur ne détient aucune copie du système adapté et qu'il décline toute responsabilité à cet égard.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

En cas de panne ou d'indisponibilité provisoire des Solutions, le Client pourra transférer provisoirement le Logiciel sur son matériel après en avoir averti immédiatement et par écrit le Prestataire.

Le Client s'engage à utiliser le Logiciel conformément à la documentation et au guide d'utilisation; il s'interdit d'effectuer ou de faire effectuer des modifications détournant le Logiciel de sa fonctionnalité. Il s'interdit également d'effectuer ou de faire effectuer la transcription du Logiciel dans un autre langage.

Sans l'accord écrit du Prestataire, le Client s'interdit de modifier ou de fusionner, même pour partie, le Logiciel avec d'autres programmes.

Toute utilisation non conforme aux stipulations contractuelles, ou abusive au regard des engagements réciproques, mettant en cause le Client, entraîne présomption de mauvaise foi à son encontre. Il en sera notamment ainsi chaque fois que sera impliqué dans une telle utilisation le Logiciel qui lui a été concédé. D'une manière générale, le Client est garant et gardien des droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel.

14.2 – Protection du Logiciel

Le Prestataire se réserve de manière exclusive le droit de poursuivre tout contrefacteur ou utilisateur abusif des programmes dont il assure la distribution.

Le Client s'oblige à signaler au Prestataire toute atteinte à ses droits patrimoniaux sur lesdits programmes.

Le Prestataire assure à ses frais la défense du Client contre toute allégation de contrefaçon des programmes.

Le Client doit, en conséquence :

- aviser le Prestataire par écrit de toute allégation de contrefaçon des programmes,
- apporter au Prestataire sa pleine coopération et lui laisser la direction de la défense ou de toute négociation.

Le Prestataire attire expressément l'attention du Client sur les mesures de protection technique et juridique qu'il a mises en œuvre :

- Protection technique : Les Logiciel est concédé au Client pour une durée de vingt-cinq ans, à l'expiration de laquelle le fournisseur signale expressément que ceux-ci peuvent présenter des défauts majeurs, et ce, afin de prévenir toute contrefaçon ou utilisation abusive.
- Protection juridique : La marque sous laquelle le Logiciel est commercialisé a fait l'objet d'un dépôt dans le cadre de la loi du 31 décembre 1964. Les états apparaissant sur écran ou imprimante, les documentations, ont fait l'objet d'un dépôt ayant date certaine et sont protégés dans le cadre des lois du 14 juillet 1957 sur la propriété littéraire et artistique.

Remarque : Le Logiciel a été déposé à l'Agence pour la Protection des Programmes (A.P.P.). En cas de défaillance de TWS, le Client qui a régulièrement acquis le droit d'utilisation du Logiciel par contrat, pourra accéder au programme source sous le contrôle de la commission d'arbitrage de l'A.P.P., et ce, en application de l'article 6 du Règlement Général de l'A.P.P. L'accès au code source ne transfère aucun droit de propriété au Client.

14.3 – Secret professionnel

Le Client est tenu de communiquer au Prestataire tous les documents et renseignements nécessaires afin de lui permettre d'accomplir ses obligations.

Le personnel du Prestataire qui aura connaissance de ces renseignements et documents est tenu au secret professionnel et s'expose en cas de divulgation aux peines prévues par les articles 378 et 418 du code pénal.

Le Client et le Prestataire peuvent mentionner publiquement l'existence du présent contrat. Les deux parties doivent cependant garder confidentiels les aspects de coût de ce contrat. Par ailleurs, toute diffusion publique d'informations concernant les fonctionnalités du Logiciel devra être approuvée par le Prestataire.

Article 15 – Garantie d'éviction

Concernant les performances et la disponibilité des Services, il convient de se reporter à l'Article « Qualité des services ou SLA » ainsi qu'à l'annexe correspondante.

Le Prestataire déclare et garantit :

- que les Solutions qu'il a développé sont originales au sens du Code français de la propriété intellectuelle,
- qu'il est titulaire de tous les droits de propriété intellectuelle qui lui permettent de conclure le Contrat.

Le prestataire déclare et garantit que les Solutions ne sont pas susceptibles de porter atteinte aux droits des tiers.

Article 16 – Responsabilité – Force majeure

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels et causant un dommage direct à l'autre Partie.

Pour les dommages indirects : En outre, et en cas de faute prouvée par le Client, le Prestataire ne sera tenu que de la réparation des conséquences pécuniaires des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Services. En conséquence, le Prestataire ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de Données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des prestations.

Pour le plafond des dommages directs : Dans tous les cas, le montant de la responsabilité du Prestataire est strictement limité au remboursement du montant des sommes effectivement payées par le Client à la date de survenance du fait générateur de responsabilité, par poste utilisateur, par jour d'interruption sur la moyenne de consommation des [...] derniers [mois, année]. Le Prestataire ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client.

Force majeure : Le Prestataire ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable de tout dommage en cas de préjudice causé par une interruption ou une baisse de service de l'opérateur de télécommunications, du fournisseur d'électricité ou en cas de force majeure. Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Contrat, si un tel manquement résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique ou plus généralement tout autre événement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence. La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

Article 17 – Assurances

Le Prestataire a souscrit les assurances nécessaires afin de couvrir les risques liés à l'exercice de son activité. Il s'engage à donner tout justificatif au Client, si celui-ci lui en fait la demande expresse.

Article 18 – Résiliation

Toute modification aux stipulations générales et particulières ne peut intervenir que par un avenant signé des deux parties, et ce à l'exclusion de stipulations pouvant figurer dans les correspondances et/ou autres documents commerciaux.

L'inexécution par le Client des obligations mises à sa charge par le présent contrat peut entraîner, après mise en demeure infructueuse, la résiliation de celui-ci à ses torts ; dans ce cas, les sommes versées par le Client resteront acquises au Prestataire sans préjudice des dommages et intérêts qui pourraient être réclamés à titre de réparation.

En cas de résiliation, le Client sera tenu de cesser d'utiliser tous codes d'accès aux Solutions et aux Services applicatifs, et les prestations de réversibilité seront mises en œuvre.

Article 19 – Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou détruire selon le choix du Client, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent.

Le Client collaborera activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données.

Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

Le Client, quant à lui, sera tenu de restituer sans délai au Prestataire toute copie des Solutions en sa possession sous la forme suivante :

- remise de la copie de sauvegarde,
- restitution de la documentation.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement de La charte qualité seront revus.

Sur demande et moyennant facturation supplémentaire, le Prestataire pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble.

A la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

Il en sera de même en cas de cessation de relation contractuelle entre le prestataire et l'hébergeur.

Article 20 - Non-sollicitation du personnel

Chacune des Parties renonce à engager ou à faire travailler, directement ou par personne interposée, tout salarié de l'autre partie, sans accord exprès et préalable de cette dernière. Cette renonciation est valable pendant toute la durée du Contrat et pendant les trois années qui suivront sa cessation.

Dans le cas où l'une des Parties ne respecterait pas cette obligation, elle s'engage à dédommager l'autre Partie en lui versant immédiatement et sur simple demande, une somme forfaitaire égale à 12 fois la rémunération brute mensuelle du salarié au moment de son départ.

Article 21 – Confidentialité

Chacune des Parties s'oblige à tenir confidentielles toutes les informations qu'elle recevra de l'autre Partie, et notamment à ne pas divulguer les informations confidentielles de l'autre Partie à un tiers quelconque, autre que des employés ou agents ayant besoin de les connaître ; et n'utiliser les informations confidentielles de l'autre Partie qu'à l'effet d'exercer ses droits et de remplir ses obligations aux termes du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, aucune des Parties n'aura d'obligation quelconque à l'égard d'informations qui seraient tombées ou tomberaient dans le domaine public indépendamment d'une faute par la Partie les recevant, seraient développées à titre indépendant par la Partie les recevant, seraient connues de la Partie les recevant avant que l'autre Partie ne les lui divulgue, seraient légitimement reçues d'un tiers non soumis à une obligation de confidentialité, ou devraient être divulguées en vertu de la loi ou sur ordre d'un tribunal (auquel cas elles ne devront être divulguées que dans la mesure requise et après en avoir prévenu par écrit la Partie les ayant fournies).

Les obligations des Parties à l'égard des informations confidentielles demeureront en vigueur pendant toute la durée du Contrat et aussi longtemps, après son terme, que les informations concernées demeureront confidentielles pour la Partie les divulguant et, en toute hypothèse, pendant une période de [...] ans après le terme du Contrat.

Chacune des Parties devra restituer toutes les copies des documents et supports contenant des informations confidentielles de l'autre Partie, dès la fin du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

Les Parties s'engagent par ailleurs à faire respecter ces dispositions par leur personnel, et par tout préposé ou tiers qui pourrait intervenir à quelque titre que ce soit dans le cadre du Contrat.

Article 22 – Garantie OASIS

Sauf stipulations particulières et écrites, le Prestataire souscrit à l'égard du Client une obligation de moyens, au terme de laquelle il met à la disposition de celui-ci tous les moyens humains et techniques - dans la mesure des conditions financières convenues.

Le Prestataire décline toute responsabilité quant aux problèmes éventuels qui pourraient survenir directement ou indirectement à la suite de l'utilisation du progiciel OASIS.

Elle n'est en particulier pas responsable des conséquences :

- d'une mauvaise utilisation du progiciel,
- des erreurs, fautes ou mauvaises interprétations faites par les utilisateurs du progiciel.

Le Prestataire garantit la correction des anomalies qui apparaissent durant les six premiers mois suivant la signature du contrat, dans la mesure où elles sont liées aux Solutions développées par lui-même.

En toute hypothèse, la garantie du Prestataire ne peut excéder le montant de la somme versée par le Client au titre de la concession de la présente Licence (à l'exclusion des prestations annexes et des royalties versées par le Prestataire à des tiers).

Article 23 – Divers

23.1 – Divisibilité des clauses

La nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité de l'une ou quelconque des stipulations du Contrat n'emporte pas nullité, la caducité, l'absence de force obligatoire ou l'inopposabilité des autres stipulations, qui conserveront tous leurs effets. Cependant, les Parties pourront, d'un commun accord, convenir de remplacer la ou les stipulations invalidées.

23.2 – Droit applicable

Les données du client constituant le contenu des Solutions peuvent se trouver sur des serveurs localisés dans des pays tiers. Le contrat doit donc bien préciser le pays de localisation des serveurs et donc d'hébergement des données :

- Pour éviter qu'en cas de litige ce ne soit la loi du pays où se trouvent les serveurs qui s'applique, même si la localisation du serveur ne suffit pas, à elle seule, à déterminer la loi applicable.
- Pour permettre aux clients d'effectuer les déclarations requises auprès de la CNIL.

Le Contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation.

23.3 – Election de domicile

Pour l'exécution des présentes ainsi que de leurs suites, les Parties font respectivement élection de domicile en leurs sièges sociaux indiqués en tête des présentes. Toute modification du siège social ou de l'adresse de l'une des Parties ne sera opposable à l'autre Partie que huit jours calendaires après lui avoir été dûment notifiée.

23.4 – Différends – clause attributive de compétence territoriale

En vue de trouver ensemble une solution à tout litige qui surviendrait dans l'exécution du Contrat, les Parties conviennent de se réunir dans les [...] jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception notifiée par l'une des deux Parties.

SI AU TERME D'UN NOUVEAU DELAI DE QUINZE JOURS, LES PARTIES N'ARRIVAIENT PAS A SE METTRE D'ACCORD SUR UN COMPROMIS OU UNE SOLUTION, LE LITIGE SERAIT ALORS SOUMIS A LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE MARSEILLE. CETTE ATTRIBUTION DE COMPETENCE EST EGALEMENT CONVENUE EN CAS D'APPEL EN GARANTIE, LITISPENDANCE, CONNEXITE OU DEFENDEURS MULTIPLES.