

## DECISION DU MAIRE

N°: 23. 48

### OBJET :

Convention de maintenance et d'hébergement de CONCERTO MOBILITE PLUS avec  
ARPEGE

\*\*\*\*\*

### LE MAIRE DE DIGNE-LES-BAINS

VU le code général des collectivités territoriales et notamment les articles L 2122.22 et L 2122.23 ;

VU la délibération du conseil municipal n°6 en date du 17 décembre 2021 portant délégation de compétences du Conseil municipal au maire et l'autorisant à prendre toute décision concernant la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés et des accords-cadres ainsi que toute décision concernant leurs avenants, lorsque les crédits sont inscrits au budget

### DECIDE

Article 1 : Il est signé entre la Commune de Digne-les-Bains et la société ARPEGE, dont le siège social est 13 rue de la Loire – CS23619 à St Sebastien sur Loire 44236, une convention de maintenance des installations téléphoniques de l'Hôtel de Ville dont les modalités sont précisées dans le contrat joint à la présente décision

Article 2 : Cette décision peut faire l'objet d'une action contentieuse dans les deux mois suivant sa date de publication/affichage ou de notification par :  
- recours gracieux auprès de Mme le Maire de la commune de Digne-les-Bains ;  
- recours contentieux devant le tribunal administratif de Marseille, 31 rue Jean-François Leca, 13235 MARSEILLE Cédex 2. En cas de notification de rejet du recours gracieux ou à l'issue du silence gardé pendant deux mois par la commune saisie du recours gracieux, un nouveau délai de 2 mois est ouvert pour introduire un recours contentieux devant le tribunal administratif de Marseille, 31 rue Jean-François Leca 13235 MARSEILLE Cédex 2. Le Tribunal Administratif de Marseille peut être saisi de manière dématérialisée, par le biais de l'application informatique « *Télerecours citoyen* » accessible depuis le site Internet [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

Article 3 : La présente décision sera inscrite au registre des décisions du maire et publiée dans les formes prescrites. Ampliation en sera adressée à la Préfecture des Alpes de Haute-Provence et communication en sera donnée au conseil municipal lors de la prochaine séance obligatoire.

Fait à Digne-les-Bains, le 9 mai 2023  
Pour le Maire, par délégation,  
L'adjoint délégué,  
Francis KUHN



# CONTRAT DE SERVICE C2314980

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  
La MAIRIE DE Digne-les-Bains, ci-après désignée "Le Client"  
PLACE DU GENERAL DE GAULLE  
04003 Digne les Bains  
représenté par Monsieur Le Maire, agissant au nom et pour le compte  
de la collectivité territoriale,  
il a été convenu ce qui suit :

## CONDITIONS GENERALES

### Préambule :

Le client est équipé de solution ARPEGE et 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 :

Progiciels ARPEGE :

ADAGIO : progiciel de gestion des listes électorales  
CAP-CITY : progiciel de business intelligence permettant la fourniture de graphiques et statistiques sur les différents services de la ville à partir des données de CONCERTO et des Données publiques en Open Data compatibles.  
CONCERTO : progiciel métier permettant la gestion des prestations de gestion dans le domaine de la restauration scolaire, périscolaire, de la petite enfance et des activités culturelles  
CONCERTO MOBILITE OPUS/CONCERTO PRESTO : progiciels de pointage mobile lié à CONCERTO OPUS  
MAESTRO : progiciel de gestion du recensement des jeunes de 16 ans  
MELODIE : progiciel de gestion de l'état civil  
REQUIEM : progiciel de gestion des cimetières et opérations funéraires  
SONATE : progiciel de gestion des activités obligatoires et facultatives des CCAS  
SONATE MOBILITE OPUS : progiciel de pointage mobile lié à SONATE  
Ces (ce) progiciel(s) ont (a) tous été conçu(s) par ARPEGE et sont tous la propriété d'ARPEGE. Ils sont désignés sous les termes (les) progiciel(s) et les services ARPEGE dans le présent contrat.

Termes :

Client : la collectivité qui passe contrat auprès d'ARPEGE pour bénéficier de la prestation d'Hébergement.  
Contrat relatif à la protection des données 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)  
Données en Open Data : Informations publiques mises en ligne par les administrations sur des portails numériques dédiés.

**Full SAAS** : Offre d'abonnement comprenant l'Hébergement et la Maintenance des progiciels ARPEGE mentionnés aux conditions particulières.

**Hébergement** : Il s'agit de l'ensemble de la prestation de mise à disposition auprès du CLIENT du ou (des) progiciel(s) ARPEGE réalisées par ARPEGE dans le cadre d'une prestation d'infogérance et d'hébergement telles que décrites au présent contrat et mentionnées aux conditions particulières.

**Identifiant** : ensemble formé par un code et un mot de passe confidentiel suivant les préconisations des autorités compétentes.

**Maintenance** : Il s'agit de l'ensemble de la prestation de maintien du ou (des) progiciel(s) ARPEGE réalisée par ARPEGE dans le cadre d'une prestation de maintenance telle que décrite au présent contrat et mentionnée aux conditions particulières.

**On Premise** : Solution progicielle de l'éditeur installée sur les serveurs clients. Le client On Premise n'a accès par nature qu'au service de Maintenance.

**Pack locatif** : Offre d'abonnement comprenant la location des licences des progiciels ainsi que l'Hébergement et la Maintenance des progiciels ARPEGE mentionnés aux conditions particulières.

**Utilisateurs** : il s'agit des agents du CLIENT qui utilisent le (les) progiciel(s) ARPEGE

## 2. OBJET

2.1 - Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles ARPEGE met l'offre de produit et de service du (des) progiciel(s) ARPEGE mentionnés en Définitions (article 1) à la disposition du CLIENT dans le cadre d'un contrat de Maintenance et d'Hébergement. Le présent contrat porte sur l'ensemble de la logistique de supervision et la maintenance décrite dans le présent contrat et ses éventuelles annexes. 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 les conditions particulières comprises au présent contrat, et font partie intégrante de ce contrat au même titre que le tarif et les éventuelles annexes signées des deux parties.

2.3 – Le CLIENT hébergé gère sous sa responsabilité une liaison internet à laquelle sont connectés les utilisateurs du (ou des) progiciel(s) ARPEGE.

## 3 - LIVRAISON -- DATE DE PRISE D'EFFET

### Livraison et prise d'effet des services d'hébergement

3.1 Le présent contrat prend effet à la date mentionnée aux conditions particulières.

3.2 Toutefois, dans le cas d'un service hébergé, la mise en place du service hébergé est validée d'un commun accord entre le CLIENT et ARPEGE à la signature de la commande.

Pour chaque mise en service complémentaire au service hébergé, (extension du service hébergé) ARPEGE valide avec le CLIENT, la date souhaitée de mise en service des produits et services correspondant.

La date de prise d'effet du présent contrat sera effective à la date de mise à disposition du client des services. Le fait générateur sera la réception par le CLIENT d'un courriel d'ouverture du service, émis par les services d'ARPEGE.

## 4. DUREE 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 6,7,10 et 13 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.

## 5. CONTENU DES SERVICES

L'accès aux services est subordonné à la signature du présent contrat par le client. Ce service s'adresse aux personnes formées sur le produit par du personnel ARPEGE ou par des partenaires certifiés ARPEGE.

### SERVICE ASSOCIEE A L'HEBERGEMENT

Les services associés à l'Hébergement ne concernent que les clients hébergés.

5.1- La prestation comprend tous les éléments techniques et d'offres de service pour effectuer cette mission et en décharger le CLIENT notamment :

5.1.1 Surveiller le bon fonctionnement des systèmes

- accès au service et à l'exploitation

- les temps de réponse

- Assurer la mise à niveau de l'application concernée, de la base de données et du système d'exploitation

5.1.2 Assurer et vérifier les sauvegardes

5.2 - Mises à jour des progiciels nécessaires à l'utilisation du (des) progiciel(s) ARPEGE

Ces mises à jour sont mises en place dans le cadre du contrat d'Hébergement. Le client est prévenu à l'avance de la date de mise en place de ces versions, et reçoit le descriptif des nouveautés apportées et de la documentation nécessaire à l'avance également. En cas de nécessité, il pourra être convenu par les parties d'une mise en place plus rapide.

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.

5.3 - Disponibilité des services

5.3.1 Le (les) progiciel(s) métiers ARPEGE sont disponibles du lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures et le samedi matin de 8h à 12h.

5.3.2 Les interruptions de service liées aux demandes des clients, aux opérations de mise à jour et aux mesures de sécurité liées aux données ne sont pas considérées comme des indisponibilités.

5.3.3 Des plages horaires sont réservées pour la maintenance de la plateforme technique et informatique. Ces plages horaires correspondent à une interruption possible du service et s'effectuent, sauf cas exceptionnels, en dehors des heures de forte activité. Dans le cas où une intervention nécessite une interruption de service, un message d'information est adressé au client pour l'informer de la coupure du service, sa durée estimée et la reprise prévue.

## SERVICES D'ASSISTANCE ET DE MAINTENANCE

### 5.4 Mises à jour

Les services de mises à jour intègrent :

-la maintenance corrective : la correction des Anomalies sous forme de patches, transmis par ARPEGE. Sont considérées comme anomalies, tous comportements des logiciels maintenus et installés par ARPEGE non conformes aux spécifications signées par le client, à la réglementation et législation en vigueur ou à la documentation fournie.

-la maintenance réglementaire : les modifications rendues nécessaires par l'évolution des textes législatifs ou réglementaires applicables aux fonctions traitées par le Progiciel, sauf si ces modifications nécessitent une modification substantielle du Progiciel qui fera alors l'objet de notification par ARPEGE au Client. ARPEGE ne prend en charge que les évolutions réglementaires dont l'application couvre tout le territoire national.

-la maintenance évolutive : l'apport d'améliorations des fonctions existantes. Ces mises à jour du logiciel ne comprennent pas

d'évolutions fonctionnelles modifiant substantiellement la structure des données et les fonctionnalités du logiciel.

-Sont exclus du cadre de la maintenance :

- le travail d'exploitation chez le client, ou l'aide à l'exploitation

- le paramétrage, l'analyse, le conseil, la formation

### 5.5 Espace Clients

Le présent contrat de maintenance donne un accès au portail de l'Espace Clients ARPEGE.

L'Espace Clients permet :

- Un espace sécurisé et personnalisé
- La déclaration, archivage et suivi en temps réel (Workflow) de vos dossiers par l'équipe support d'ARPEGE
- Un accès aux newsletters, contrats etc.
- Un accès aux téléchargements des nouvelles versions mineures
- Des fiches conseils pour vous accompagner dans l'utilisation quotidienne des produits ARPEGE

L'utilisation de l'Espace Clients garantit une meilleure réactivité des services et un plus grand confort (limite du temps d'attente lié au standard, prise en compte en temps réel dans le système d'informations d'ARPEGE, système de workflow).

### 5.6 Assistance téléphonique

Elle comprend un accès illimité (pendant les horaires d'ouverture du Service Client ARPEGE) à une assistance téléphonique fournie exclusivement pour les dysfonctionnements reproductibles des progiciels utilisés conformément à leur documentation et aux préconisations indiquées par ARPEGE.

La maintenance téléphonique est assurée tous les jours, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h 15 et de 13 h 45 à 18 h 00 par téléphone et/ou téléassistance.

Les incidents peuvent être déclarés par téléphone, par mail, via l'Espace Client ou tout autre moyen de communication.

Pour les produits ARPEGE ADAGIO et SOPRANO, la maintenance téléphonique est assurée les week-ends de scrutin.

L'intervention sur site extérieur n'est pas comprise dans le contrat et peut faire l'objet d'une demande expresse du client soumise à devis. Le délai sera fixé par ARPEGE en fonction notamment de la disponibilité de ses collaborateurs.

### 5.7 Télémaintenance

Prise en main à distance du Progiciel pour faciliter l'assistance aux Clients. Le service de télémaintenance sera déclenché à l'initiative d'ARPEGE, à l'appréciation du technicien, pour des interventions relevant uniquement du périmètre de l'assistance téléphonique. Il ne couvre en aucun cas la formation de l'utilisateur, les paramétrages effectués dans le cadre d'un accompagnement à distance donnant lieu à une facturation, la réparation et transfert de fichiers, l'installation de l'application, ou les actions faisant l'objet d'une prestation complémentaire.

Prise en main réalisable uniquement sur un environnement (version du système d'exploitation) encore maintenu par son éditeur, compatible et respectant les prérequis techniques fournis par ARPEGE.

Les équipes ARPEGE utilisent un outil de prise en main à distance sur lequel ils sont formés. L'utilisation d'autres outils est susceptible de prolonger le temps de traitement des anomalies.

### Assistance diagnostic SGBD

ARPEGE fournit sur souscription complémentaire un service d'assistance diagnostic du SGBD tel que décrit aux conditions particulières. Le service est relatif à un produit ou à un périmètre mentionné dans lesdites conditions. Le service n'inclut pas les prestations de maintenance corrective en lien avec le SGBD. L'éventuel traitement d'incident en lien avec le SGBD par ARPEGE peut faire l'objet de prestations soumises à devis. La souscription au service d'assistance diagnostic ne comprend pas les prestations de mise à jour du SGBD.

### Conditions spécifiques liées au module E-DEMAT

ARPEGE met l'offre de produit et de service E\_DEMAT à la disposition du client. Les certificats fournis dans le cadre du partenariat avec l'ANTS permettent d'assurer deux niveaux d'échanges sécurisés : d'une part, avec les services de l'Etat ; d'autre part, entre les mairies et les organismes associés.

L'offre E\_DEMAT comprend la mise à disposition :

- de l'interface avec la plateforme Comedec,
- des forfaits portant sur le volume de transactions émises par la mairie,
- de l'ensemble de la logistique de supervision et de la maintenance décrite dans le présent contrat.

La mise à jour de l'annuaire des mairies appartenant au réseau E\_DEMAT. Cette mise à jour est faite chaque fois qu'une Mairie adopte ou se retire du réseau. Elle est automatique et aucune manipulation n'est nécessaire de la part du client pour l'intégrer.

Le délai d'acheminement d'une transaction d'une organisation publique à l'autre dépend des serveurs de messagerie utilisés par les deux mairies et des paramètres choisis pour les heures de transfert. ARPEGE exclut toute assistance sur des dysfonctionnements relevant de la seule responsabilité de l'ANTS. La garantie ARPEGE ne s'appliquant pas à ces défauts. Il s'agit notamment (liste non exhaustive) :

- des dysfonctionnements liés à la Plateforme COMEDec,
- des dysfonctionnements sur l'utilisation des signatures électroniques, et leurs supports, ainsi que leur renouvellement,
- des dysfonctionnements sur les lecteurs de cartes...

La mise en œuvre opérationnelle du module E\_DEMAT étant liée aux actions relevant des services de l'Etat, et notamment de l'ANTS, ARPEGE ne saurait être tenu pour responsable d'une impossibilité d'installation ou de démarrage pour des causes relevant des organisations étatiques.

## 6 - CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE DU (ou DES) PROGICIEL(S) ARPEGE

6.1 Le (ou les) progiciel(s) livré(s) est (sont) utilisé(s) sous la seule responsabilité du CLIENT qui respecte les limites données par les Manuels d'Utilisation.

6.2 - 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.

6.3 Le client s'engage à apporter les éventuelles modifications nécessaires sur le matériel support pour le fonctionnement des nouvelles versions du progiciel.

## 7. PROPRIETE INTELLECTUELLE- ETENDUE DES DROITS D'UTILISATION

### 7.1 Protection des services et des progiciels

Les applications et services ARPEGE 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.

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. 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.

Le Client s'engage à assurer la protection des progiciels et à mettre tous les moyens en œuvre pour faire respecter cette clause par ses collaborateurs et ses intervenants externes (consultants, prestataires, intérimaires, stagiaires).

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte directement, indirectement ou par l'intermédiaire de tiers, aux droits d'auteur de ARPEGE sur le service et le(s) progiciel(s) pendant et après l'exécution du présent

contrat. A ce titre, il maintiendra en bon état toutes les mentions de propriété et/ou de copyright qui seraient à porter sur des éléments.

### 7.2 Droit d'utilisation

La société ARPEGE met à disposition de son CLIENT un service d'hébergement et/ou de maintenance permettant l'utilisation du/des progiciel(s) mentionné(s) aux conditions particulières et de leurs bases de données.

La société ARPEGE propriétaire du service et du progiciel objet du présent contrat concède au Client un droit d'utilisation sur ce service, non exclusif, incessible et non transférable, selon les modalités et conditions définies ci-après. La concession du droit d'utilisation du service n'entraîne aucun transfert de propriété au profit du Client.

Le droit d'utilisation est concédé au Client pour ses propres besoins de fonctionnement interne, c'est-à-dire dans le cadre d'une stricte utilisation par ses collaborateurs formés à l'exclusion de tout tiers à sa structure non habilitée par ARPEGE et le Client, après paiement complet et effectif en principal et accessoire du prix convenu dans l'offre commerciale acceptée par le client. La présente disposition interdit toute cession partielle ou totale des bénéfices du contrat à un tiers quel qu'il soit (prestataire de délégation de service public, entité publique juridiquement distincte entre autres).

Le droit d'utilisation est concédé pour la durée définie à l'article 4 du présent contrat sous réserve du respect des conditions contractuelles suivantes.

L'utilisation des progiciels concernés n'est autorisée que sur la configuration informatique précisée au chapitre « les pré requis techniques » de l'offre commerciale. Les progiciels sont utilisés sous les seules directives de contrôle et de responsabilité du Client. ARPEGE se réserve le droit de demander des preuves du respect par le client de ses obligations ou d'auditer les accès du client au titre du présent article. En cas de non-respect du présent article le Client s'engage à régulariser la situation.

### 7.3. REUTILISATION DES INFORMATIONS PUBLIQUES

Pour le produit ARPEGE CAP CITY, ARPEGE s'engage à utiliser des informations publiques mises en ligne sur les portails dédiés dans les conditions prévues par les dispositions des articles L321-1 et suivants du Code des Relations entre le Public et l'Administration

Dans le cadre de l'utilisation d'informations publiques mises en ligne sur les portails dédiés, ARPEGE s'assure du respect des conditions de réutilisation des données et notamment, le cas échéant, du respect des contrats de licences prévus à cet effet.

ARPEGE s'engage à n'utiliser que les dernières versions des jeux de données disponibles sur les portails d'Open Data et d'en assurer la mise à jour régulière au sein du logiciel CAP CITY.

Dans ces conditions ARPEGE ne saurait nullement être tenue pour responsable des erreurs statistiques résultant de l'utilisation de données non mises à jour par le publicateur initial des données.

## 8 - 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 le client et l'utilisateur pourraient subir du fait de l'utilisation, ou de l'impossibilité temporaire d'utilisation, du réseau Internet.

## 9 – SECURITE, CONFIDENTIALITE ET CLAUSE DE RESTITUTION DES DONNEES

9.1 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 signés par les parties.

9.2 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) finalité(s) du (des) traitements(s) et les catégories des personnes concernées. Ainsi, toute instruction documentée non spécifiée dans le présent contrat devra être fournie 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.

9.3 Dans l'hypothèse d'un arrêt du contrat pour quelques raisons que ce soit, ARPEGE restitue au CLIENT, l'ensemble des données du (ou des) progiciel(s) hébergé 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.

## 10- LES OBLIGATIONS A LA CHARGE DU CLIENT

10.1 Le CLIENT souscrit un abonnement internet en respect des prérequis techniques fournis par ARPEGE. Le CLIENT prend les dispositions pour assurer le bon fonctionnement des postes utilisateurs et des périphériques.

10.2 Le client désignera, parmi son personnel et pour chacune des installations, une personne nommée dans les conditions particulières "Interlocuteur" qui sera le seul interlocuteur d'ARPEGE. Le client avertira ARPEGE, par écrit, en cas de changement de cet interlocuteur. LE CLIENT assume par ailleurs la responsabilité de l'adéquation de la qualification et des compétences de son personnel aux logiciels et services souscrits.

10.3 Le client reconnaît que les logiciels, devis, contrats et tout support ARPEGE comportent des informations confidentielles qui ne peuvent être divulguées à des tiers. Les informations divulguées doivent respecter les mêmes mesures de communication que le client prend à l'égard de ses propres informations confidentielles.

## 11. OBLIGATIONS D'ARPEGE

ARPEGE s'engage :

A accomplir ses prestations conformément aux règles de l'art de sa profession, à son savoir-faire, son expérience et son expertise et ce dans le cadre d'une obligation de moyens.

A assister le client dans l'utilisation du (ou des) Progiciel spécifié dans les conditions particulières.

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

La garantie ARPEGE ne s'applique pas à des défauts résultants :

- d'une mauvaise manipulation du progiciel par le CLIENT
- d'une défaillance du lien internet entre les postes de travail du client et le centre d'hébergement ARPEGE.

A respecter la confidentialité des données qui lui seront confiées telles qu'en dispose le CONTRAT RELATIF A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.

A informer le client de toutes les évolutions apportées aux logiciels objet de ce contrat.

Seules les dernières versions de logiciels livrées sont maintenues.

## 12. RESPONSABILITE

12.1 ARPEGE ne sera pas tenue de fournir les prestations objet du présent contrat :

- Si les produits logiciels ne sont pas utilisés conformément à leur spécification.

- Si l'origine d'un problème est due à l'utilisation d'un produit logiciel non couvert par le présent contrat.

- Si l'origine d'un problème est due à l'utilisation d'un matériel non préconisé par ARPEGE.

-Si d'une façon générale, le client ne respecte pas ses obligations au titre du présent contrat (paiement des redevances etc...)

12.2 ARPEGE ne pourra être tenue pour responsable des dommages directs ou indirects résultants d'une utilisation des progiciels non conforme à la documentation associée.

12.3 Aucune partie ne pourra engager la responsabilité de l'autre si l'exécution du contrat est retardée ou empêchée en raison d'un cas de force majeure, d'un cas fortuit ou d'une cause extérieure, tels que, notamment : grèves, conflits sociaux, blocage des moyens de transport ou de communication, catastrophe naturelle, épidémies, attaque de virus ou de pirates informatiques.

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

12.5 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.

## 13. CONDITIONS DE REGLEMENT

Les prestations relatives aux produits et services sont constituées d'abonnements annuels ou pluriannuels de Maintenance et d'Hébergement couvrant les prestations fournies par ARPEGE dans le cadre du présent contrat.

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 par le client 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.

## 14. REVISION DES PRIX

Le tarif indiqué dans les conditions particulières sera révisé annuellement par ARPEGE au 1<sup>er</sup> janvier de 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 indice syntec connu en novembre N-1) / indice syntec connu à la date de démarrage du contrat ]

## 15. EXCLUSIVITE

Le progiciel faisant l'objet de ce contrat a été développé par la Société ARPEGE, et à ce titre, ARPEGE est la seule société habilitée à :

- assurer l'assistance téléphonique,
- assurer la maintenance corrective et évolutive,
- assurer la vente de licences et produits supplémentaires.
- assurer l'hébergement de ses solutions.

## 16. RESILIATION

Si l'une des parties manque à une ou plusieurs de ces obligations, au titre du présent contrat, l'autre partie pourra résilier celui-ci immédiatement et sans indemnité, s'il n'a pas été remédié à ce manquement dans les 30 jours suivant la notification écrite adressée par la partie concernée.

En cas de résiliation le Client devra :

- certifier par écrit à la cessation du contrat qu'il a cessé toute utilisation du progiciel
- restituer tous les éléments détenus par lui du fait de la prestation concernée.

## 17. TRIBUNAL COMPETENT

Les parties déclarent leur intention de chercher une solution amiable à toute difficulté qui pourrait surgir à propos de l'application ou de l'interprétation du contrat. Le présent contrat est soumis à la loi

française. En cas de litige, seul le Tribunal Administratif ayant compétence sur le territoire du Client est compétent.

## 18 - CLAUSES FINALES

18.1 - 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 venues.

18.2 - Toute modification au présent contrat devra, pour être valable, faire l'objet d'un avenant signé par les responsables habilités des deux parties ou l'objet d'un échange écrit de ces personnes stipulant le caractère contractuel de l'accord objet de l'échange.

## CONDITIONS PARTICULIERES

### Lieu d'installation :

Collectivité : MAIRIE DE DIGNE-LES-BAINS  
Interlocuteur : M. LOPEZ Lionel  
Téléphone : 04 92 30 52 00

### Produits maintenus et coût de la redevance annuelle :

Date d'échéance : 31/12/2027

| PRESTATION  | PRODUITS                                                    | NOMBRE DE CONNEXIONS / LICENCES | DATE DE DEMARRAGE DES SERVICES | MONTANT ANNUEL € HT | MONTANT ANNUEL € TTC |
|-------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------|---------------------|----------------------|
| Hébergement | CONCERTO MOBILITE OPUS Abonnement                           | 16                              | 01/10/2023                     | -                   | -                    |
|             | CONCERTO OPUS Abonnement                                    | 5                               | 01/08/2023                     | 1 200,00            | 1 440,00             |
| Maintenance | CONCERTO OPUS Maintenance, Interfaces ONDE et SEPA incluses | 16                              | 01/08/2024                     | 2 368,00            | 2 841,60             |
|             | CONCERTO MOBILITE OPUS Maintenance                          | 16                              | 01/10/2024                     | 480,00              | 576,00               |

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

Pour ARPEGE

Le 4 mai 2023

Pour la MAIRIE DE DIGNE-LES-BAINS

Le 9 mai 2023 F. LUN

**ARPEGE**  
13, Rue de la Loire - CS 23619  
44236 ST SEBASTIEN SUR LOIRE CEDEX  
Tél: 09 69 32 19 21 - Fax: 02 51 79 50 51  
SIRET : 351 421 300 00036 - APE : 5829 C  
Site : www.arpege.fr

