



### Décision du Maire n° DEC2024/0238

**Objet :** Médiathèque  
Contrat de maintenance avec la société C3rb Informatique

Le Maire de la Ville de Rodez,

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, notamment les articles L.2122-22 et L.2122-23 permettant au Maire, par voie de décision et sur délégation du Conseil Municipal, de gérer les affaires courantes de la collectivité,  
Vu la délibération N° DEL2020-089 du Conseil Municipal en date du samedi 11 juillet 2020 rectifiée par la délibération N° DEL2020-277 du Conseil Municipal du vendredi 18 décembre 2020 déléguant au Maire la charge de gérer, par voie de décisions, les affaires telles que précisées par les articles du Code Général des Collectivités Territoriales ci-dessus rappelés,

Considérant que le contrat de maintenance du progiciel et du portail Orphée de la médiathèque municipale est arrivé à échéance et qu'il y a lieu de continuer à assurer cette maintenance pour le bon fonctionnement du service,

### Décide

#### Article 1 : Objet

De procéder à la signature, avec la société C3rb Informatique, sise ZA de Lioujas - 163 rue de l'Aubrac - 12740 LA LOUBIERE, d'un contrat de maintenance définissant les prestations dues par cette société en matière de maintenance du progiciel et du portail Orphée équipant la médiathèque de la Ville de Rodez.

#### Article 2 : Conditions financières

Ce contrat est conclu pour l'année 2025. Il est renouvelable annuellement par reconduction expresse, sans que sa durée ne puisse excéder le 31/12/2027.

#### Article 4 : Loyer (Indemnité ou redevance)

La redevance annuelle est de 4 526,70 € H.T. Indexée sur l'indice SYNTEC, elle sera révisée annuellement au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, valeur prise au dernier indice connu à la date de révision.

#### Article 3 : Prévision budgétaire

Les crédits nécessaires au règlement de cette dépense seront prélevés sur le budget concerné au compte par nature dédié.

#### Article 4 : Condition d'exécution

Le Directeur Général des Services est chargé de l'exécution de la présente décision. La présente décision sera transmise en Préfecture et publiée. Ampliation de la présente décision sera transmise à Madame la Préfète de l'Aveyron.

#### Article 5 : Recours

Conformément aux articles R421-1 et R421-5 du Code de Justice Administrative, la présente décision est susceptible de recours administratif auprès de Monsieur le Maire ou de recours contentieux devant le Tribunal administratif de Toulouse, directement par courrier ou par l'application informatique « Télérecours Citoyens » via le site internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr) dans un délai de deux mois à compter de sa publication, notification et transmission en Préfecture.

#### Article 6 : Compte-rendu des décisions du Maire prises par délégation du Conseil Municipal

Monsieur le Maire rendra compte de la présente décision à la prochaine séance du Conseil Municipal.

Fait à RODEZ, le 28 novembre 2024

Le Maire certifie exécutoire la présente décision  
Transmise en Préfecture le 28 novembre 2024  
Publiée le 28 novembre 2024

Par Délégation du Conseil Municipal  
Le Maire  
Signé : Christian TEYSSEDRE  
Acte dématérialisé

## Contrat de Renouvellement

### Prestations, Hébergement / Maintenance (mode SaaS) des solutions Orphée

Récapitulatif administratif et financier des engagements en annexe(s)

NUMÉRO CLIENT	DATE D'EFFET	UTILISATEUR
1785	01/01/2025	MÉDIATHÈQUE RODEZ

#### Entre

La société C3rb Informatique,  
SAS au capital de 230 000 Euros

**Adresse :** PA de Lioujas  
163 Rue de l'Aubrac  
12740 LA LOUBIERE

Ci-après désigné "C3rb"

#### Et

**La collectivité de :** Mairie Rodez

**Adresse :** Place Eugène Raynaldy BP 3119  
12031 RODEZ Cedex 9

**N° siret :** 21120202300019

Ci-après désigné "L'Utilisateur"

#### Article 1 - Objet

Le présent contrat porte sur la mise en place des solutions Orphée de gestion de médiathèques par C3rb Informatique, les prestations complémentaires, l'assistance, la maintenance et/ou l'hébergement associés.

#### Article 2 - Intégrité du Contrat - Documents contractuels

Le présent contrat est formé par les pièces contractuelles suivantes qui régissent les relations entre les parties :

- le présent document qui fixe la période contractuelle,
- les Conditions Générales de ventes de C3rb telles que reproduites en annexe,
- les annexes financières qui permettent de référencer les logiciels, ou services couverts par le contrat. Leurs mises à jour seront transmises au client à chaque modification pour information et suivi.
- les éventuels autres devis acceptés postérieurement par le client. L'acceptation de ces derniers a valeur d'avenant : les montants prévus seront alors ajoutés aux annexes financières.
- toutes les autres annexes signées par les parties.

### Article 3 - Durée du contrat

Les conditions particulières arrêtées par les parties au jour de la signature du présent document sont les suivantes :

A. Date d'effet :

Le présent contrat prend effet le : **01/01/2025**.

B. Durée :

Le présent contrat est établi pour une durée initiale ferme de 1 an du 01/01/2025 au 31/12/2025.

Il sera reconductible ensuite sur année civile, par tacite reconduction, par période successive de 1 an pour une durée maximale de reconduction de 2 ans sans que ce délai ne puisse excéder le **31/12/2027**, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée avec un préavis de trois mois. (détails dans les Conditions Générales de Ventes de C3rb).

### Article 4 - Indexation

Les prix des Services sont indexés sur l'indice Syntec révisé ([www.lemoniteur.fr](http://www.lemoniteur.fr)) et seront automatiquement révisés annuellement le 1er janvier de chaque année, par application de la formule suivante :

**R1= RO\*S1/SO** dans laquelle :

R1 = redevance révisée,

RO = redevance précédente,

SO = dernier indice Syntec révisé connu à la date de la précédente révision

S1 = dernier indice Syntec révisé connu à la date de la révision.

### Article 5 - Facturation

- Hébergement : dès que la plateforme est mise à disposition (début du projet), avec un calcul au prorata temporis sur année civile.
- Maintenance : à partir de la mise en production, avec un calcul au prorata temporis sur année civile.
- Prestations complémentaires, formations : service fait.

**A La Loubière, le 04/10/2024**

M. CERLES Casimir,  
Président de C3rb Informatique

**C3rb Informatique**  
163, rue de l'Aubrac - PA de Lioujas  
-12740 LA LOUBIERE  
Tél.: 05 65 47 93 02 - [orphee@c3rb.fr](mailto:orphee@c3rb.fr)  
Siret 353 849 417 00111 - APE 6202A

**Lu et accepté à....., le.....**

Madame / Monsieur,  
Nom, Prénom : .....  
Fonction : .....

Signature du représentant du pouvoir adjudicateur,  
habilité par la délibération en date du .....

Liste des annexes :

- 1A - Annexe Financière Maintenance
- 2 - CGV - Conditions Générales de Ventes / RGPD

# 1A - ANNEXE FINANCIERE MAINTENANCE

## Contrat - Solutions Orphée

(Mode SaaS)



N° Devis	Descriptif des Solutions Orphée	Qté	P.U. HT	Montant Total H.T.
<b>SIGB</b>				
	Licence serveur : <b>Média PGS. net</b>	1		1'479.78 €
	Licence(s) poste(s) professionnel(s)	17	98.65 €	1'677.05 €
<b>Montant Total H.T. de la redevance Annuelle du SIGB</b>				<b>3'156.83 €</b>
<b>PORTAIL</b>				
	Licence Portail Orphée Média	1		977.85 €
	Module de gestion des connecteurs incluant le serveur CAS avec recherche fédérée et lien SSO	1		153.40 €
	<b>Connecteurs</b>	<b>2</b>	34.09 €	68.18 €
	Les Yeux Docs	1		
	Médiathèque Numérique	1		
<b>Montant Total H.T. de la redevance Annuelle du Portail</b>				<b>1'199.43 €</b>
<b>Applications</b>				
	Ma Bibli	1		170.44 €
<b>Montant Total H.T. de la redevance Annuelle des Applications</b>				<b>170.44 €</b>
<b>Montant Total de la redevance Annuelle</b>				<b>4'526.70 €</b>
				<b>H.T.</b>
				<b>TVA 20 %</b>
				<b>905.34 €</b>
				<b>T.T.C.</b>
				<b>5'432.04 €</b>

Montant Unitaire Initial	Révisions R1 = R0*S1/S0		
	SO	0.0	0.0
	S1	0.0	0.0
<b>2025</b>		<b>2026</b>	<b>2027</b>

1479.78

98.65

977.85

153.40

34.09

170.44

Médiathèque Municipale de Rodez

Date d'effet du contrat : **01/01/2025**

**Facturation Annuelle Terme à échoir Année Civile**

A La Loubière, le 04/10/2024

"Le Prestataire"

M. Cerles Casimir, Président de la société C3rb

C3rb Informatique  
163, rue de l'Aubrac - PA des Lioujats  
12740 LA LOUBIERE  
Tél.: 05 65 47 93 02 / orphee@c3rb.fr  
Siret 353 849 417 00111 - APE 6202A

Accusé de réception en préfecture  
012-211202023-20241128-DEC20240238-AU

Reçu le 28/11/2024

C3rb Informatique

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE LA SOCIÉTÉ C3RB INFORMATIQUE

Le présent document constitue les Conditions Générales de la société C3rb Informatique, SAS au capital de 230.000 € sise ZA de Lioujas, rue de l'Aubrac, 12740 LA LOUBIERE, France, immatriculée au RCS de Rodez sous le n° B 353 849 417 (ci-après « C3rb »).

Ces conditions s'appliquent à toutes les ventes et prestations fournies par C3rb et notamment à la fourniture et la mise à disposition de son Progiciel Orphée, d'un Portail Orphée, à la fourniture d'un service de maintenance, et/ou à la fourniture d'un service d'hébergement. Par commodité, l'ensemble des produits, matériels, logiciels, prestations vendus et/ou fournis par C3rb est ci-après dénommé sous le terme « Produit ».

Ces conditions régissent les relations entre C3rb et le Client qui passe commande auprès de C3rb. Elles sont complétées par les termes de la commande passée par le Client tels que formalisés au sein du Devis établi par C3rb et tels qu'acceptés par le Client. Les Conditions Générales et le Devis acceptés forment ensemble le « Contrat » liant les parties.

### 1. DÉFINITIONS

- ◆ « Anomalie » désigne un dysfonctionnement ou un fonctionnement non conforme aux spécifications et fonctionnalités intrinsèques du logiciel ou progiciel concerné (ceci implique notamment l'exclusion des difficultés d'usage ou d'utilisation touchant à l'ergonomie ou les comforts d'usage des Utilisateurs).
- ◆ « Client » désigne la personne physique ou morale identifiée qui passe commande auprès de C3rb.
- ◆ « Contrat » désigne le contrat conclu entre C3rb et le Client régi par les présentes conditions générales et les termes de la commande tels que fixés au sein du Devis accepté par le Client.
- ◆ « Devis » désigne l'offre commerciale / tarifaire établie par C3rb sur la base des besoins exprimés par le Client et précisant les conditions particulières proposées pour la fourniture de ces services.
- ◆ « Données » désignent les données de toute nature saisies et/ou générées par le Client (y compris les Utilisateurs autorisés par le Client) lors de l'utilisation du Progiciel Orphée.
- ◆ « Livraison » désigne le moment où C3rb procède à la mise à disposition du Produit concerné laquelle est formalisée le cas échéant par un procès-verbal de livraison. Pour le Progiciel Orphée, la Livraison se matérialise par la communication au Client de l'URL d'accès correspondante et par la formalisation d'un procès-verbal de Livraison.
- ◆ « Plateforme informatique » désigne le matériel informatique (serveurs) et logiciels de fonctionnement appartenant à C3rb (ou son sous-traitant) sur lequel est installé et mis à disposition le Progiciel Orphée, le Portail ou tout autre Produit afin d'être rendu accessible au Client, aux Utilisateurs Professionnels et le cas échéant aux Utilisateurs Publics depuis leur propre matériel informatique et avec leur propre connexion à internet.
- ◆ « Progiciel »
- ◆ « Progiciel Orphée » ou « Progiciel » désigne le progiciel de gestion de Médiathèques Orphée créé et développé par C3rb.
- ◆ « Portail Orphée » désigne le portail web développé par C3rb pour le compte du Client et ouvert au public.
- ◆ « Produit » désigne l'ensemble des produits, matériels, logiciels, prestations vendus et/ou fournis par C3rb au Client au titre du Contrat.
- ◆ « Services » désignent toutes les prestations mises en œuvre par C3rb au terme du Contrat.

- ◆ « Utilisateur(s) » désigne une personne physique utilisant l'un des Produits. On distingue les « Utilisateurs Professionnels » qui sont des salariés / membres du personnel / collaborateurs (dont les bénévoles, les stagiaires...) du Client bénéficiant d'une Licence d'Accès Pro acquis par le Client pour l'utilisation des Produits, et les « Utilisateurs Publics » qui désignent les internautes (le public) qui accèdent et utilisent le Portail Orphée fourni par C3rb.
- ◆ « Version » du Progiciel Orphée ou d'un Produit désigne chacune des différentes évolutions dudit progiciel ou produit fournies au Client par C3rb incorporant des modifications, des améliorations et corrections. Chaque Version est dotée d'un numéro de version unique destinée à l'identifier et à la différencier des autres.

## 2. PROCESSUS DE COMMANDE

L'offre commerciale est établie par C3rb Informatique dans un Devis sur la base de toutes les informations écrites communiquées par le Client ; celles-ci étant réputées exactes et complètes. Le Devis est communiqué au Client pour acceptation. Ce dernier retourne le Devis signé en précisant le cas échéant les Produits retenus, les options acceptées ou celles refusées. Le Devis signé par le Client engage ce dernier.

Par défaut, les prix mentionnés dans le Devis s'entendent en Euros HT et sont garantis 180 jours calendaires à compter de sa date d'établissement. Le Devis accepté par le Client et valant bon de commande devra être adressé à C3rb Informatique par mail ou courrier postal. La commande implique l'adhésion aux présentes Conditions Générales.

## 3. MODIFICATION DU PÉRIMÈTRE DU CONTRAT

Toute modification du périmètre d'utilisation du Progiciel Orphée (notamment par l'adjonction de licences complémentaires) devra faire l'objet de Devis complémentaires acceptés par le Client. Les nouveaux Devis successifs acceptés ou bons de commande en lien reçus auront valeur d'avenants au Contrat et s'intégreront automatiquement à ce dernier, sauf accord contraire des parties.

*Le contrat sera modifié à la date de mise en place de la solution.*

## 4. DÉLAI – PLANIFICATION D'INTERVENTION

Sauf mention expressément acceptée par C3rb, les délais d'intervention, de livraison, de fourniture et d'exécution communiqués par C3rb sont uniquement des délais indicatifs. Les délais sont fixés lors de la passation de la commande.

## 5. COLLABORATION DES PARTIES – INFORMATION

Chacune des parties est parfaitement consciente que les prestations de service en informatique nécessitent une collaboration active et régulière entre le Client et C3rb, et s'y engage. A cet effet, le Client désigne un interlocuteur compétent qui le représentera auprès de C3rb. De son côté, C3rb désigne une équipe compétente et dirigée par un responsable qui sera en charge du bon déroulement du Contrat.

Si au cours du déroulement du Contrat, l'une des parties rencontre des difficultés, elle devra alerter l'autre partie le plus vite possible afin que les parties se concertent pour mettre en place la solution la mieux adaptée dans les meilleurs délais.

C3rb s'engage à répondre à toute demande d'information du Client et à mettre à disposition de celui-ci la documentation nécessaire au bon usage des Produits fournis au titre du Contrat conclu.

## 6. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

### 6.1. Tarifs et Facturation

Les prix convenus entre les Parties sont précisés au sein du Devis signé par le Client.

Sauf convention contraire convenue entre les parties :

- ◆ Les licences d'utilisation des Produits sont fixées de manière forfaitaire en fonction du nombre d'Utilisateurs et sont facturées (i) en cas d'Achat de licences, en intégralité au jour de la Livraison de chaque Produit concerné ou (ii) en cas d'Abonnements en totalité terme à échoir au début de chaque période d'Abonnement concernée, puis lors de chaque renouvellement annuel.
- ◆ Les redevances du Service de Maintenance et/ou du Service d'Hébergement sont fixées forfaitairement par période annuelle, et sont facturées en totalité terme à échoir au début de chaque période concernée, puis lors de chaque renouvellement annuel.
- ◆ Les prestations associées à la fourniture et au déploiement des Progiciels Orphée sont facturées à l'issue de leur réalisation.

Les factures sont payables par virement bancaire à 30 jours date de facture, paiement net et sans escompte. La facturation est transmise pour les collectivités territoriales via la plateforme CHORUS PRO.

### 6.2. Défaut de paiement

Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, en cas de non règlement dans les 30 jours à compter de la date de facture, C3rb pourra appliquer des pénalités de retard calculées sur le montant restant dû au taux de 3 fois l'intérêt légal en vigueur. Une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement sera appliquée en cas de retard de paiement conformément aux articles L441-3 et L441-6 du code de commerce. En outre, en cas de retard de paiement, C3rb se réserve la faculté de procéder de plein droit :

- ◆ à la suspension immédiate des Services, après envoi de courrier ou mél de relance, restés infructueux et ce, jusqu'à régularisation de la situation, par la réception du paiement complet des sommes dues,
- ◆ ou à la résiliation du Contrat aux torts du Client après l'envoi par C3rb d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse.

### 6.3. Indexation

Les prix des Services sont indexés sur l'indice Syntec révisé ([www.lemoniteur.fr](http://www.lemoniteur.fr)) et seront automatiquement révisés annuellement le 1<sup>er</sup> janvier de chaque année, par application de la formule suivante :  $R1 = RO * S1 / SO$  dans laquelle R1 = redevance révisée, RO = redevance précédente, SO = dernier indice Syntec révisé connu à la date de la précédente révision et S1 = dernier indice Syntec révisé connu à la date de la révision.

## 7. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE – LICENCE D'UTILISATION SUR LES PRODUITS

### 7.1. Licence d'utilisation accordée au Client

Les Produits (et notamment le Progiciel Orphée et le Portail Orphée), ainsi que toute documentation associée fournis par C3rb sont des créations protégées par les lois et les traités internationaux en matière de propriété intellectuelle dont les droits d'auteur sont la propriété de C3rb. Aucun droit de propriété intellectuelle n'est transféré ni cédé au Client.

Seules des licences d'utilisation (non exclusives) sur les Produits fournis sont concédées par C3rb au Client dans les limites et les conditions fixées au sein des présentes Conditions Générales et conformément au Devis accepté.

Les licences d'utilisation acquises par le Client sont des licences dites « simultanées » : elles peuvent être utilisées par les Utilisateurs Professionnels de manière simultanée dans la limite du nombre de licences souscrites (tel que précisé au sein du Devis). Il peut être ajouté des licences en cours de Contrat sous réserve du paiement du prix correspondant.

## **7.2. Durée et modalités des Licences – Abonnements**

Les licences accordées sont souscrites selon deux modes possibles :

- ◆ Achats de Licences : la Licence acquise est accordée de manière définitive, sans limitation de durée : en contrepartie du prix correspondant, le Client acquiert une licence de la version à jour.
- ◆ Abonnements : La licence est consentie pour la durée annuelle prévue dans le Devis. L'Abonnement prend effet à compter de la date de prise d'effet définie par les parties sur le Devis et s'achève le 31 décembre de l'année en cours. A son échéance, il est ensuite reconduit automatiquement par tacite reconduction, par période successive d'un an (année civile). Si l'une des parties souhaite s'opposer à la reconduction tacite, elle en informe l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis d'au moins 3 mois avant la prochaine reconduction de l'Abonnement concerné.

Selon l'accord convenu

## **7.3. Limites et interdictions d'utilisation**

Sur le Progiciel Orphée, C3rb réserve tous les droits, de quelque nature que ce soit, qui ne sont pas expressément concédés au titre de la licence.

Plus généralement, le Client s'interdit tout type d'usage non explicitement prévu par la loi au profit du Client ou non expressément autorisé par le Contrat et notamment :

- ◆ De reproduire le Progiciel Orphée ou sa documentation, de façon permanente ou provisoire, en tout ou partie, par tout moyen et sous toute forme,
- ◆ De traduire, d'adapter, d'arranger ou de modifier le Progiciel Orphée ou sa documentation, notamment en vue de la création ou de la commercialisation d'une œuvre dérivée ou concurrente,
- ◆ De fusionner le Progiciel Orphée avec d'autres logiciels ou progiciels,
- ◆ De télécharger et plus généralement d'exporter tout ou partie du Progiciel Orphée hors de la Plateforme informatique de C3rb,
- ◆ De distribuer le Progiciel Orphée, divulguer, commercialiser, louer, concéder une sous-licence, céder, à quelque titre que ce soit, tout ou partie dudit progiciel à des fins notamment d'utilisation par un tiers, de formation de tiers, de « facilities management », d'usage partagé avec un tiers, de « application service provider », de service bureau ou infogérance,
- ◆ et plus généralement d'effectuer toute opération ne s'inscrivant pas dans le périmètre du droit d'utilisation tel que défini au Contrat et/ou portant atteinte aux droits de propriété intellectuelle détenus par C3rb.

Le Progiciel Orphée étant la propriété intellectuelle de C3rb, C3rb entend se prémunir contre tout agissement de la concurrence qui viserait à le copier ou à porter atteinte à ses droits. En conséquence le Client ne doit en aucun cas fournir des informations concernant le Progiciel Orphée à des concurrents de C3rb, ni leur



communiquer ou les laisser prendre connaissance de la documentation associée, ni leur montrer le contenu dudit progiciel et ses fonctionnalités.

#### **7.4. Garantie**

Le Progiciel Orphée a été choisi par le Client en toute connaissance de cause, après avoir pu prendre connaissance de ses fonctionnalités, de ses conditions d'utilisation et de ses limites éventuelles. C3rb garantit la conformité du Progiciel Orphée au descriptif technique et fonctionnel tel que figurant dans sa documentation associée, étant précisé que le Progiciel Orphée est un logiciel standard. S'agissant d'un logiciel standard le Client reconnaît que cette solution ne saurait être totalement en adéquation avec l'ensemble de ses besoins.

#### **7.5. Mode d'accès au Progiciel Orphée (ou aux Produits)**

Le Client disposera de droits d'administration lui permettant de gérer les sessions des Utilisateurs Professionnels. Afin de garantir la sécurité de l'accès et de l'utilisation par les Utilisateurs Professionnels du Progiciel Orphée, chaque Utilisateur Professionnel disposera d'un code d'accès et d'un mot de passe associé. Toute modification d'un Utilisateur Professionnel (nouvelle personne physique) devra être notifiée à C3rb et recevoir ses propres codes d'accès et mot de passe. Les codes d'accès et mots de passe sont attribués nominativement (noms/prénoms) et sont strictement personnels. Le Client est responsable de la confidentialité et de la garde desdits codes d'accès et mots de passe. Le Client s'assurera qu'aucune autre personne que celles strictement autorisées par C3rb n'aura accès et n'utilisera le Progiciel Orphée. Dans l'hypothèse où le Client aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client informera C3rb sans délai et le confirmera, dans les meilleurs délais par courrier recommandé, à C3rb. Le Client et C3rb devront alors prendre toutes dispositions utiles aux fins de permettre la cessation de cet accès non autorisé.

#### **7.6. Environnement informatique du Client pour l'accès au Progiciel Orphée**

Le Client est responsable de son propre système d'information et de sa connexion au réseau internet lui permettant de se connecter au Progiciel Orphée à la Plateforme informatique de C3rb. L'ensemble des matériels et des logiciels installés sur les postes informatiques du Client sont à la charge de ce dernier. Préalablement à la signature du Contrat, C3rb a remis au Client des prérequis techniques à respecter afin de bénéficier des conditions d'utilisation optimales du Progiciel Orphée au regard de son système d'informations.

Il appartient au Client de prendre toutes les mesures pour respecter ces prérequis et pour mettre ses postes informatiques et/ou son architecture informatique en conformité. Le Client est en outre seul responsable de la sécurisation physique et logique du matériel informatique qu'il utilise et exploite dans le cadre du Contrat pour accéder au Progiciel Orphée.

### **8. RÉALISATION DE PRESTATIONS ACCESSOIRES À LA FOURNITURE DU PROGICIEL ORPHÉE**

#### **8.1. Détail des prestations réalisées**

Dans le cadre du Contrat, C3rb pourra être amené à proposer la réalisation de prestations entourant la fourniture de son Progiciel Orphée en fonction du projet du Client. Ces prestations seront précisées au sein du Devis et pourront consister notamment dans l'analyse du projet, le paramétrage, le développement et la personnalisation du Portail, des prestations de formation ou encore l'installation des Produits sur le matériel du Client ( mode non hébergé).

Outre les précisions spécifiées dans le Devis, il est expressément stipulé que :

- ◆ C3rb propose une assistance à la recette, le travail de recette en tant que tel étant confié généralement au Client. Les tests de validation et la recette sont réalisés sur le site du Client. A défaut de précision contraire, ce dernier disposera d'un délai de 10 jours à compter de la remise des livrables pour réaliser les tests de validation et émettre les réserves éventuelles à C3rb. A défaut de communication dans ce délai, les tests sont réputés validés et la recette est prononcée tacitement. La recette emporte Livraison.
- ◆ Les éventuels développements spécifiques réalisés par C3rb à la demande du Client seront incorporés au Progiciel Orphée et de ce fait seront régis par la même licence d'utilisation que celle accordée par C3rb sur le Progiciel Orphée, moyennant le cas échéant le paiement des sommes dues à ce titre.
- ◆ Le bon déroulement de ces prestations implique une collaboration active du Client qui s'engage à répondre aux demandes d'informations posées par C3rb et à fournir les documents ou éléments nécessaires pour lui permettre d'exécuter ses prestations et de respecter les délais fixés par les parties.

## 8.2. Dispositions relatives aux prestations de Formation

Le détail des prestations de formation (contenu, durée, nombre de personnels, sur site ou à distance...) sera mentionné dans le Devis. A défaut de précision, les tarifs mentionnés dans le devis s'entendent de formations réalisées sur le site du Client, frais de déplacement inclus.

En cas d'annulation de la formation par le Client, la société C3rb Informatique se réserve le droit de facturer au Client des frais d'annulation calculés comme suit : si l'annulation intervient plus de 10 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : aucun frais d'annulation ; si l'annulation intervient moins de 10 jours ouvrables avant le démarrage de la formation : les frais d'annulation sont égaux à 100% du prix H.T. de la formation. En cas de modification de la prestation de formation, formation à distance au lieu d'une formation sur site, par le Client, la société C3rb Informatique pourra proposer au Client un avoir au maximum du montant des frais de déplacement (150 € HT), sauf dans le cas où des frais (ex : hébergement, transport...) auraient déjà été engagés par C3rb au jour de la demande de modification du Client. Dans ce cas, les frais engagés sont dus par le Client. A la demande du Client, C3rb pourra lui fournir au Client les justificatifs correspondants.

## 9. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE DE MAINTENANCE

### 9.1. Prestations couvertes par le Service de Maintenance

Le Service de maintenance fourni par C3rb comprend les prestations suivantes :

- ◆ La **Maintenance corrective** qui couvre l'ensemble du processus allant du signalement par le Client d'une Anomalie de fonctionnement jusqu'à la mise à disposition et l'installation définitive du correctif mettant fin à l'Anomalie. Ainsi C3rb assurera :
  - ▶ L'assistance technique et le suivi des demandes d'intervention,
  - ▶ La mise à disposition de programmes ou traitements correctifs,
  - ▶ L'information du Client sur ces programmes et ces correctifs.

Seules les Anomalies reproductibles pourront être prises en compte.

**Exclusion** : il est précisé que la maintenance corrective ne couvre pas :

- ◆ La reconstitution des fichiers en cas de destruction accidentelle du fait du Client ou d'un Utilisateur,
- ◆ la réalisation de développements spécifiques à la demande du Client
- ◆ la formation du personnel du Client ou des Utilisateurs,
- ◆ les sauvegardes des fichiers,

- ◆ les interventions nécessaires à la suite d'incidents, d'une mauvaise utilisation ou d'erreurs de manipulation imputables au Client, ou à l'un de ses prestataires, ou à l'un des Utilisateurs Professionnels, et de manière générale, toute correction résultant d'un usage non conforme du fait du Client ou d'un Utilisateur,
- ◆ La **Maintenance évolutive** comprend, à l'initiative de C3rb :
  - ▶ La mise à disposition de programmes apportant des améliorations aux fonctionnalités déjà présentes (à iso-périmètre) à raison de deux mises à jour majeures par an, en janvier et en septembre.
  - ▶ La fourniture de documents répertoriant l'ensemble des évolutions apportées par la mise à jour,
  - ▶ L'information du Client sur ces programmes et ces documents.

**Exclusion :** Il est précisé que la maintenance évolutive ne couvre pas la réalisation de développements spécifiques demandés par un Client (telles que nouvelles fonctionnalités, améliorations de fonctionnalités existantes). En tant qu'éditeur, C3rb pourra prendre en compte les suggestions formulées par le Client et décidera seul de l'opportunité de leur intégration lors d'une version ultérieure.

Par ailleurs, en cas d'intervention sur le Progiciel, d'ajout ou de modification de fonctionnalités résultant de faits non imputables à C3rb (tel que : évolution d'un logiciel édités par des tiers avec lequel le Progiciel Orphée fonctionne ou communique, évolutions ou créations de nouvelles normes ou règles d'usages techniques notamment en matière de sécurité, application d'une nouvelle législation ou réglementation française ou étrangère, ...), les prestations de C3rb seront susceptibles de faire l'objet d'une facturation complémentaire en fonction de la nature et de l'importance des modifications consécutives. En pareilles circonstances, C3rb informera au préalable le Client des conditions tarifaires consécutives.

Dans le cadre des services accessibles via la plateforme C3rb pour le compte de co-traitants avec lesquels l'acheteur contractualise (fournisseurs de ressources numériques, de couverture, prestataires RFID, EPN, tout autre prestataire de solutions tiers, etc.), C3rb ne peut être tenu pour responsable des dysfonctionnements imputables aux seuls co-traitants.

#### **Non inclus :**

- ◆ Les adaptations d'architecture et graphiques inhérentes à l'évolution du CMS Joomla!
- ◆ L'agencement des données articles et événements récupérées qui est à la charge de la collectivité
- ◆ La récupération des données qui ne migreraient pas automatiquement
- ◆ Prestations de mise en œuvre (installation, conduite de projet, paramétrage, configuration)
- ◆ Formation
- ◆ Spécificités développées pour un client sous une version antérieure et dont la reprise sera soumise à prestation sous une nouvelle version
- ◆ La récupération de composants non compatibles sous la nouvelle version
- ◆ **L'Assistance et téléassistance** couvre une assistance téléphonique à l'utilisation du Progiciel Orphée. Ce service est accessible par la plateforme de gestion de tickets, par courriel et téléphone du lundi au vendredi de 8h30 à 18h (hors jours fériés), et le samedi de 9h à 18h. Le service du samedi est un service d'urgence ne comprenant pas les prestations de conseils et d'encadrement assurées par le service en semaine.

Il est précisé que le service d'assistance et de téléassistance n'a pas pour objet de former les Utilisateurs et ne se substitue pas aux formations qui sont nécessaires à l'obtention du niveau de compétence requis des Utilisateurs.

En cas de difficultés dans l'utilisation du Progiciel, ces derniers peuvent à tout moment utiliser l'outil d'Aide en Ligne disponible sur le Portail Orphée.

Service optionnel le dimanche : si le Client souhaite bénéficier d'un service d'assistance d'urgence également le dimanche, il peut souscrire spécifiquement auprès de C3rb un service additionnel qui fera l'objet d'une facturation complémentaire.

**Il est également précisé que la maintenance ne couvre pas les opérations d'installation ou de réinstallation des Produits en cas de changement de matériel du Client. De telles prestations feront l'objet d'une facturation spécifique sur devis préalable communiqué au Client. Par ailleurs, un tel changement de matériel est susceptible de conduire à la modification des conditions contractuelles de la maintenance. Dans ce cas, C3rb en informera au préalable le Client et lui soumettra les nouvelles conditions applicables afin que les Parties puissent acter d'un commun accord des modifications apportées au contrat de maintenance.**

## **9.2. Modalités d'intervention**

Intervention à distance ou sur site : Le technicien de C3rb s'efforcera de corriger l'Anomalie ou d'y apporter une solution de contournement en fonction de son classement (cf. ci-après). Ces corrections pourront donc s'effectuer à distance au moyen d'une connexion informatique. Si l'anomalie persiste, l'envoi d'une version corrigée par télétraitement ou une intervention sur site pourront être envisagés.

L'intervention sur site, dédiée aux problèmes bloquants et reproductibles, s'effectuera pendant les jours ouvrés dans les heures ouvrées du Client. Le personnel de C3rb est tenu de respecter le règlement intérieur du Client que ce dernier lui aura préalablement communiqué.

Pour sa part, le Client est tenu de mettre à disposition du technicien de C3rb les moyens et ressources nécessaires à son intervention sur site.

Le Client est également tenu d'assurer à ses collaborateurs, utilisant les Produits fournis, un niveau de connaissance et de compétence suffisant pour une utilisation de celui-ci conforme à sa documentation, notamment en leur faisant suivre une formation à l'utilisation.

### Utilisation de la Plateforme de saisie (gestion des tickets) :

C3rb s'engage à mettre à disposition du Client une plateforme de saisie des demandes du Client (système de tickets). Cet espace collaboratif permet de répertorier tous les échanges entre les parties. C3rb s'engage à répondre à chaque fiche renseignée par le Client.

C3rb s'engage à informer le Client de toutes interventions et à la rédaction d'un compte-rendu consultable au sein du ticket. Son personnel s'interdit d'exécuter toute prestation sans en avoir au préalable avisé le Client.

Toute intervention sur la plate-forme de production donnera lieu à l'envoi d'un compte-rendu.

C3rb s'engage à répondre à toute demande d'information et à mettre à disposition de l'Utilisateur la documentation nécessaire au bon usage des produits objets du Contrat.

C3rb s'engage à agir en ne cessant d'avoir à l'esprit que l'Utilisateur propose un service public à ses usagers.

### 9.3. Classements des anomalies et obligations de C3rb

Les Anomalies signalées par le Client sont classées en 3 types :

#### ◆ Anomalies bloquantes (celles qui empêchent l'utilisation du service)

Elles se caractérisent par au moins l'un des critères suivants :

- ▶ Arrêt complet du service public
- ▶ Indisponibilité d'une fonction indispensable au fonctionnement du service
- ▶ Dégradation de la cohérence et de l'intégrité des données.

En cas d'anomalie bloquante, les délais sont les suivants :

- ▶ Début d'intervention sous 4 heures ouvrées à compter de la réception de la demande (intervention dans la journée pour toute demande reçue avant 11h et au plus tard le lendemain matin pour tout appel après 14h).
- ▶ Rétablissement du service sous 12 heures ouvrées après l'appel, par correction ou solution de contournement
- ▶ Réparation définitive et remise en état nominal de la configuration sur site (paramétrage lié au site compris) sous 24 h après l'appel.

#### ◆ Anomalies non bloquantes majeures (celle qui impactent de manière significative l'utilisation du service)

Elles se caractérisent par au moins l'un des critères suivants :

- ▶ Une fonction du progiciel est partiellement inopérante mais le service peut être délivré partiellement aux utilisateurs
- ▶ Une fonction secondaire du progiciel est absente
- ▶ Le progiciel présente des défaillances intermittentes n'ayant pas pour conséquence d'interrompre le service délivré aux utilisateurs.

En cas d'anomalie non bloquante majeure, les délais sont les suivants :

- ▶ Début d'intervention sous 8 heures ouvrées à compter de la réception de l'appel (intervention dans la journée pour toute demande reçue avant 11h et au plus tard le lendemain matin pour tout appel après 11h)
- ▶ Rétablissement du service sous 48 heures ouvrées après la demande, par correction ou solution de contournement.

#### ◆ Anomalies non bloquantes mineures (toutes les autres)

Il s'agit des Anomalies qui ne sont ni bloquantes ni majeures : elles gênent l'utilisation du progiciel mais sans empêcher son utilisation ni impacter le service de manière significative. En cas d'Anomalies non bloquantes mineures, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et la correction de l'Anomalie sera effectuée lors d'une prochaine mise à jour du progiciel.

C3rb est soumis à une obligation de moyens et s'engage à mettre en œuvre tous les moyens dont il dispose pour résoudre les Anomalies et respecter les délais mentionnés ci-dessus. **Le cas échéant, il sera décompté du calcul du délai de résolution, le temps de réponse du Client, dans le cas où C3rb aurait interrogé par mail ou ticket ce dernier afin de lui demander des précisions sur l'Anomalie et/ou une autorisation de connexion à distance pour intervenir, et /ou toute autre information nécessaire pour traiter l'Anomalie.**

#### **9.4. Durée – renouvellement annuel de la Maintenance**

Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, le Service de Maintenance prend effet à compter de la date de prise d'effet définie par les parties sur le Devis et s'achève le 31 décembre de l'année en cours. A son échéance, le Service est ensuite reconduit automatiquement par tacite reconduction, par période successive d'un an (année civile). Si l'une des parties souhaite s'opposer à la reconduction tacite, elle en informe l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis d'au moins 3 mois avant la prochaine reconduction du Service concerné.

#### **9.5. Progiciels couverts – limites du service – versions obsolètes**

La fourniture du Service de Maintenance nécessite que le Client soit à jour du paiement des licences acquises et qu'il dispose en conséquence de licences en vigueur en nombre suffisant au regard du service demandé.

En outre, le service proposé porte exclusivement sur les versions du Progiciel Orphée non modifiées par le Client et conformes à la dernière mise à jour fournie par C3rb. C3rb ne sera tenu à aucune prestation de maintenance en cas d'implantation sur le site du Client de tous logiciels, progiciels ou systèmes d'exploitation non compatibles avec le Progiciel Orphée objet du service de maintenance.

C3rb avertira le Client au moins 6 mois à l'avance de l'obsolescence d'une version du Progiciel Orphée ; passé ce délai, la Version concernée ne sera plus maintenue.

Par ailleurs, C3rb se réserve la faculté de signaler au Client toute version de progiciel ou logiciel utilisé par ce dernier qui lui semblerait obsolète ou qui n'apparaîtrait plus conforme aux standards informatiques notamment en termes de sécurité afin de l'inviter à procéder ou à faire réaliser une mise à niveau de ces derniers. Le cas échéant, C3rb pourra suspendre ses prestations dans l'attente de cette mise à niveau.

#### **9.6. Obligations du Client en cas de maintenance sans hébergement du Progiciel Orphée**

Dans le cas où le Progiciel Orphée n'est pas hébergé par C3rb, le Client s'engage à disposer d'un système de télémaintenance opérationnel et à maintenir son matériel en état de fonctionnement et au niveau des préconisations de C3rb (stations PC et serveur performants disposant de ressources suffisantes, réseau performant). Le Client devra informer C3rb de tout changement significatif sur son réseau.

En outre, le Client est dans ce cas seul responsable de la sauvegarde des données dont il est propriétaire qu'il héberge ou fait héberger. A ce titre, il lui appartient de mettre en place tous les moyens nécessaires à la reconstitution des fichiers données et programmes altérés ou perdus. Il incombe également au Client de prendre toutes les mesures de sécurité et de mettre en place toutes les procédures utiles tant avant l'intervention des opérations de maintenance que lors de l'exploitation des Produits hébergés en procédant à toute copie de sauvegarde nécessaires.

Les difficultés rencontrées par le Client sur son serveur d'hébergement ne sont pas de la responsabilité de C3rb et n'entrent pas dans le cadre de sa prestation de maintenance. Toute demande d'intervention sur le serveur est donc susceptible de donner lieu à l'établissement d'un devis et d'une facturation complémentaire.

### **10. DISPOSITIONS SPÉCIFIQUES AU SERVICE D'HÉBERGEMENT**

#### **10.1. Objet de la prestation d'hébergement**

Au titre du Service d'hébergement, C3rb procède à l'hébergement des Produits (tels que définis au sein du Devis accepté) sur ses serveurs ou celui de son sous-traitant permettant ainsi l'accès à distance des Produits par le Client et les Utilisateurs. L'hébergement a lieu en France auprès de l'hébergeur identifié dans le Devis. C3rb informera le Client de tout changement de prestataire d'hébergement.

Le mode hébergé comprend ainsi pour le Client :

- ◆ La mise à disposition du Progiciel Orphée (y inclus les Données du Client) sur un serveur sécurisé,
- ◆ La sécurité d'accès au Progiciel Orphée,
- ◆ La sauvegarde régulière des données hébergées,
- ◆ Le maintien en condition opérationnelle du serveur d'hébergement (sauvegarde, administration, statistiques)
- ◆ La disponibilité permanente 24/7/365 de l'accès au Progiciel Orphée sauf en cas d'interruptions requises du fait de périodes de maintenance ou du fait d'une cause indépendante de la volonté de C3rb et non imputable à ce dernier. C3rb informera le Client de ces interruptions dans les meilleurs délais et fera ses meilleurs efforts pour rétablir dans les plus brefs délais l'accès au Progiciel Orphée.

Le Client est informé que la connexion et la disponibilité au Progiciel Orphée s'effectue via des réseaux de communications électroniques. Il est averti des aléas techniques qui peuvent affecter de tels réseaux et entraîner des ralentissements ou des indisponibilités, momentanés ou prolongés, lesquelles peuvent rendre la connexion au(x) serveur(s) impossible. En conséquence, C3rb ne peut être tenu responsable des difficultés d'accès au Progiciel Orphée dues à des perturbations desdits réseaux.

## **10.2. Durée de l'hébergement – renouvellement annuel**

Sauf dispositions contraires convenues entre les parties, le Service Hébergement prend effet à compter de la date de prise d'effet définie par les parties sur le Devis et s'achève le 31 décembre de l'année en cours. A son échéance, le Service est ensuite reconduit automatiquement par tacite reconduction, par période successive d'un an (année civile). Si l'une des parties souhaite s'opposer à la reconduction tacite, elle en informe l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception en respectant un préavis d'au moins 3 mois avant la prochaine reconduction du Service concerné.

## **10.3. Sauvegarde des Données hébergées**

C3rb assure le stockage et la sauvegarde des Données du Client sur ses serveurs toutes les 24 heures en fin de journée à vingt heures (20h).

Les Données sont stockées sur un espace physique numérique différent de celui des serveurs qui hébergent le Progiciel Orphée. Chaque sauvegarde de Données est historisée pendant trente (30) jours calendaires. Les sauvegardes de Données sont conservées sur les durées suivantes pendant la durée du Contrat : 30 jours glissants pour les sauvegardes journalières (intégralité de la base). A la demande du Client, C3rb peut augmenter les fréquences de sauvegarde, allonger la période d'historisation des Données. Dans ce cas, chaque prestation particulière fera l'objet d'un devis qui devra être signé pour accord entre les Parties.

## **10.4. Propriété et restitution des Données hébergées**

Le Client est propriétaire de ses Données. C3rb remettra à la demande du Client ou en fin de prestation d'hébergement l'intégralité des Données lui appartenant dans un format standard. Au-delà, pour toute demande particulière nécessitant une intervention supplémentaire de C3rb, le Client pourra solliciter un devis afin de connaître les conditions tarifaires de C3rb.

## **10.5. Responsabilité du Client sur le contenu publié sur Internet / Portail ouvert au public**

Le Client est seul responsable des informations, documents et données qu'il publie sur le réseau Internet au moyen du Portail Orphée et/ou du Progiciel Orphée. Il s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'informations et de services sur Internet notamment les dispositions destinées à

assurer la protection de l'ordre public et ce de manière à ce que la responsabilité de C3rb ne puisse en aucun cas être recherchée. Le Client agit ici en qualité d'éditeur du Portail à l'égard des tiers au sens de la réglementation applicable, tandis que C3rb agit en qualité de prestataire technique. Le Client s'engage à assurer à ses frais la défense de C3rb dans le cas où ce dernier ferait l'objet d'une action concernant le contenu publié par le Client via le Portail.

## **11. DISPOSITIONS GÉNÉRALES**

### **11.1. Responsabilité – Assurance**

C3rb s'engage à exécuter ses obligations contractuelles avec tout le soin en usage dans la profession. Il est expressément convenu entre les parties que C3rb assume une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Il déclare disposer d'une assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle.

C3rb ne sera pas responsable d'un quelconque dommage ayant son origine dans une utilisation du Progiciel Orphée C3rb par le Client non conforme aux dispositions du Contrat. C3rb ne pourra être tenu responsable des dommages indirects (tels que préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, perte de chiffre d'affaires, perte de bénéfice ou encore manque à gagner) subis par le Client. Aucune indemnisation ne sera en conséquence à la charge de C3rb.

En tout état de cause, la responsabilité de C3rb ne pourra être engagée de son fait ou celui de ses collaborateurs que dans les actes accomplis par ceux-ci et sous la condition d'établir un lien de causalité entre le préjudice allégué et une faute grave de C3rb dans l'exécution de ses obligations.

Si toutefois la responsabilité de C3rb venait à se trouver engagée et à être définitivement reconnue par les juridictions compétentes, il est expressément convenu que le montant total des indemnisations et plus généralement de toutes sommes mises à la charge de C3rb ne pourra excéder un montant représentant les sommes ou redevances versées par le Client au titre de la prestation concernée par la faute commise.

### **11.2. Force majeure**

Les parties ne seront pas tenues responsables en cas de manquement à l'exécution de leurs obligations résultant d'un cas de force majeure.

Est considéré comme un cas de force majeure tout événement imprévisible, irrésistible et extérieur aux parties tels que, sans que cette énumération ait un caractère limitatif : guerre, insurrection civile, décision gouvernementale, catastrophes naturelles, conflits sociaux, grève, embargo, incendie, tempête, inondation, blocage des télécommunications, blocage des réseaux électriques ou informatiques, acte de piratage informatique. La partie constatant l'événement 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. Pendant la période de survenance du cas de force majeure, le Contrat sera suspendu. En fonction des cas de force majeure, les parties se réuniront au plus vite afin de déterminer les conditions dans lesquelles pourra se poursuivre le Contrat. En cas de désaccord sur les conditions de poursuite du Contrat ou dans le cas où la poursuite du Contrat se révélerait impossible, le Contrat pourra être résilié par la partie la plus diligente – ce sans indemnité et dans la limite de l'abus de droit.



### **11.3. Codes sources – séquestre**

C3rb déclare avoir déposé auprès de l'APP (l'Agence pour la protection des Programmes) les codes sources du Progiciel Orphée, intervenant comme Séquestre. C3rb s'engage à remettre au Client, à première demande, un justificatif émanant du Séquestre et permettant d'établir que les codes sources du Progiciel Orphée ont bien été déposés auprès du Séquestre conformément aux dispositions du Contrat.

### **11.4. Confidentialité**

Chacune des parties prendra toutes les dispositions requises pour préserver la confidentialité des informations qui lui ont été, ou lui seront, transmises par l'autre partie du fait du Contrat ou dont elle aura eu connaissance du fait de ses relations avec l'autre partie. Sont considérées comme des informations soumises à la confidentialité et régies de ce fait par le présent engagement, toutes informations quelle qu'en soit la nature, la forme, la partie concernée, se rapportant directement ou indirectement à la relation définie au Contrat. Chacune des parties s'engage à tenir confidentielles ces informations tant pendant la durée du Contrat qu'après son expiration, et ce tant que ces informations ne seront pas tombées dans le domaine public.

### **11.5. Cession - Sous-traitance**

Le Client ne peut céder ou transférer, à titre onéreux ou gratuit, tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat, sans l'accord préalable et écrit de C3rb. C3rb est en droit de faire appel à des sous-traitants pour assurer la fourniture des Services. Les choix de ces sous-traitants sont sous son entière responsabilité.

### **11.6. Intégralité – modification du Contrat**

Le Contrat conclu entre les parties et formé par les présentes conditions générales, les Devis signés et les éventuelles annexes qui en font partie intégrante, contient la totalité des accords entre les parties, définit les obligations respectives des parties, et constitue à compter de sa signature l'unique référence des parties en ce qui concerne leur relation contractuelle.

Toute modification apportée au Contrat conclu devra recueillir l'accord préalable des parties et être formalisée par voie d'avenant ou additif signé par les parties.

### **11.7. Renonciation**

Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du Contrat ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause.

### **11.8. Tribunal compétent – droit applicable**

Le Contrat liant les parties est soumis au droit Français.

Les parties chercheront, préalablement à toute procédure contentieuse, une solution amiable aux différends qui pourraient survenir entre elles à l'occasion du Contrat.

A DÉFAUT D'ACCORD AMIABLE, ET SAUF APPLICATION DE RÈGLES DE COMPÉTENCE D'ORDRE PUBLIC, COMPÉTENCE EXPRESSE EST ATTRIBUÉE AU TRIBUNAL DE COMMERCE DE RODEZ NONOBTANT PLURALITÉ D'INSTANCES OU DE PARTIES, OU D'APPEL EN GARANTIE. CETTE STIPULATION S'APPLIQUERA ÉGALEMENT EN MATIÈRE DE RÉFÉRÉ.

## **ANNEXE - PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL**

Dans le cadre du Contrat, chaque partie s'engage, à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et notamment du fait de l'application du Règlement (UE) Général de la Protection des Données Personnelles n° 2016/679, de la Loi Informatique et Libertés n°78-17 modifiée et plus généralement de la Règlementation Générale de la Protection des Données Personnelles dite « la RGPD ».

### **1. Données personnelles collectées par C3rb en tant que responsable de traitement**

Dans le cadre et sur le fondement de l'exécution du Contrat qui lie C3rb et son Client, C3rb est amené à collecter des données à caractère personnel.

C3rb met en œuvre des traitements de données à caractère personnel récoltées pour les besoins de son activité, afin de lui permettre d'assurer la fourniture des services souscrits, la gestion de la relation Client, la facturation, le recouvrement, l'assistance, la maintenance, le suivi des dossiers de ses clients et les communications commerciales sur ses produits et services, sauf opposition de la personne concernée.

Ces données sont nécessaires pour la bonne gestion des clients et sont destinées exclusivement au personnel habilité de C3rb. A défaut, C3rb ne peut traiter ou exécuter le Contrat.

Les données traitées à des fins de gestion de la relation avec le Client sont constituées d'informations telles que nom, prénom, adresse postale, adresse électronique, téléphones des collaborateurs du Client ; ces données sont conservées par C3rb pendant toute la durée du Contrat et les trente-six (36) mois suivants.

C3rb s'engage à ne pas utiliser les données ainsi collectées à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution du Contrat. C3rb peut toutefois être amenée à devoir les communiquer à des autorités judiciaires et/ou administratives, notamment dans le cadre de réquisitions. En ce cas, et sauf disposition légale l'en empêchant, C3rb s'engage à en informer le Client et à limiter la communication de données à celles expressément requises par lesdites autorités.

Les données de compte à caractère personnel sont conservées tant que le compte est actif et ensuite identifiées comme non utilisables à des fins commerciales. Les données à caractère personnel, relatives à un contrat sont conservées jusqu'à la fin du contrat et ensuite historisées pour la durée requise par la prescription légale applicable.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, les personnes physiques disposent d'un droit d'accès aux données les concernant, de rectification, de modification et de suppression desdites données.

Chaque personne est également en droit de demander la portabilité de ses données à caractère personnel dans les limites autorisées par la loi, sous un format structuré, couramment utilisé et lisible par la machine et solliciter la limitation du traitement de ses données.

Ce droit peut être exercé :

- ◆ Soit, par l'envoi d'un courriel à l'adresse de messagerie suivante : [rgpd@c3rb.fr](mailto:rgpd@c3rb.fr)
- ◆ Soit, par l'envoi d'un courrier signé, accompagné d'une copie d'un titre d'identité, à l'adresse du siège social de C3rb

La personne concernée a également la faculté d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

### **2. Données personnelles traitées par C3rb en tant que sous-traitant du Client**

Dans le cadre des prestations qu'il fournit, C3rb agit en qualité de sous-traitant du Client au sens de la réglementation dite RGPD pour le ou les finalités de traitements suivantes :

- ◆ En cas de Maintenance avec hébergement (mode hébergé) : hébergement des données, sauvegarde des données, réalisation de toutes les opérations de maintenance entrant dans le périmètre du Contrat souscrit
- ◆ En cas de Maintenance sans hébergement : réalisation sur les serveurs d'hébergement du Client de toutes les opérations de maintenance entrant dans le périmètre du Contrat souscrit.

A ce titre, le Client est le responsable de traitement des données ainsi traitées. Il demeure seul responsable des traitements de données à caractère personnel réalisés pour son compte dans le cadre des services, que ce soit par le Client lui-même, par C3rb ou par tout autre tiers. Le Client qui demeure seul responsable du choix des services, s'assure que les services présentent les caractéristiques et conditions requises pour pouvoir procéder aux traitements de données à caractère personnel envisagés dans le cadre de l'utilisation des services, compte tenu de la réglementation en vigueur, notamment s'agissant de données sensibles.

La durée du ou des traitements réalisés par C3rb est identique à la durée du Contrat de prestations liant C3rb et le Client et prend fin en conséquence à la cessation de celui-ci.

Le type de Données à caractère personnel et les catégories de personnes concernées sont déterminés et contrôlés par le Client, à sa seule discrétion. Elles portent notamment sur les Utilisateurs du Progiciel tels que définis au sein du Contrat.

Dans le cadre de cette sous-traitance et conformément à l'article 28 du RGPD, il est rappelé que C3rb :

- a) ne traite les données à caractère personnel que sur instruction documentée du responsable du traitement, y compris en ce qui concerne les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, à moins qu'il ne soit tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel le sous-traitant est soumis; dans ce cas, le sous-traitant informe le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public;
- b) veille à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité;
- c) prend toutes les mesures techniques et organisationnelles requises en vertu de l'article 32 du RGPD afin d'assurer la sécurité et la confidentialité des données;
- d) est autorisé à recruter un autre sous-traitant et s'engage à informer le responsable du traitement de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants, donnant ainsi au responsable du traitement la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements.
- e) tient compte de la nature du traitement, aide le responsable du traitement, par des mesures techniques et organisationnelles appropriées, dans toute la mesure du possible, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes dont les personnes concernées
- f) aide le responsable du traitement à garantir le respect des obligations prévues aux articles 32 à 36 du RGPD, compte tenu de la nature du traitement et des informations à la disposition du sous-traitant;
- g) selon le choix du responsable du traitement, supprime toutes les données à caractère personnel ou les renvoie au responsable du traitement au terme de la prestation de services relatifs au traitement, et détruit les copies existantes, à moins que le droit de l'Union ou le droit de l'État membre n'exige la conservation des données à caractère personnel;
- h) met à la disposition du responsable du traitement toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Le sous-traitant informe immédiatement le responsable du traitement si, selon lui, une instruction constitue

une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

Sans préjudice de ses propres obligations de notification auprès de la CNIL, C3rb notifiera au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

De manière plus détaillée, il est convenu que :

### **2.1. Sous-traitance ultérieure**

C3rb Informatique peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit ou par voie électronique de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information indique clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance. Le silence du responsable de traitement dans un délai de 15 jours à compter de la notification du choix du sous-traitant ultérieur vaut acceptation.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent avenant au contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. C3rb Informatique s'assure que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes au regard des exigences du RGPD

### **2.2. Droits d'information des personnes concernées**

Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

Dans la mesure du possible, C3rb Informatique aide le responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée).

### **2.3. Exercice des droits des personnes**

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercices de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à [rgpd@c3rb.fr](mailto:rgpd@c3rb.fr).

### **2.4. Notification des violations de données à caractère personnel**

C3rb Informatique notifie le responsable de traitement de toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après avoir pris connaissance par voie électronique.

C3rb Informatique prendra toutes les mesures appropriées afin de vérifier la provenance de cette violation et la réparation éventuelle de la faille détectée.

### **2.5. Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le responsable de traitement de ses obligations**

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données.

Le sous-traitant aide le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

## 2.6. Mesure de sécurité

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- ◆ La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractère personnel
- ◆ Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
- ◆ Les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- ◆ Une procédure visant à tester, à analyser, à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement

## 2.7. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage (au choix des parties) à :

- ◆ Détruire toutes les données à caractère personnel ou
- ◆ A renvoyer toutes les données à caractères personnel au responsable de traitement ou
- ◆ A renvoyer les données à caractère personnel au sous-traitant désigné par le responsable de traitement

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant. Une fois détruites, le sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

## 2.8. Délégué de la protection des données

Au titre de l'article 37 du Règlement général sur la protection des données paragraphe 1, C3rb n'est pas soumis à la désignation d'un délégué de protection des données. Cependant un référent « mise en conformité RGPD » a été nommé et est disponible à l'adresse [rgpd@c3rb.fr](mailto:rgpd@c3rb.fr).

## 2.9. Registre des catégories d'activités de traitement

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- ◆ Le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- ◆ Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- ◆ Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;
- ◆ Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
- ◆ La pseudonymisation et le chiffrement des données à caractères personnel ;
- ◆ Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et des services de traitement ;
- ◆ Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique
- ◆ Une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.



## Conditions générales de la société c3rb informatique

Version en vigueur à la date de juin 2024.

### 2.10. Documentation

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

Accusé de réception en préfecture

012-21102023-20241128-DEC20240238-AU - 12740 LA LOUBIERE

Recu le 28/11/2024 Email : orphee@c3rb.fr

Sirét 353 849 417 00111 - APE 6202A