Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

Ville de DIGNE les-Bains

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Alpes de Haute-Provence

Direction des systèmes d'information

DECISION DU MAIRE

N°: 23. 158

OBJET :

Convention d'assistance avec la société Edissyum pour le logiciel MAARCH

|**********

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 Edissuym, dont le siège social est sis 20 Impasse Ste Thérèse à 84200 CARPENTRAS, une convention d'assistance 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 « *Télérecours citoyen* » accessible depuis le site Internet 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 30/11/2023
Pour le Maire, par délégation,
L'adjoint délégué,
Francis KUHN

Hôtel de Ville
1 boulevard Martin Bret
B.P 50214
04990 DIGNE-LES-BAINS Cedex
www.dignelesbains.fr

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

Contrat de maintien en conditions opérationnelles des applications MEM courrier et Open-Capture

Niveau : Essentiel

Votre interlocuteur EDISSYUM :

Cédric Rouire

Mob : +33 (0) 4 90 40 91 86
cedric.rouire@edissyum.com

EDISSYUM Consulting
20 impasse sainte Thérèse
84200 CARPENTRAS
RCS Avignon - SIRET : 510 268 261 00029
TVA Intracommunautaire : FR71510268261

REDACTION - DIFFUSION

Rédacteurs :	Cédric Rouire
Diffusion :	

REFERENCE DE LA PROPOSITION

Référence	DIGNE_ESSENTIEL_20230728_v10
Nom de fichier	GEC_Maintenance_DIGNES_Essentiel - v1.0.docx
Nombre de page(s)	23

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Version	Date (JJ/MM/AA)	Modification
V1.0	28/07/2023	Version initiale

© 2023 Edissyum PS - Diffusion interdite sans l'accord préalable d'Edissyum

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

Référence document	Version	Date version
DIGNE_ESSENTIEL_20230726_v10	1.0	28/07/2023

Préambule

Les parties

ENTRE LES SOUSSIGNES

Edissyum Consulting, Société à Responsabilité Limité au capital de 300.000 euros, inscrite au RCS Avignon (Vaucluse) sous le n° 510 268 261, dont le siège social est situé 98 avenue Pierre Semard à Carpentras (84200, Vaucluse),
Représentée par Monsieur Cédric Rouire, son représentant légal actuellement en fonctions, domicilié en cette qualité au dit siège.

Ci-après désignée « Edissyum »

D'UNE PART

ET

Ville de Digne-les-Bains, une **collectivité locale**, dont l'Hôtel de ville se situe au **place du général de Gaulle, DIGNES-LES-BAINS (04000)**

Représentée par **Madame Le Maire, Patricia Granet**, son représentant légal actuellement en fonctions à la date de signature du présent contrat.

Ci-après désignée « Le client »

D'AUTRE PART

IL EST PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

Sommaire

Préambule 2

1. INTRODUCTION 5

1.1. Objet de l'abonnement contractuel 5

1.2. Responsabilité d'Edissyum 5

1.3. Responsabilité du client 5

1.4. Droit de citer – accord de communication 6

1.5. Non sollicitation du personnel 6

1.6. Définitions 6

1.6.1. Application / logiciel 6

1.6.2. Site de référence 7

1.6.3. Anomalie 7

1.6.4. Dysfonctionnement 7

1.6.5. Incident 8

1.7. Synthèse des niveaux de contrat 8

1.7.1. Détails des prestations du contrat Essentiel 8

1.7.2. Détails des prestations du contrat Evolutif 9

1.7.3. Détails des prestations couvertes par les unités de maintenance évolutives 9

2. SUPPORT ET MAINTENANCE CORRECTIVE / EVOLUTIVE / PREVENTIVE ET ADAPTATIVE 10

2.1. Support et maintenance corrective 10

2.1.1. Support téléphonique personnalisé et adresse courriel 10

2.1.2. Gestionnaire d'incident en ligne : espace d'échange collaboratif 10

2.1.3. Espace documentaire NextCloud : 11

2.1.4. Intervention en télémaintenance 12

2.1.5. Mise à disposition d'un patch correctif 12

2.1.6. Intervention sur les données du Client 12

2.2. Maintenance évolutive 13

2.3. Maintenance préventive et adaptative 13

2.4. Délais de prise en charge de la demande et réponse 13

2.4.1. Nomenclature de qualification commune à tous les évènements 13

2.4.2. Délais d'intervention 14

2.4.3. Procédure de requalification des niveaux de gravité 14

2.5. Maintien de la compétence d'Edissyum 14

2.6. Exclusions du périmètre de la maintenance 15

2.7. Exclusions du périmètre de la télémaintenance 15

3. CONDITIONS ADMINISTRATIVES ET FINANCIERES 16

3.1. Sous-traitance 16

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

3.2. Différents et litiges 16
3.3. Garantie, durée et prise d'effet 16
3.4. Résiliation 16
3.5. Conditions financières et dispositions relatives aux prix 17
3.5.1. Niveau de maintenance, tarifs support et maintenance MEM courrier et Open-capture 17
3.5.2. Révision tarifaire annuelle selon indexation Syntec 17
3.6. Modalités de facturation et de règlement 18
4. POLITIQUE DE DONNEES PERSONNELLES SOUS-TRAITANT - REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES (RGPD) 19
4.1. Description des traitements faisant l'objet de la sous-traitance 19
4.1.1. Traitement de Maintenance 19
4.1.2. Traitement de gestion de la relation commerciale 19
4.2. Durée d'application 20
4.3. Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement 20
4.4. Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant 23

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

1. Introduction

1.1. Objet de l'abonnement contractuel

Le présent document définit les conditions administratives, techniques et financières dans lesquelles Edissyum réalisera pour le Client les prestations de maintenance et de services annexes, permettant la maintenance, le support, et le maintien en condition opérationnelle de l'application informatique désignée dans le présent document.

Edissyum assurera l'ensemble des prestations liées à cette maintenance, ainsi que d'autres prestations de support à distance, dans les conditions décrites dans le présent document.

1.2. Responsabilité d'Edissyum

Edissyum est responsable de l'exécution des prestations décrites dans les conditions stipulées dans le présent abonnement.

Dans le cadre de l'exécution de ces prestations, il est soumis à une obligation de moyens. Edissyum s'engage à apporter le meilleur soin possible à l'exécution des prestations décrites ci-après.

En cas de non-respect de ses obligations par Edissyum, il sera à la charge du Client de prouver cette défaillance.

Dans le cadre de la responsabilité contractuelle, si Edissyum manque à ses obligations, le Client est en droit d'obtenir en cas de faute d'Edissyum et dans les limites ci-après, la réparation de son préjudice : l'indemnité totale due par Edissyum au client en réparation de son préjudice ne pourra dépasser le prix du service (maintenance et/ou support) à l'origine du dommage.

Les limites ci-dessus ne s'appliquent pas aux dommages corporels, ni aux dommages aux biens matériels (mobiliers ou immobiliers), dont Edissyum sera responsable dans les conditions de droit commun.

Il est convenu qu'Edissyum ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects et de la perte ou des dommages causés aux enregistrements ou aux données du Client.

Par ailleurs, il est convenu que les préjudices liés aux troubles à l'image de la marque ou toute action dirigée contre le Client par un tiers, à l'exception des dommages corporels ou aux biens matériels mobiliers ou immobiliers, constituent des dommages indirects et, par conséquent, n'ouvrent pas droit à réparation.

Edissyum doit avoir souscrit un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile qu'il peut encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels causés aux tiers à l'occasion des travaux ou prestations, objet du présent abonnement.

Il se doit de produire une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie si le Client lui en fait la demande.

1.3. Responsabilité du client

Il incombe au Client au titre du présent abonnement :

- De s'assurer que les structures du Client tiennent compte des conditions résultant de l'emploi du logiciel et de prendre, le cas échéant, les mesures d'organisation nécessaires pour se prémunir contre toutes conséquences dommageables, directes ou indirectes, dues à son utilisation.
- De nommer un ou deux correspondants (domaine fonctionnel et domaine informatique), qui seront les interlocuteurs privilégiés d'Edissyum dans le cadre de l'exécution des prestations prévues dans le cadre du présent abonnement.

Ces correspondants devront avoir été formés par Edissyum ou par un sous-traitant désigné par lui, aux fonctionnalités du logiciel. Les correspondants informatiques devront être formés aux fonctions d'administration de l'application et connaître l'environnement technique associé à la mise en œuvre de l'application (système d'exploitation, SGBDR, etc.). En cas de changement d'un des correspondants nommés, le Client doit en avertir par

écrit Edissyum en indiquant le nom du remplaçant désigné. Celui-ci devra être nécessairement formé à l'ensemble des fonctionnalités et procédures du domaine auquel il est affecté.

- D'affecter des personnels qualifiés et formés par Edissyum à l'utilisation de l'application. A ce titre, le Client est tenu de communiquer à Edissyum l'adresse du site de référence, les numéros de téléphone, de télécopie et de courriels correspondants.
- De respecter les consignes et procédures d'exploitation fournies par Edissyum et de mettre en conséquence les procédures d'exploitation adaptées au logiciel et à son organisation.
- De mettre en place les mécanismes de sécurité appropriés à la sauvegarde et à la remise en état des données, en cas d'incident dans le déroulement des programmes.

Le Client est en outre responsable :

- De la constitution d'un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports utiles à l'exploitation du progiciel ;
- De la protection des données enregistrées ;
- Des résultats obtenus et de toutes les conséquences, directes ou indirectes, qui pourraient découler de leur utilisation ;
- De maintenir la compatibilité entre les niveaux du SGBDR et du système d'exploitation (notamment réseau et postes de travail) en exploitation et ceux attendus par l'application.

Outre les informations issues de l'exploitation, le Client conserve les fiches incidents de l'application, les comptes rendus de télémaintenance, les rapports d'interventions, les documentations des différentes versions et les comptes rendus d'installation de celles-ci.

1.4. Droit de citer – accord de communication

Edissyum conserve le droit de disposer et d'utiliser librement tous les éléments de savoir-faire qu'il a pu acquérir au cours de l'accomplissement de sa mission chez le Client.

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat, Le Client ne peut pas s'opposer à ce que les prestations réalisées pour son compte soient citées à titre de référence par Edissyum. Le Client accorde ainsi à Edissyum une licence non exclusive d'utilisation de ses marques (marque figurative et sa marque verbale), au sens du droit des marques, sur le site en ligne www.edissyum.com ou assimilé pour la vente, le marketing relatif et la publicité des offres d'Edissyum Consulting. Edissyum Consulting utilisera tout le soin nécessaire afin de confirmer toutes les références qui seront attribuées à l'utilisateur avant publication.

1.5. Non sollicitation du personnel

Le Client, de convention expresse, s'interdit d'engager à son service ou de faire travailler d'aucune manière tout collaborateur présent ou futur d'Edissyum.

La présente clause vaudra qu'elle que soit la spécialisation du collaborateur en cause et même dans l'hypothèse où la sollicitation serait de l'initiative dudit collaborateur. La présente stipulation développera ses effets pendant toute l'exécution de la présente convention et pendant 2 (deux) ans à compter de sa terminaison.

Si le Client ne respecte pas cet engagement, Edissyum recevra une indemnité destinée à le dédommager de la privation d'un collaborateur et des frais entraînés par cette perte. Cette indemnité sera égale à douze mois des derniers appointements ou honoraires mensuels bruts dudit collaborateur.

Cette convention est réciproque, d'Edissyum envers le Client.

1.6. Définitions

1.6.1. Application / logiciel

Les termes « application » et « logiciel » sont synonymes et sont employés indifféremment selon le contexte dans le cadre du présent contrat.

Les termes « application » ou « logiciel » désignent l'ensemble des fonctionnalités qui font l'objet du présent abonnement ; tout module ou fonction n'entrant pas dans le champ du présent abonnement doit être mentionné(e) clairement dans la description du logiciel.

Le terme « application » ou « logiciel » est étendu à la documentation qui décrit les modalités d'utilisation des programmes.

Le logiciel principal est « Maarch courrier » : ce logiciel, désigné logiciel Maarch est diffusé sous licence libre GNU GPLv3.

La copie redistribuée est « MEM courrier» : ce logiciel, également désigné logiciel principal est une copie redistribuée et améliorée sous licence libre GNU GPLv3 du logiciel « Maarch courrier » dans le respect des termes de la licence qui l'accompagne.

MEM courrier: Edissyum Master of Maarch courrier. Désigne la copie améliorée et redistribuée par Edissyum du logiciel Maarch courrier.

Le logiciel complémentaire est « Open-capture », désigné module est également diffusé sous licence libre GNU GPLv3.

Ces logiciels sont donc « libres » ce qui signifie qu'ils sont distribués avec l'intégralité de leurs programmes sources, afin que l'ensemble des utilisateurs qui l'emploient puissent l'enrichir et le redistribuer à leur tour. Pour le respect des droits préexistants, la redistribution du logiciel Maarch courrier par la société Edissyum Consulting passe par le respect des termes de la licence qui l'accompagne.

Afin de lever toute ambiguïté, les logiciels également édités par l'éditeur Maarch et n'entrant pas dans le champ du présent abonnement sont : **Maarch RM** et **Maarch Parapheur**.

1.6.2. Site de référence

Le terme « site de référence » désigne l'adresse et la configuration décrite en annexe au présent abonnement.

La configuration est caractérisée par la plate-forme matérielle composée du serveur, des postes de travail, des versions du système d'exploitation, de la ou les versions du SGBDR, des logiciels de gestion du réseau et le nombre d'utilisateurs.

1.6.3. Anomalie

Le terme « anomalie » désigne un incident d'exploitation reproductible, une dégradation notable des performances (à l'exclusion d'une dégradation du site de référence), ou une non-conformité par rapport aux spécifications décrites dans la documentation ou par la réglementation, imputable à l'application.

Une anomalie « bloquante » correspond à une anomalie bloquant le déroulement d'un acte de gestion essentiel et/ou affectant l'intégrité des données, sans possibilité d'appliquer une solution de contournement et impliquant un retour à une procédure de gestion manuelle.

Un « acte de gestion essentiel » désigne une fonctionnalité de l'application concernant l'activité de plusieurs utilisateurs et qui est susceptible d'avoir des conséquences préjudiciables pour le Client.

1.6.4. Dysfonctionnement

Un dysfonctionnement est dû à un défaut de maîtrise de l'application, de codification, de paramétrage, d'exploitation (sauvegarde, archivage, restauration, gestion de la base de données, etc.) ou de mise en œuvre de l'application ou d'une version de l'application, qui n'incombe pas à l'application elle-même et qui ne peut donc être considérée comme une anomalie.

1.6.5. Incident

Le terme incident désigne un évènement intervenu et déclaré par le Client dans le cadre de l'exploitation de l'application qui n'a pas pu faire l'objet d'une qualification d'anomalie ou de dysfonctionnement.

Tout incident nécessite un examen et un diagnostic de la part d'Edissyum pour qualification puis prise en charge dans le cadre d'une anomalie ou d'un dysfonctionnement.

1.7. Synthèse des niveaux de contrat

Les options de support sont résumées dans le tableau ci-dessous, et détaillées dans le présent contrat.

	Communautaire	Essentiel	Évolutif
Engagement de délais de prise en charge de la demande (heures/jours ouvrés France métropolitains)			
Gestionnaire d'incidents en ligne	-	√	√
Délai de prise en charge pour la correction ou le contournement – niveau bloquant	-	8 h	4 h
Délai de prise en charge pour la correction ou le contournement - niveau majeur		24 h	12 h
Délai de prise en charge pour la correction ou le contournement - niveau mineur	-	15 jours	7 jours
Support MEM			
Aide à l'usage limitée à 10 appels / an ou 5 x 1/2 journée (première limite atteinte)			√
Aide à la migration par téléphone		√	√
Maintenance corrective MEM			
Intervention en télémaintenance	-	√	√
Intervention sur les données du client	-	√	√
Maintenance évolutive MEM			
Fourniture et installation des versions mineures (nouveaux tags de version)		√	√
Fourniture des versions majeures et des scripts de migration		√	√
Maintenance préventive et adaptative MEM			
Patchs préventifs et adaptatifs	-	√	√
Maintenance proactive MEM			
Maintenance réglementaire	-	-	√
Révision expert annuel (1 journée)	-	-	√
Espace d'échange collaboratif	-	√	√

Qualification des anomalies ➔ Cf §nomenclature de qualification des anomalies

1.7.1. Détails des prestations du contrat Essentiel

Les prestations inclues dans le contrat Essentiel entendent les travaux suivants :

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

- Prise en charge de la demande
- Qualification du niveau de gravité
- Support téléphonique personnalisé
- Intervention en télémaintenance
- Correction et mise à disposition de patchs
- Intervention sur les données du Client
- Fournitures des nouvelles versions majeures et mineures
- Fourniture des scripts de migration
- Assistance téléphonique à la migration

1.7.2. Détails des prestations du contrat Evolutif

Les prestations inclues dans le contrat Evolutif entendent les travaux du contrat Essentiel et :

- Avec des délais de prise en charge pour la correction ou le contournement de **4h00** en cas d'anomalie bloquante
- Avec des délais de prise en charge pour la correction ou le contournement de **12h00** en cas d'anomalie majeure
- Avec des délais de prise en charge pour la correction ou le contournement de **7 jours** en cas d'anomalie mineure
- Des prestations de maintenance réglementaire : Edissyum assure une veille réglementaire et livre les patch évolutifs et les données nécessaires à la mise en œuvre du texte de loi, selon le calendrier qu'il définit et qu'il communique.
- La révision annuelle par un expert Edissyum limitée à 1 x journée par an à distance (expert technique ou fonctionnel).

1.7.3. Détails des prestations couvertes par les unités de maintenance évolutives

- Maintenance évolutive à la demande :
  - Réalisation d'évolutions fonctionnelles ou techniques du logiciel
  - Réalisation d'outils pour rectifier les données endommagées à cause d'une anomalie logicielle
  - Amélioration des performances en cas de détérioration de celles-ci
  - Mise à niveau du logiciel suite à l'évolution des outils de développement et des systèmes d'exploitation
  - Mise à jour de la documentation technique et utilisateur
- Migration :
  - Passage des scripts de migration et assurance du maintien des développements spécifiques du client

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

2. Support et maintenance corrective / évolutive / préventive et adaptative

Le support et la maintenance corrective, évolutive, préventive et adaptative sont disponibles sur les contrats de type Essentiel et Evolutif

2.1. Support et maintenance corrective

Lorsqu'une anomalie est signalée par le Client, Edissyum procède à l'une des actions suivantes, selon la nature, le degré de gravité ou d'urgence de l'anomalie.

Dans chacun des cas, un contact téléphonique direct entre Edissyum et le Client peut compléter ou se substituer aux dispositifs énumérés.

2.1.1. Support téléphonique personnalisé et adresse courriel

Edissyum propose un support téléphonique personnalisé au Client. Le Client a un contact référent unique au sein de l'équipe d'Edissyum.

Les jours et horaires d'ouverture d'Edissyum sont, à l'exclusion des jours fériés :

- Du lundi au jeudi 08h30 - 12h00 et 13h30 - 18h00 (France Métropolitaine)
- Le vendredi 08h30 - 12h00 et 13h30 - 17h00 (France Métropolitaine)

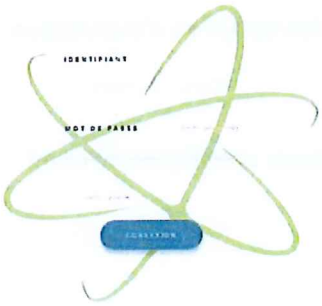
L'engagement en termes de temps de réponse est fonction du niveau contrat choisi.

Le client pourra demander assistance à Edissyum Consulting :

- Par courriel, à l'adresse électronique suivante : support@edissyum.com
- Et par téléphone au numéro suivant : +33 4 90 40 91 86

2.1.2. Gestionnaire d'incident en ligne : espace d'échange collaboratif

Système de suivi des tickets de support et de maintenance : https://projet.hellyum.com



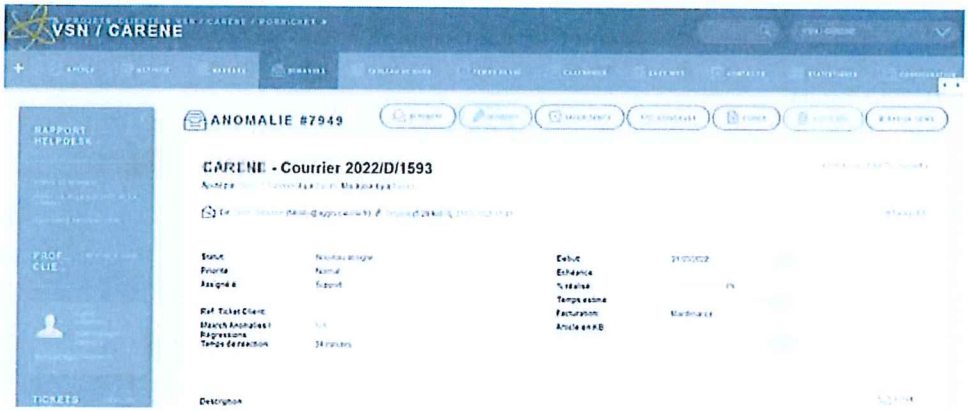
Pendant la durée du Marché, **Edissyum** met à disposition du client une gestion de demandes avec l'outil **Redmine**, qui permet l'ouverture et le suivi des tickets.

La **gestion des demandes** (tickets) du client se fait en priorité dans **l'outil Redmine,** que ces demandes concernent de support, la Maintenance Logicielle ou encore des prestations d'accompagnement ou d'ingénierie.

Le client formule une demande dans l'outil **Redmine ou en envoyant un message à l'adresse** support@edissyum.com. L'outil permet d'assurer la traçabilité de toutes les demandes et l'état de leur résolution en temps réel.

Cet outil est simple d'utilisation et facilite le partage de connaissances et la conservation de l'historique d'un projet.

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC



Edissyum met en place l'outil **Redmine** dans lequel chaque demande, anomalie est classée par gravité, qui engage Edissyum sur un délai de prise en compte. L'outil permet d'assurer la traçabilité de toutes les demandes.

Cet outil est simple d'utilisation et facilite le partage de connaissances et la conservation de l'historique d'un projet. Chaque client a un espace réservé et des projets dédiés, et toutes les informations utiles à la production sont présentes dans le wiki du projet.

Les tickets aussi bien en assistance, en support ou en évolutions sont affichables au travers de vues personnalisées pour le projet (rapports personnalisés). Ces vues permettent d'accéder très rapidement à l'information filtrée et triée de manière pertinente.

2.1.3. Espace documentaire NextCloud :

En complément de Redmine, et **pour la durée du projet**, Edissyum prévoit également la mise en place d'un espace collaboratif dédié au projet, mis à disposition sur l'infrastructure Edissyum. Cet espace regroupe l'ensemble de la documentation afférente au projet.

https://nextcloud.hellyum.com/

Cet espace permet également de partager tout type de fichiers (même les fichiers volumineux) et nécessaires dans le cadre du projet. L'espace documentaire ayant une durée d'utilisation initiale limitée à la durée du projet, Edissyum s'engage à détruire toutes les informations présentes sur l'espace documentaire à la fin du projet et après accord préalable du client.

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

2.1.4. Intervention en télémaintenance

Dans le cas où le client a installé et mis en œuvre un dispositif permettant la prise de main à distance (via Teamviewer, SSH, VNC ou autre), Edissyum ou son représentant peut tenter de résoudre à distance une anomalie rencontrée sur le site de référence du client.

En cas d'anomalie bloquante, la résolution de l'anomalie devra être systématiquement tentée par télémaintenance, sauf dans les cas où elle a fait l'objet d'une identification antérieure.

Pour réaliser la connexion, Edissyum ou son représentant préconisera le protocole de connexion et/ou des progiciels de connexion à distance devant être utilisés par le Client. Le Client garantira l'accès à ses machines en faisant de son côté le nécessaire pour permettre la liaison (login, mot de passe, etc.).

2.1.5. Mise à disposition d'un patch correctif

La correction apportée à une anomalie est appelée « patch ». Il est mis à disposition du Client sur un dépôt libre d'accès. Le Client doit être en mesure d'y accéder et de le mettre en œuvre, selon les dispositions décrites à cet effet par Edissyum ou son représentant. Dans certains cas exceptionnels, Edissyum ou son représentant peut adresser au Client un support physique standardisé contenant le patch corrigeant l'anomalie déclarée.

Dans l'hypothèse où l'anomalie de l'application est due à une anomalie de la version du SGBDR, Edissyum s'engage à informer la communauté des développeurs du SGBDR de l'existence de cette anomalie.

Dès qu'Edissyum a connaissance de la correction apportée à cette anomalie, il informe le Client et met cette correction à sa disposition via le site de l'éditeur dédié.

2.1.6. Intervention sur les données du Client

Lorsque la résolution de l'anomalie nécessite une intervention sur les données du Client, Edissyum ou son représentant doit :

- Informer le Client de l'intervention qu'il préconise ou qu'il entend conduire (nature, fichier(s) touché(s), risques éventuels, délai, etc.),
- Obtenir l'accord préalable du Client pour toute intervention sur ses fichiers.
- Notifier le retour à un état normal d'exploitation au client.

Il incombe au Client d'effectuer les opérations d'exploitation permettant de limiter les risques éventuels liés à une erreur de manipulation d'Edissyum (sauvegarde totale ou partielle, arrêt de l'exploitation, participation à l'intervention etc.)

Les interventions s'effectuent à l'intérieur d'une plage horaire comprise entre 8h30 – 12h00 et 13h30 – 18h00 (17h00 le vendredi), du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés.

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

Le Client s'engage à fournir aux intervenants d'Edissyum :

- Un accès au site de référence adapté à la nature de l'intervention (libre accès au réseau et à la machine où l'anomalie est intervenue, ainsi que la libre disposition du temps machine nécessaire à la correction de l'anomalie) ;
- La possibilité d'interroger un ou plusieurs membres du personnel compétents et ayant connaissance des difficultés en cause ;
- L'accès à la documentation à jour remise par les fournisseurs du matériel, du système d'exploitation et du SGBDR et de tout autre logiciel d'exploitation qui héberge l'application.

2.2. Maintenance évolutive

Des nouvelles versions de l'application sont régulièrement publiées, qui sont librement téléchargeables. Ces versions comprennent en tout ou partie les types d'évolution suivants :

- Améliorations de fonctionnalités existantes
- Nouvelles fonctionnalités, nouveaux modules
- Optimisation des performances
- Améliorations ergonomiques
- Évolutions liées au changement de normes et de réglementations

Edissyum fournit à la demande du client, les instructions génériques et les scripts de migration de la version de l'application installée par le client vers la dernière version publiée. Ces instructions sont réputées génériques et doivent être considérées en tant que telle par le client. Le client devra construire une procédure détaillée totalement adaptée et opérationnelle dans son environnement.

Edissyum s'engage à fournir une assistance téléphonique. Aucune prestation de support, en télémaintenance ou physiquement dans les locaux du client ne sera délivrée au titre de la maintenance évolutive.

Edissyum décline toute responsabilité en cas de dysfonctionnement de l'application et des spécificités installées chez le client si le client a effectué la migration par ses propres soins, sans assistance.

En revanche, si le Client souhaite qu'Edissyum passe les scripts de migration en télémaintenance ou physiquement dans ces locaux, la prestation rentre dans le cadre des unités de MCO précommandées ou d'une commande de prestations de migration.

2.3. Maintenance préventive et adaptative

Dans le cadre de la maintenance préventive et adaptative Edissyum fournit les adaptations aux évolutions technologiques du contexte technique de mise en œuvre, dès lors que ces évolutions sont indispensables à la continuité de service (par exemple pour palier à l'obsolescence du système d'exploitation et/ou du SGBDR).

Ainsi, suite à des évolutions techniques, la maintenance préventive et adaptative comprend la mise à niveau du logiciel par le passage de patchs préventifs et adaptatifs.

Préalablement à toute opération préventive et adaptative, un diagnostic précis sera établi par Edissyum et sera communiqué au client. Ce diagnostic présentera, entre autres, plusieurs scénarios d'évolution et la matrice décisionnelle associée afin d'offrir un choix éclairé au client.

2.4. Délais de prise en charge de la demande et réponse

2.4.1. Nomenclature de qualification commune à tous les évènements

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

Afin de qualifier les anomalies, dysfonctionnements et incidents déclarés, une nomenclature de qualification unique comprenant 4 niveaux est mise en place :

Niveau 0 – Bloquant : ce code est réservé à des évènements survenus dans des environnements nécessitant la mise en œuvre d'une procédure d'urgence, qui doit être réservée à des problèmes remettant en cause la continuité de l'exercice du service par le Client et qui obligent le Client à mettre en place une procédure manuelle lourde pour pallier à la procédure informatique défaillante.

Niveau 1 – Majeur : ce code est attribué à des incidents graves remettant en cause l'intégrité des données, la réalisation de fonctionnalités majeures du logiciel ou des incidents dont la résolution présente un caractère d'urgence objectif.

Niveau 2 - Mineur : ce code correspond à des problèmes facilement contournables pour lequel une correction ne présente aucun caractère de gravité ni d'urgence et qui ne sont pas génératrices de gêne importante.

2.4.2. Délais d'intervention

Les délais d'intervention dans le cadre de la télémaintenance pour l'ensemble des niveaux d'anomalies recouvrent

Niveau 0 : prise en charge de la déclaration par Edissyum, pour qualification du niveau de gravité et prise en charge immédiate en maintenance pour résolution, si le caractère bloquant est confirmé. Dans le cas contraire l'anomalie est requalifiée en niveau 1 ou 2.

Niveau 1 / 2 : prise en charge de la déclaration par Edissyum, avec information en retour au client, n° d'identification de l'anomalie et prévision de correction

P= délais de Prise en charge de la demande en heures ouvrées métropolitaines (en heure ouvrés France métropolitaine ou jours ouvrés France métropolitaine)

R = délais de Réponse pour la correction ou le contournement en heures ouvrées métropolitaines (en heure ouvrés France métropolitaine ou jours ouvrés France métropolitaine)

Niveau de gravité des anomalies / Délais Réponse	Essentiel		Evolutif	
	P	R	P	R
Niveau 0 – Bloquant	8h	24h	4h	12h
Niveau 1 – Majeur	24h	48h	12h	24h
Niveau 2 – Mineur	15 jours	30 jours	7 jours	15 jours

2.4.3. Procédure de requalification des niveaux de gravité

Toute qualification d'un niveau 0 Bloquant vers un niveau inférieur par les services de maintenance d'Edissyum se verra accompagnée d'un contact téléphonique ou d'une notification écrite au Client, afin de l'en informer et de lui notifier les mesures à prendre et/ou de lui en indiquer les motifs.

2.5. Maintien de la compétence d'Edissyum

Le maintien de la compétence est assuré par l'ensemble des collaborateurs de l'équipe Edissyum. Tous les consultants ont le même niveau de connaissances techniques et fonctionnelles sur l'ensemble des modules de la solution et peuvent intervenir.

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

Le Client s'engage à désigner un interlocuteur unique pour toute demande ou correspondance concernant cette prestation.

2.6. Exclusions du périmètre de la maintenance

Edissyum ne réalisera pas les prestations de maintenance dans les cas suivants :

- Modification du périmètre fonctionnel de l'application non validée par Edissyum.
- Modification des structures de données de la base de données en dehors des outils fournis par Edissyum, sauf dérogation écrite d'Edissyum.
- Utilisation de l'application non conforme à la documentation associée.
- Maintenance des développements spécifiques et des interfaces réalisés spécifiquement pour le Client et non intégrés dans l'application standard.
- Changement de tout ou d'une partie du matériel ou des logiciels de base, les rendant par la suite incompatibles avec l'application.
- Incidents imputables aux matériels et aux logiciels de base qui relèvent des marchés de maintenance signés avec le constructeur et les fournisseurs de logiciels de base.

Les engagements d'Edissyum pris au titre de cette assistance concernent les versions du système d'exploitation, du SGBDR mentionnés comme expressément supportés par le logiciel MEM Courrier.

Toute prestation non expressément prévue par le présent contrat en est réputée exclue.

2.7. Exclusions du périmètre de la télémaintenance

Les prestations suivantes ne peuvent être comprises ni effectuées dans le cadre des services de télémaintenance énumérés dans le cadre du présent abonnement :

- Les prestations d'assistance à l'installation de l'application, ou de nouvelles versions.
- Le développement ou l'adaptation de programmes spécifiques au Client.
- La reconstitution des fichiers en cas de destruction.
- La formation du personnel du Client intervenant sur l'application (sauf dans le cadre des prestations de « Révision expert annuel » lorsque le niveau de service EVOLUTIF a été souscrit).
- Le travail d'exploitation et d'infogérance de la plateforme
- Les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation.

3. Conditions administratives et financières

3.1. Sous-traitance

Edissyum déclare s'être assuré de pouvoir, sans violation de droit de tiers, exécuter ses obligations au titre du marché. Edissyum peut sous-traiter et dans le respect du code de la commande publique, à un tiers une partie des prestations proposées au Client dans le cadre du présent contrat.

Dans ce cas, Edissyum reste responsable et garant de la bonne exécution des prestations définies dans le cadre du présent contrat.

Dans l'hypothèse d'une défaillance, le Client signale à Edissyum toute irrégularité constatée dans l'exercice de la prestation par le tiers.

Dans l'hypothèse d'une défaillance de la qualité de service d'un sous-traitant d'Edissyum, Edissyum se réserve le droit, dans le cadre de l'exécution du présent contrat de faire réaliser la poursuite du contrat par un autre tiers.

Le sous-traitant devra indiquer ses capacités professionnelles et financières. Il devra par ailleurs joindre au présent contrat, une déclaration indiquant qu'il ne tombe pas sous le coup d'une interdiction d'accéder aux marchés publics.

3.2. Différents et litiges

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat, à défaut d'accord amiable, sera de la compétence du tribunal administratif de **Digne (04)**.

En cas de litige, et après une tentative de recherche d'une solution amiable n'ayant pas abouti sous trente jours, celui-ci sera soumis au tribunal compétent.

Toutefois, une tentative d'arbitrage pourra être décidée entre les parties préalablement d'accord sur le choix de l'arbitre.

De convention expresse, le présent contrat est régi par le droit français.

3.3. Garantie, durée et prise d'effet

Le présent contrat prendra effet à compter du **01/01/2024,** aux conditions financières stipulées ci-après.

Le présent contrat est passé pour une durée initiale de **1 an.** Il est renouvelable **2 x fois** par reconduction tacite soit pour une durée maximale de **3** ans.

La date anniversaire est le 1er Janvier de chaque année

Les obligations d'Edissyum naissent à la date de prise d'effet du présent contrat.

3.4. Résiliation

A l'issue de la période initiale de **1 an**, le contrat pourra être résilié par l'une ou l'autre partie, sur simple notification par courrier RAR dans un délai de **3 (trois) mois** précèdent la date anniversaire du présent contrat (avant le **30/09**)

En outre, il sera possible de résilier le contrat en cas de survenance des évènements suivants :

1. En cas de force majeure, non remédié dans un délai d'un (1) mois à compter de la survenance de l'événement, lequel devra avoir été notifié par lettre recommandée avec accusé de réception ;

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

2. En cas de redressement ou de liquidation judiciaire lorsqu'un jugement de liquidation judiciaire est prononcé, la résiliation étant effective à la date d'effet du jugement. L'ouverture d'une procédure de règlement ou de liquidation judiciaire entraîne l'obligation d'en avertir sans délai l'autre Partie, et de la tenir informée des suites données ;
3. En cas de manquement grave par l'une des Parties dans l'exécution de ses obligations, après mise en demeure restée infructueuse pendant plus de trente (30) jours. Sont notamment considérés comme un manquement grave par Edissyum à l'exécution de ses obligations, sans que cette liste soit limitative : (I) l'insuffisance des moyens mis en œuvre par Edissyum pour atteindre les objectifs fixés par le Client en relation avec les prestations, (II) le retard manifeste dans l'exécution et l'achèvement des Prestations au regard du calendrier indiqué dans le chapitre 1.8.1.8, (III) tout manquement aux règles de confidentialité et/ou sécurité telles que stipulées dans le contrat et (IV) la non réception par le Client des Prestations;
4. Tout dépassement des délais d'exécution mentionnés dans le contrat de maintenance supérieur à vingt (20) jours ouvrés pourra entraîner la résiliation du contrat de maintenance à l'initiative du Client ;
5. Si le contrat de maintenance est résilié aux torts de Edissyum (notamment au regard des alinéas 1, 2, et 4 des cet article), Edissyum s'engage à reverser au Client, à première demande et sous huitaine, le montant global annuel au prorata temporis de la période annuelle restant à courir, nonobstant tous les dommages et intérêts dont le Client pourrait se prévaloir.
6. Le non-paiement de la part du client dans un délai de 60 jours à compter de la date de réception de la facture de maintenance annuelle.

3.5. Conditions financières et dispositions relatives aux prix

La facture de maintenance est émise annuellement au **01/01** de chaque année. Les prestations seront couvertes du **01/01 de l'année en cours au 31/12 inclus.**

3.5.1. Niveau de maintenance, tarifs support et maintenance MEM courrier et Open-capture

Le niveau de service attendu est **ESSENTIEL**

La tranche tarifaire est T4

Le prix annuel du service de maintenance tel que décrit dans le présent contrat est de **1.700,00 € HT***. (TVA applicable en vigueur à la date du contrat : 20%) soit **2.040,00 € TTC**
* Indice Syntec de référence : **302,7 – Mai 2023** (dernier indice publié à la date d'édition du présent contrat)

3.5.2. Révision tarifaire annuelle selon indexation Syntec

Les prix sont révisables annuellement et suivent l'évolution de l'indice Syntec.

Ils suivent le calcul suivant P1 = P0 x (S1 / S0)

P1 = prix révisé / P0 = prix d'origine / S0 = indice SYNTEC de référence (dernier indice publié à la date de signature et définit ci-dessus) / S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

Lorsque P1/P0 est inférieur à 1 (<1), la formule de sera pas appliquée

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

3.6. Modalités de facturation et de règlement

Les prestations objet du présent contrat seront rémunérées sur présentation de factures au compte ouvert au nom de : **SARL Edissyum Consulting**

Banque: BPPC

IBAN (International Bank Account Number): **FR76 1460 7000 5746 0214 3080 608**

BIC (Bank Identification Code) : **CCBPFRPPMAR**

Le paiement s'effectue par mandat administratif, le délai de paiement est de 30 jours à réception de facture.

Le défaut de paiement des avances, des règlements partiels définitifs ou du solde dans le délai fixé par le marché donne droit à des intérêts moratoires, calculés depuis l'expiration dudit délai jusqu'au jour du paiement, et à l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement. Le taux des intérêts moratoires applicables en cas de dépassement du délai maximum de paiement est égal au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

4. Politique de données personnelles sous-traitant - règlement général sur la protection des données (RGPD)

La politique de Données Personnelles sous-traitant a pour objet d'apporter des précisions sur les traitements des données effectués par Edissyum (Sous-traitant) auprès de ses Clients (Responsables de Traitement), conformément aux dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, applicable à compter du 25 Mai 2018 dans l'ensemble des pays de l'Union Européenne, dit Règlement Européen pour la Protection des Données (ci-après repris sous les initiales « RGPD »).

4.1. Description des traitements faisant l'objet de la sous-traitance

4.1.1. Traitement de Maintenance

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitements les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) :

Maintenance et services annexes permettant la maintenance, le support et le maintien en conditions opérationnelles des logiciels contractuels.

La nature des opérations réalisées sur les données se limite à celles strictement nécessaires à la fourniture des services susmentionnés. La finalité du traitement mis en œuvre par le Responsable du traitement vise à gérer la dématérialisation des correspondances c'est-à-dire gérer la réception et le suivi des correspondances avec les administrés, clients ou fournisseurs (personnes morales ou physiques).

Les données à caractère personnel traitées sont :

- Etat-civil : Civilité, nom, prénom, adresse postale, adresse @mail, numéro de téléphone fixe et/ou mobile
- Vie professionnelle : Dans le cadre du traitement des candidatures, les lettres de motivation et les CV sont indexés dans le système en sus de l'état civil des candidats.
- Données de connexion : le système historise toutes les actions utilisateurs (connexion, action de traitement etc.)

Les catégories de personnes concernées sont l'ensemble des usagers des services municipaux.

4.1.2. Traitement de gestion de la relation commerciale

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitements les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) :

Gestion de la relation commerciale

La nature des opérations réalisées sur les données se limite à celles strictement nécessaires à la fourniture des services susmentionnés. La finalité du traitement mis en œuvre par le Sous-traitant est la promotion de nouvelles offres commerciales ou l'information sur l'actualité de l'entreprise Edissyum.

Les données à caractère personnel traitées sont :

- Etat-civil : Civilité, nom, prénom, adresse postale, adresse @mail, numéro de téléphone fixe et/ou mobile

Les catégories de personnes concernées sont les personnels du client.

4.2. Durée d'application

Les présentes clauses entrent en vigueur à compter de prise d'effet du contrat pour la durée restant à courir du contrat de maintenance.

4.3. Obligations du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement

Le sous-traitant s'engage à :

1. **Traiter les données** uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet de la sous-traitance.
2. **Traiter les données conformément aux instructions documentées** du responsable de traitement figurant dans le présent avenant. Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer 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
3. **Garantir la confidentialité des données** à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.
4. **Veiller** à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
    a. s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
    b. reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel.
5. **Prendre en compte**, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.
6. **Sous-traitance**

Le sous-traitant 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 le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants.

Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance.

Le responsable de traitement dispose d'un délai minium de 1 mois à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement. Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

7. **Droit d'information des personnes concernée** : 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.
8. **Exercice des droits des personnes**

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

Dans la mesure du possible, le sous-traitant doit aider 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 (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique à l'adresse indiqué par le responsable de traitement

9. Notification des violations de données à caractère personnel

Le responsable de traitement notifie en son nom à l'autorité de contrôle compétente (la CNIL), les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais et, si possible, 72 heures au plus tard après en avoir pris connaissance, à moins que la violation en question ne soit pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques.

L'obligation du sous-traitant vis-à-vis du responsable de traitement réside en une obligation de support : le responsable de traitement peut solliciter à tout moment le support du sous-traitant pour effectuer cette notification.

La notification contiendra au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

Le responsable de traitement communique en son nom la violation de données à caractère personnel à la personne concernée dans les meilleurs délais, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés d'une personne physique.
La communication à la personne concernée décrit, en des termes clairs et simples, la nature de la violation de données à caractère personnel et contient au moins :

- la description de la nature de la violation de données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- la description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- la description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

10. 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 relative 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.

11. Mesures de sécurité

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures de sécurité permettant de garantir l'intégrité des données, la traçabilité de l'accès, la disponibilité des données à tout moment et la confidentialité des données.

Le responsable de traitement quant-à-lui d'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures de sécurité permettant de garantir la sécurité physique des locaux :

- protection contre les intrusions,
- contrôle des accès,
- sécurité des documents papier et des canaux papier.

La sécurisation des flux d'échanges de données à caractère personnel (chiffrement, authentification ou autre..), de manière à ce qu'ils ne puissent être exploités par un tiers non autorisé. A ce titre, interdiction est faite de conserver plus que nécessaire les données transmises.

La traçabilité des actions et la gestion des preuves :

- conservation des traces d'audit des activités sur le système informatique (accès utilisateurs, accès et actions administrateurs, changements des paramètres de sécurité des systèmes, accès aux données à caractère personnel...),
- transmission des rapports d'intervention sur les données.

Il est entendu que la sécurité des infrastructures est de la responsabilité du responsable de traitement

- procédure de gestion des correctifs de sécurité, cloisonnement des architectures réseau (VLAN, DMZ) et filtrage (firewalls),
- sondes anti intrusions,
- contrôle d'accès par authentification,
- politique de mots de passe forte,
- protection des environnements informatiques sensibles par logiciel antivirus à jour.

12. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à renvoyer toutes les données à caractère personnel au responsable de traitement. Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant.

13. Délégué à la protection des données

Un DPO interne a été nommé et déclaré auprès de la CNIL sous le numéro **DPO-91457**.

Conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données, en cas de question(s) ou demande(s), le responsable de traitement peut contacter le référent à la protection des données du sous-traitant aux adresses suivantes :

Par courrier envoyé à l'adresse suivante :
Edissyum - Référent Données Personnelles
20 impasse sainte Thérèse, 84200 Carpentras

Par email envoyé à l'adresse suivante : dpo@edissyum.com

14. 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 ;

Envoyé en préfecture le 04/12/2023
Reçu en préfecture le 04/12/2023
Publié le 04/12/2023
ID : 004-210400701-20231130-D23158-CC

4.4. Obligations du responsable de traitement vis-à-vis du sous-traitant

Le responsable de traitement s'engage à :

1. Fournir au sous-traitant les données visées à l'article 1 des présentes clauses.
2. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le sous-traitant.
3. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du sous-traitant.
4. Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant

Fait à ____*Carpentras*____

le **28 / 11 / 2023**

Mention manuscrite *: « lu et approuvé »*

pour **Le Client** (*)

Nom signataire : Franck KUHN

Fonction : Adjoint

pour **Edissyum consulting(*)**

EDISSYUM Consulting
20,impasse Sainte Thérèse - 84200 CARPENTRAS
Tél. 06 46 85 21 69 - www.edissyum.com
RCS Avignon 510 268 281 - TVA INTRACOMMUNAUTAIRE FR 71510268281

Nom Signataire : Monsieur **Cédric Rouire**

Fonction : gérant

(*) Signatures des Représentants Contractuels (indiquer le nom et le titre des signataires accompagnés du cachet de la société qu'ils représentent). Faire précéder les signatures de la mention « Lu et approuvé », parapher chaque page du contrat et des annexes ci-après.

Sont nuls tous renvois, adjonctions ou modifications matérielles non approuvés par Edissyum Consulting