



Innové avec les territoires

# CONTRAT DE SERVICE ESPACE CITOYENS PREMIUM C2315862

Entre les soussignés :

**La Société ARPEGE,**  
13 rue de la Loire – CS 23619  
44236 SAINT SEBASTIEN SUR LOIRE CEDEX  
représentée par son PDG, Monsieur Bruno  
BERTHELEME,  
d'une part,  
et  
Le **CCAS THONON-LES-BAINS**, ci-après désignée  
"Le Client"  
**PLACE DE L'HOTEL DE VILLE**  
**74200 THONON LES BAINS**  
représenté par Monsieur **Le Président**, agissant au  
nom et pour le compte de la collectivité territoriale,  
d'autre part,  
**il a été convenu ce qui suit :**

## CONDITIONS GENERALES

### Préambule :

Le client reconnaît que la société ARPEGE lui a remis les informations nécessaires et a procédé à toute démonstration qu'il a pu requérir afin de lui permettre de s'assurer de l'adéquation des progiciels et des services à ses propres besoins et de prendre toutes précautions utiles à l'exploitation et à la mise en œuvre dudit progiciel.

### 1- DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, et dans tous les documents qui y sont liés les termes ci-dessous ont les définitions suivantes :

- **USAGER** : administré à qui la Mairie offre un service à travers le produit ESPACE CITOYENS PREMIUM.
- **CLIENT** : ville qui passe contrat avec ARPEGE pour mettre à disposition de ses usagers l'ESPACE CITOYENS PREMIUM.
- **IDENTIFIANT** : ensemble formé par un code et un mot de passe confidentiel permettant au service ESPACE CITOYENS PREMIUM d'identifier un usager pour que ce dernier accède à son ESPACE CITOYENS PREMIUM.
- **ESPACE CITOYENS PREMIUM** : nom du service Internet fourni et administré par la société ARPEGE, permettant à un usager d'accéder à tous les services proposés sur le site ESPACE CITOYENS PREMIUM.
- **CONTRAT RELATIF A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES** : contrat de l'éditeur hébergeur relatif à ses engagements concernant la protection des données à caractère personnel en application du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 dit le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

### 2- OBJET

2.1 - Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles ARPEGE met l'offre de produits et de services ESPACE CITOYENS PREMIUM à la

disposition du CLIENT. Le présent contrat porte sur l'ensemble de la logistique de supervision et de la maintenance décrite dans le présent contrat. L'ensemble de ces services est exploité par ARPEGE.

Ces services ne comprennent pas les prestations d'assistance à la mise en place, d'installations techniques, de paramétrage, d'aide à l'exploitation, d'analyse/conseil ou de formations.

2.2 - Les prestations fournies au CLIENT sont décrites dans le bon de commande annexé au présent contrat, et font partie intégrante de ce contrat au même titre que le tarif.

### 3- DATE DE PRISE D'EFFET

Le présent contrat prend effet le 1<sup>er</sup> janvier 2024.

### 4- DUREE - TERME DU CONTRAT

4.1 - Le présent contrat est conclu jusqu'à la fin de l'année civile. Au-delà de ce terme, le présent contrat sera renouvelé par période d'un an par Tacite reconduction, sans toutefois pouvoir excéder 5 ans. Il pourra être dénoncé, par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois avant la date de reconduction effective.

4.2 - Dans le cas où le CLIENT contreviendrait aux dispositions du présent contrat et notamment aux articles 4, 5 et 9.2 ci-après, ARPEGE pourra résilier ledit contrat, de plein droit, un mois après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception demeurée sans effet.

4.3 - Lors de la résiliation du contrat de service ESPACE CITOYENS PREMIUM, le CLIENT devra cesser d'utiliser les services ESPACE CITOYENS PREMIUM et l'indiquer par lettre recommandée avec accusé de réception dénonçant le contrat.

### 5- CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES ESPACE CITOYENS PREMIUM

5.1 - Les solutions ESPACE CITOYENS PREMIUM livrées sont utilisées sous la seule responsabilité du CLIENT qui respecte les limites données par le Manuel d'Utilisation.

5.2 - Le CLIENT s'engage à ne pas modifier l'application et à ne pas reconstituer, par quelque procédé que ce soit, les codes source des progiciels et le contenu des protocoles. Tout manquement à cette règle dégage ARPEGE de ses obligations de garantie et de responsabilité, sans préjudice des demandes en dommage et intérêts qu'ARPEGE pourrait être en droit de réclamer.

5.3 - Le CLIENT s'engage à mettre à jour les modules dès réception les nouvelles versions diffusées par ARPEGE. Le CLIENT s'engage à apporter les éventuelles modifications nécessaires sur le matériel support pour le fonctionnement des nouvelles versions du progiciel.

5.4 - Le CLIENT s'engage à fournir à chacun des USAGERS un identifiant lui permettant d'accéder aux services.

5.5 - LE CLIENT s'engage à promouvoir l'ESPACE CITOYENS PREMIUM auprès de ses USAGERS. Le CLIENT reconnaît que la fréquentation du site par les



### Innover avec les territoires

USAGERS est directement liée à cet effort de promotion.

LE CLIENT autorise ARPEGE à s'appuyer gratuitement sur les supports qu'il aura réalisés pour la promotion de son ESPACE CITOYENS. Cette utilisation permet exclusivement à ARPEGE d'illustrer auprès d'autres clients des exemples de communications visant à mettre en avant le portail d'e-services auprès des habitants. LE CLIENT peut s'y opposer à tout moment par simple lettre écrite.

#### 6 - PRINCIPE DU «BEST EFFORT»

Le CLIENT reconnaît être informé et totalement conscient du fait que le réseau Internet est composé par des millions d'ordinateurs interconnectés entre eux par de nombreux opérateurs selon le principe du « best effort » qui consiste à favoriser le nombre des connectés au détriment des performances du réseau. Dans ces conditions, il est malheureusement impossible à ARPEGE de garantir un temps de réponse. En conséquence, ARPEGE décline à l'avance toute responsabilité pour tous les préjudices que l'utilisateur pourrait subir du fait de l'utilisation, ou de l'impossibilité temporaire d'utilisation, du réseau Internet.

#### 7- SECURITE, CONFIDENTIALITE ET CLAUSE DE RESTITUTION DES DONNEES

**7.1** - ARPEGE garantit au CLIENT la confidentialité et la sécurité des données qui sont saisies dans le cadre du présent contrat selon les dispositions énoncées notamment au CONTRAT SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.

**7.2** - En outre, il est rappelé à toute fin utile qu'ARPEGE en qualité de sous-traitant au sens du RGPD, s'engage à traiter les données uniquement pour la (les) seule(s) finalité(s) qui fait(font) l'objet de la sous-traitance.

A ce titre, le CLIENT en tant que responsable de traitement s'engage à informer ARPEGE et à lui préciser la nature des données à caractère personnel traitées, la (les) finalités(s) du (des) traitements(s) et les catégories des personnes concernées. Ainsi, toute instruction documentée non spécifiée dans le présent contrat devra être fournis à ARPEGE conformément au RGPD. Le CLIENT reconnaît être informé que certain type de données notamment des données sensibles peuvent être soumises à une réglementation spécifique.

**7.3** - Dans l'hypothèse d'un arrêt du contrat de service pour quelques raisons que ce soit, ARPEGE restitue au CLIENT, l'ensemble des données du (ou des) progiciel(s) dans le format standard du SGBD Oracle et/ou au format.txt selon les termes du contrat sur la protection des données personnelles mentionné ci-dessus.

#### 8- PROTECTION DU PROGICIEL

**8.1** - Les applications et services ESPACE CITOYENS PREMIUM sont protégés par la loi du 11 mars 1957 sur la propriété littéraire artistique, la loi du 3 juillet 1985 sur la propriété intellectuelle et industrielle et la loi n°94-361 du 10 mai 1994 relative à la protection juridique des progiciels.

**8.2** - Le CLIENT s'interdit toute cession à quelque titre que ce soit, des supports, programmes ou autres éléments concernant l'application ainsi que toute

reproduction partielle ou totale de celle-ci. Le CLIENT s'interdit formellement de mettre l'application et sa documentation à la disposition de tiers et s'engage à prendre toutes les mesures pour que son personnel respecte cette obligation.

Dans le cas où le CLIENT ne respecterait pas l'obligation qui lui est faite de non mise à disposition à un tiers non autorisé des éléments se rapportant à l'application, ARPEGE se réserve le droit de réclamer auprès des instances judiciaires compétentes réparation du préjudice subi.

#### 9- SERVICES ASSOCIES A L'ESPACE CITOYENS PREMIUM

ARPEGE s'engage à fournir, dans le cadre du présent contrat, les prestations suivantes :

**9.1** - Un service d'assistance téléphonique aux CLIENTS des services ESPACE CITOYENS PREMIUM est assuré les jours ouvrés du lundi au vendredi de 8h30 à 12h15 et de 13h45 à 18h00.

Le service d'assistance couvre l'ensemble des demandes concernant le fonctionnement des produits et services ESPACE CITOYENS PREMIUM. Chaque appel donne lieu à l'ouverture d'une fiche d'intervention, celle-ci est suivie jusqu'à résolution de l'anomalie de fonctionnement.

**9.2** - Les mises à jour sont systématiquement mises à disposition de tous les CLIENTS à jour de leur contrat sans qu'il soit nécessaire pour eux d'en faire la demande.

#### 10- GARANTIE

**10.1** - ARPEGE garantit le CLIENT contre toutes survenances d'anomalies, incidents ou défauts de fonctionnement par rapport aux spécifications. ARPEGE s'engage à remédier sans frais à l'incident détecté et identifié par le CLIENT.

**10.2** - La garantie ARPEGE ne s'applique pas à des défauts résultant :

- d'une mauvaise manipulation de la solution ESPACE CITOYENS PREMIUM par le CLIENT ou d'un entretien incorrect ou inadéquat,
- de modifications apportées à la solution ESPACE CITOYENS PREMIUM par une personne non prescrite par ARPEGE,
- du non-respect des spécifications d'environnement de la plate-forme informatique,
- du mauvais fonctionnement de la liaison Internet,
- d'une façon générale, si le client ne respecte pas ses obligations au titre du présent contrat.

#### 11- CONDITIONS FINANCIERES

Les prestations relatives aux produits et services ESPACE CITOYENS PREMIUM sont facturées conformément au Tarif public d'ARPEGE. Ce Tarif fait partie intégrante du présent contrat et est constitué :

- d'un abonnement annuel Maintenance et Assistance couvrant les prestations fournies par ARPEGE dans le cadre du présent contrat et définies au paragraphe 9,
- d'un abonnement annuel ou d'une licence serveur web des services hébergés dont le montant est lié à l'activité que la Mairie envisage de traiter sur la période concernée.

##### 11.1 - Révision des tarifs

Le tarif indiqué dans les conditions particulières sera révisé annuellement par ARPEGE au 1<sup>er</sup> janvier de



### Innovier avec les territoires

chaque année (N) en fonction de la formule suivante avec application d'un taux minimum de 1%/an :

Prix révisé =  
Prix de départ x [ 0.15 + (0.85 x  $\frac{\text{indice syntec connu en novembre N-1}}{\text{indice syntec connu à la date de démarrage du contrat}}$ ) ]

#### 11.2 - Conditions de règlement

- La première facture est émise à la date de départ du contrat. Les factures suivantes sont établies chaque année au mois de janvier et couvrent l'année civile correspondante. Elles sont payées dans le délai légal en vigueur. Si le contrat ou un avenant débute en cours d'année, la première facture est calculée au prorata du nombre de mois couvert par le contrat de maintenance sur la période de facturation concernée.
- Nos prix TTC sont établis sur la base des taux de TVA en vigueur à la date d'établissement du contrat ou de l'avenant. En cas de modification de la législation fiscale, il sera fait application du taux en vigueur au moment de l'exécution des prestations.
- Tout retard de paiement fait courir de plein droit et sans aucune formalité à compter du jour suivant l'expiration du délai de paiement des intérêts moratoires qui seront calculés selon les conditions réglementaires en vigueur et donne lieu de plein droit et sans aucune formalité au versement d'une indemnité forfaitaire de recouvrement.
- En cas de retard de paiement, ARPEGE se réserve le droit de résilier le service, sans préjudice de toute autre action, huit jours après mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception postal restée sans effet. La notification de la suspension du service ou de la résiliation sera faite par lettre recommandée avec avis de réception postal.

## 12- RESPONSABILITE

**12.1** - ARPEGE est soumis de manière expresse à une obligation de moyens. ARPEGE garantit que les modules ESPACE CITOYENS PREMIUM livrés sont conformes aux spécifications décrites dans le manuel d'utilisation et qu'il peut en être fait usage selon les indications qui y sont portées.

**12.2** - Le CLIENT assume toutes les responsabilités autres que celle de conformité des modules ESPACE CITOYENS PREMIUM aux spécifications et notamment celles qui concernent :

- l'adéquation des modules ESPACE CITOYENS PREMIUM à ses besoins,
- l'exploitation des modules ESPACE CITOYENS PREMIUM,
- le non-respect des spécifications d'environnement de la plate-forme informatique.

**12.3** - Le CLIENT reconnaît expressément avoir reçu d'ARPEGE toutes les informations nécessaires lui permettant d'apprécier l'adéquation des modules ESPACE CITOYENS PREMIUM à ses besoins et de prendre toutes les précautions utiles pour sa mise en œuvre et son exploitation.

**12.4** - Une partie ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution d'obligations ou pour toute inexécution d'obligations résultant du présent

contrat lorsque les circonstances y donnant lieu et qui pourraient résulter de l'interruption totale ou partielle de son activité, ou de sa désorganisation, relèvent de la force majeure au sens de l'Article 1218 du Code Civil.

**12.5** - ARPEGE ne saurait être tenu pour responsable d'une impossibilité d'installation ou de démarrage pour les causes inhérentes à une mauvaise configuration de la plate-forme informatique mise à disposition par le CLIENT ou un non fonctionnement de la messagerie du CLIENT.

**12.6** - ARPEGE ne peut, en aucun cas, être tenu pour responsable de l'utilisation faite des modules ESPACE CITOYENS PREMIUM et du contenu des informations mises en ligne par le CLIENT.

**12.7** - ARPEGE ne saurait répondre des dommages ou préjudices indirects ayant pour origine ou étant en liaison avec le présent contrat tels que la perte d'exploitation, la perte de marché, la perte d'image de marque ou de toute action en concurrence estimée déloyale.

**12.8** - Il est expressément convenu que si la responsabilité d'ARPEGE était retenue dans l'exécution du présent contrat, le CLIENT ne pourrait prétendre à d'autres indemnités de dommages et intérêts que le remboursement des règlements réalisés pour l'année au cours de laquelle l'incident est intervenu, et déjà effectués au titre du présent contrat. En aucun cas, ARPEGE ne prendra en charge l'indemnisation de préjudices indirects tels que, notamment, le préjudice d'exploitation.

**12.9** - Le CLIENT s'engage à respecter les conditions définies dans les documents joints aux différents produits.

## 13- CESSION ET UTILISATION PAR DES TIERS. FACTURATION A UN TIERS

Le CLIENT ne peut en aucun cas transférer à un tiers le bénéfice du présent contrat.

## 14- ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Toute difficulté relative à l'application du présent contrat sera soumise, à défaut d'accord amiable, au Tribunal administratif ayant la compétence sur le territoire du client. Cette clause, par accord exprès des parties, s'applique même en cas de référé.

## 15- CLAUSES FINALES

**15.1** - Le présent contrat contient tous les engagements des parties l'une à l'égard de l'autre. De convention expresse, les correspondances, demandes d'offres ou propositions antérieures relatives aux prestations sont considérées comme nulles et non avenues.

**15.2** - Toute modification au présent contrat devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux parties.

## CONDITIONS PARTICULIERES

Lieu d'installation :

Collectivité : **CCAS THONON-LES-BAINS**  
Interlocuteur : **M. SUCHETET Julien**  
Téléphone : **04 50 70 69 42**

Produits maintenus et coût de la redevance annuelle :

**DATE D'ÉCHÉANCE : 31/12/2028**

PRESTATION	PRODUITS	DATE DE DEMARRAGE DES SERVICES	MONTANT ANNUEL € HT	MONTANT ANNUEL € TTC
Hébergement	ESPACE CITOYENS PREMIUM Démarches Sociales	01/01/2024	1 445,67	1 734,81

Fait en double exemplaire à Saint-Sébastien-sur-Loire.

Pour ARPEGE

Pour le CCAS THONON-LES-BAINS

Le 7 juillet 2023

Le

ARPEGE  
13, Rue de la Loire - CS 23619  
44236 ST SEBASTIEN SUR LOIRE CEDEX  
Tél. 09 69 321 921 - Fax 02 51 79 50 51  
SIRET : 351 421 300 00035 - APE : 5320 C  
Site : www.arpege.fr