

CONTRAT DE SERVICES

Communauté de communes de La Save au Touch

Du 01/01/2017 au 31/12/2017



SOMMAIRE

1. OBJET DU CONTRAT DE SERVICES.....	3
2. DUREE DU CONTRAT.....	3
3. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT.....	4
3.1 OBLIGATIONS	4
3.2 DROITS	4
4 DROITS ET OBLIGATIONS DE GEOSIGWEB.....	4
4.1 OBLIGATIONS	4
4.2 DROITS	5
4.3 MAINTENANCE ET SUPPORT	6
5 PROPRIETE.....	6
5.1 PROPRIETE CONCERNANT LE CLIENT.....	6
5.2 PROPRIETE CONCERNANT GEOSIGWEB	6
6 DETAIL DES SERVICES.....	7
6.1 MODULES METIERS.....	7
6.2 MISE A JOUR DES DONNEES EN AFFICHAGE SIMPLE.....	7
6.3 INDEXATION DES PRIX	8
7 MODALITES DE PAIEMENT.....	8
8 LITIGES.....	8
9 RESILIATION.....	8
10 RENOUVELLEMENT.....	8

Entre :

Communauté de communes de La Save au Touch

10, rue François Arago
31830 Plaisance du Touch



Représenté(e) par son Président, Monsieur Louis Escoula

Ci après dénommé(e) « le Client », d'une part

Et

La SAS GEOSIGWEB

4 Rue de plaisance
31000 Toulouse

Représentée par son Président, Monsieur Thierry Lalanne

Et par délégation, par son Directeur, Monsieur Laurent Clergue

Ci après dénommée « **GEOSIGWEB** », d'autre part

Il est convenu ce qui suit :

1. OBJET DU CONTRAT DE SERVICES

Le contrat concerne l'hébergement, la maintenance, le support de (téléphonie, visioconférence, prise en main à distance), par **GEOSIGWEB** pour le compte du client, d'un service de cartographie et de données graphiques et alphanumériques dématérialisées accessible par Internet Sécurisé, incluant la mise à disposition des Applications « métiers ».

Le service comprend :

- Hébergement des données
- Hébergement des Applications
- Administration des Serveurs et des Utilisateurs
- Garantie, Maintenance Corrective et Evolutive
- Sécurité des accès et des données
- Sauvegardes des données
- Conseil
- Support téléphonique, prise en main à distance et Visioconférence.

Ce contrat n'a pas vocation à remplacer un bon de commande ou un marché. Il est destiné à régler les droits et obligations des parties, rappeler les règles essentielles de sécurité sur Internet et les éléments constitutifs du service, le contenu, les prix, la date de début, la durée, les conditions d'utilisation et de résiliation. Il tient compte des éventuelles évolutions qualitatives ou quantitatives du système global intervenues lors de l'année écoulée.

2. DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat prend effet le 01/01/2017 pour une durée d'un an.



3. DROITS ET OBLIGATIONS DU CLIENT

3.1 Obligations

Le Client devra garantir les fichiers qu'il transmet aux serveurs « **GEOSIGWEB** » contre tout virus et procéder à une sauvegarde de ses fichiers avant de les transmettre à « **GEOSIGWEB** ».

Le Client prend en charge la mise à niveau de son matériel informatique.

Minimum requis : Ordinateur de type Intel® Core™ i3 ou équivalent, un lecteur de CD ROM, RAM=512 Mo, Carte Graphique avec une définition minimale de 1024x768, Système d'exploitation minimal Windows 7, le navigateur Internet Explorer est préconisé.

Toute intervention extérieure, effectuée sans l'accord de **GEOSIGWEB**, sur le système et ayant pour conséquence un dysfonctionnement quelconque de l'installation, impliquant un déplacement d'un technicien, sera facturée 800 € HT/jour plus frais de déplacement, de restauration et d'hébergement.

Les codes d'accès confidentiels sont délivrés au représentant légal, et restent sous son entière responsabilité.

Le Client s'engage à ne pas diffuser les codes d'accès au serveur à d'autres personnes que les utilisateurs nommés.

3.2 Droits

Le Client conserve le droit d'exploiter les données numérisées pour subvenir à ses besoins propres, et reste pleinement responsable de l'utilisation qu'il en fait.

Le Client assume seul la responsabilité liée à l'inexactitude, à la non véracité, à la non complétude ou au caractère illégal des informations diffusées et ce, quelle qu'en soit la cause.

Chaque utilisateur se verra attribuer un identifiant et un mot de passe.

L'accès peut être effectué par plusieurs utilisateurs travaillant sur un même poste mais également par un seul utilisateur sur plusieurs postes indépendamment du lieu de connexion.

Le Client pourra à tout moment augmenter ou réduire le nombre de comptes utilisateurs sur simple demande. Ce nombre de poste étant illimité.

4 DROITS ET OBLIGATIONS DE GEOSIGWEB

4.1 Obligations

GEOSIGWEB s'engage à maintenir son parc de serveurs en état de fonctionnement permanent.

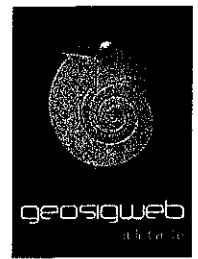
GEOSIGWEB ne saurait être tenu pour responsable de l'impossibilité d'accéder momentanément aux données du Client du fait d'une interruption ou d'un dysfonctionnement des services de tiers extérieurs au présent contrat, et notamment de tout opérateur de télécommunication ou pour tout cas de force majeure ou fait d'autrui. Cet arrêt de service sera limité par l'utilisation de deux sites d'hébergement distants permettant la bascule temporaire vers un duplicata conforme des données et des outils.

GEOSIGWEB prend en charge la gestion des droits d'accès aux serveurs. A ce titre la société s'engage à limiter les accès de chaque collectivité abonnée, aux données qui lui appartiennent, par tout moyen à sa convenance et en accord avec celle-ci.

GEOSIGWEB prendra toutes les précautions d'usage pour garantir la confidentialité des informations du client selon l'état de l'art et les limites de protections technologiques.

La responsabilité de **GEOSIGWEB** ne pourra en aucun cas être recherchée suite à la destruction accidentelle des fichiers du client et/ou à l'accès à ses données par une tierce personne non autorisée.

GEOSIGWEB garantit une sécurité maximale des données par l'utilisation de sites d'hébergement professionnels offrant tous les engagements nécessaires en termes de duplication des données, des systèmes, des processeurs,



des alimentations et des serveurs en général. Les protocoles RAID 1 et RAID 5 sont constamment garantis. **GEOSIGWEB**, au-delà de deux sites d'hébergement en miroir, fait également appel à une ressource de sauvegarde des données en interne de manière quotidienne sur un serveur dédié. En cas de suppression ou de perte accidentelle de données du fait des utilisateurs, **GEOSIGWEB** s'engage à rétablir les données du client sur la base de la dernière sauvegarde de la nuit précédant la génération de l'erreur. Cet engagement se limite au remplacement intégral des données du client, ce qui sous-entend que tout le travail réalisé sur la journée par d'autres utilisateurs sera perdu. Le client s'engage donc à signaler sans délai son erreur à la société afin de lancer la restauration au plus vite tout en verrouillant les modifications par d'autres utilisateurs, ou dans le pire des cas établir un protocole de restauration en accord avec le client. En cas de souhait du client de restauration des données de façon ciblée, la société proposera une intervention sur mesure et devisée, ce cas-là étant exclu du présent contrat.

GEOSIGWEB s'engage à maintenir une assistance par tous les moyens technologiques à sa disposition pendant la durée du contrat.

Après signature du contrat de services **GEOSIGWEB** doit délivrer au représentant légal du Client le ou les codes d'accès confidentiel(s) nécessaire(s) pour accéder à l'application. **GEOSIGWEB** fait constater au représentant du client que l'accès est opérationnel.

GEOSIGWEB ne peut en aucun cas être tenu pour responsable de la nature des informations contenues dans le serveur.

GEOSIGWEB garantit formellement le Client quant à la totale propriété des données hébergées.

En cas de rupture du contrat pour quelque raison que ce soit, **GEOSIGWEB** s'engage à restituer au Client une sauvegarde complète de ses données sur simple demande :

Données créées et gérées par le Client : Garantie de récupération des données au format POSTGRESQL (base de données spatiale) ou MIF/MID, SHP/SHX au choix du client, en cas de rupture ou de non renouvellement du contrat.

En cas de dissolution de la société **GEOSIGWEB**, le Client est autorisé par le présent contrat à obtenir ses données auprès de la société qui est en charge de l'hébergement physique des serveurs : 1&1 à Sarreguemines.

Numéro du service client de 1&1 : 0970 808 911

GEOSIGWEB s'engage à fournir au Client, à sa demande et annuellement, l'intégralité des données stockées sur le serveur dans des formats d'échanges standards afin que le Client soit en possession d'une copie personnelle de secours. Ces données pourront être gravées sur support DVD.

GEOSIGWEB met à disposition du Client une sauvegarde automatique toutes les nuits des données exploitées par le Client par dépôt de fichiers sur un serveur FTP qui lui est dédié.

4.2 Droits

GEOSIGWEB se réserve le droit de supprimer les autorisations d'accès sous 30 jours calendaires après non-paiement d'une facture au-delà du délai légal et après mise en demeure écrite 15 jours avant la date effective de suspension du service.

De façon exceptionnelle, et après en avoir averti le Client, **GEOSIGWEB** se réserve le droit de rendre momentanément inaccessible le service. Cet arrêt ne saurait dépasser quelques minutes.

GEOSIGWEB peut déléguer l'exécution de tout ou partie du présent contrat à une de ses filiales la plus adaptée aux besoins du client sans que ce dernier ne subisse aucun préjudice. Cette délégation ne peut donc être attribuée qu'à une des entités suivantes :

- GEOSIGWEB Urbanisme, 4 rue de Plaisance, 31000 TOULOUSE
- GEOSIGWEB Réseaux et Environnement, 60 bis rue Gambetta, 32500 FLEURANCE
- GEOSIGWEB Funéraire, 4 rue de Plaisance, 31000 TOULOUSE



4.3 Maintenance et Support

L'avantage du service externalisé est de garantir le client sur l'accès à des applications évoluant constamment. Les notions de mise à jour n'existent plus. L'ensemble des plateformes évolue de manière centralisée. De ce fait le client bénéficie de chaque évolution en simultané.

Les demandes de maintenance corrective sont traitées en urgence par **GEOSIGWEB** et répercutées au client de la même manière que la maintenance évolutive.

L'appui aux utilisateurs fait parti des principales prérogatives de **GEOSIGWEB** car dans le cadre d'un service externalisé **GEOSIGWEB** se doit de mettre un accent particulier sur ce point pour sécuriser le client.

Les bureaux de **GEOSIGWEB** sont ouverts du lundi au jeudi de 8h00 à 17h30 et le vendredi de 8h00 à 16h30, jours fériés exclus.

L'assistance de deuxième niveau s'effectue suivant les besoins du client. Par e-mail (adresse email : sos@geosigweb.fr) pour les demandes non urgentes et par téléphone dans tous les autres cas.

Les demandes non urgentes sont traitées dans l'heure pour proposer une méthodologie d'intervention s'il n'est pas possible de réaliser l'opération immédiatement.

Sur simple appel téléphonique, l'équipe de **GEOSIGWEB** assiste le client pour tout problème de fonctionnement de l'application ou de réinstallation en cas de changement d'ordinateur. De la même façon **GEOSIGWEB** traite les demandes issues d'un manque de formation ou d'incompréhension dans la limite de 10 minutes d'intervention par appel.

Pour rendre l'assistance la plus efficace possible **GEOSIGWEB** assure ce support par prise en main à distance dans la plupart des cas. Une ligne ADSL de 1Mbits est suffisante sans utilisation de la vidéo.

A ce jour, il n'existe pas de cas où **GEOSIGWEB** ait dû intervenir sur site en dehors des formations mais dans le cas où cela s'avèrerait nécessaire **GEOSIGWEB** est en mesure d'intervenir dans la journée.

Un forum est également à la disposition du client pour regrouper l'ensemble des notices techniques, les communiqués d'information, les compte rendus et documents (section réservée à chaque client et à **GEOSIGWEB**) ainsi que des liens vers tous les outils utiles.

5 PROPRIETE

5.1 Propriété concernant le Client

Le Client reste propriétaire de l'ensemble de ses données dont il confie l'hébergement à **GEOSIGWEB**.

5.2 Propriété concernant GEOSIGWEB

GEOSIGWEB est éditeur de l'ensemble de ses solutions logicielles, moteur et applications. A ce titre, **GEOSIGWEB** garde la propriété intellectuelle des interfaces graphiques mises à disposition du Client (couleurs, présentations, polices de caractères, mises en page, etc..) et des diverses applications de gestion utilisées par le Client.

6 DETAIL DES SERVICES

6.1 Modules Métiers

Désignation	Date début de période	Date fin de période	Montant période (€ HT)	Date facturation
Adduction d'Eau Potable				
Assainissement				
Autorisation du Droit des Sols	01/01/2017	31/12/2017	501.97 ✓	75 % en janvier et 25% en novembre
Bornes à incendie, signalisation routière, accidentologie				
Cadastre	01/01/2017	31/12/2017	9028.89 ✓	75 % en janvier et 25% en novembre
Cimetière	01/01/2017	31/12/2017	4114.01 ✓	75 % en janvier et 25% en novembre
Eclairage Public				
Geosigweb serveur				
Grand Public				
Gestion immobilière (Mapimpact – Horusweb)				
Marchés de plein vent				
Modules Edigeo Majic mise à jour annuelle*	01/01/2017	31/12/2017	3819.44 ✓	75 % en janvier et 25% en novembre
Ordures ménagères	01/01/2017	31/12/2017	1407.82 ✓	75 % en janvier et 25% en novembre
Patrimoine arboré				
SPANC				
Thermographie				
Voirie	01/01/2017	31/12/2017	1632.43 ✓	75 % en janvier et 25% en novembre

* Pour que **GEOSIGWEB** puisse effectuer la mise à jour des données EDIGEO et MAJIC, le Client s'engage à les fournir à compter du 2^{ème} semestre de l'année en cours.

6.2 Mise à jour des données en affichage simple

Les données concernées sont fournies par leurs producteurs (IGN, ERDF ...) selon des fréquences variables. En conséquence, le Client ou **GEOSIGWEB** informera l'autre partie de cette disponibilité et **GEOSIGWEB** proposera un devis spécifique pour la prestation de mise à jour selon le bordereau de prix ci-dessous :

- Intégration PLU + Servitudes + règlement (sans reprise) 200,00

• Intégration Orthophoto (€ HT)	200,00
• Intégration Scan 25 (€ HT)	200,00
• Intégration Réseau (€ HT) (par lot numérique)	125,00
• Autre intégration : devis sur demande	



6.3 Indexation des prix

Les prix concernant les modules métiers et les traitements des données sont actualisés annuellement de la façon suivante :

1. Selon la formule SYNTEC de révision de prix. (indice Syntec)

$$P_1 = P_0 (S_1/S_0)$$

- P_1 = nouveau prix actualisé
- P_0 = prix de base du contrat
- S_1 = indice SYNTEC de l'année en cours
- S_0 = indice de l'année précédente

2. Par réactualisation du nombre d'habitants par déclaration du client.
3. Par réactualisation des « métiers » utilisés.

7 MODALITES DE PAIEMENT

Les paiements seront appelés selon la planification mentionnée dans le paragraphe « 6.1 Modules Métiers » sous forme de factures libellées au nom de **GEOSIGWEB** ou une de ses trois filiales.

8 LITIGES

En cas de litige, les parties conviennent de tenter une conciliation amiable.

Tout litige sera du ressort du Tribunal géographiquement compétent.

9 RESILIATION

La résiliation de l'accès à chaque service unitairement ou groupée (Modules Métiers) peut se faire de plein droit, par chacune des parties, en cas de non-respect des obligations contractuelles, par courrier recommandé avec accusé de réception. Un préavis de trois mois avant la date la plus proche figurant dans la colonne « date de début de période » dans le paragraphe « 6.1 Modules Métiers » devra être respecté.

10 RENOUVELLEMENT

Le renouvellement se fait par envoi d'une nouvelle proposition de contrat dans les trois mois précédant la date d'échéance du présent contrat.

Fait le 11 octobre 2016 à Toulouse

Le Client

SAS GEOSIGWEB
Laurent CLERGUE

geosigweb
4, rue de Plaisance
31000 Toulouse

Tél. +33 (0) 534 661 722
RCS Toulouse 478 896 939