

DECISION DU MAIRE

N°: 23.49

OBJET :

Convention de maintenance et d'hébergement de ESPACE CITOYEN PRENIUM 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, convention de maintenance et d'hébergement de ESPACE CITOYEN PRENIUM 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 9 Mai 2023
Pour le Maire, par délégation,
L'adjoint délégué,
Francis KUHN



CONTRAT DE SERVICE ESPACE CITOYENS PREMIUM ET ARPEGE DIFFUSION C2314982

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,
d'autre part,
il a été convenu ce qui suit :

CONDITIONS GENERALES

Préambule :

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

1- DEFINITIONS

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

- **USAGER** : administré à qui la Mairie offre un service à travers le produit ESPACE CITOYENS PREMIUM.
- **CLIENT** : ville qui passe contrat avec ARPEGE pour mettre à disposition de ses usagers l'ESPACE CITOYENS PREMIUM, et à disposition de ses propres services ARPEGE DIFFUSION.
- **IDENTIFIANT** : ensemble formé par un code et un mot de passe confidentiel permettant au service ESPACE CITOYENS PREMIUM d'identifier un usager pour que ce dernier accède à son ESPACE CITOYENS PREMIUM.
- **ESPACE CITOYENS PREMIUM** : nom du service Internet fourni et administré par la société ARPEGE, permettant à un usager d'accéder à tous les services proposés sur le site ESPACE CITOYENS PREMIUM.
- **ARPEGE DIFFUSION** : nom de l'automate de transfert fourni et administré par la société ARPEGE, permettant au client d'envoyer des courriels et des SMS à ses usagers.
- **CONTRAT RELATIF A LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES** : contrat de l'éditeur hébergeur relatif à ses engagements concernant la protection des données à caractère personnel en application du Règlement (UE) 2016/679 du

Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 dit le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

2- OBJET

2.1 - Le présent contrat définit les conditions dans lesquelles ARPEGE met l'offre de produits et de services ESPACE CITOYENS PREMIUM et ARPEGE DIFFUSION à la disposition du CLIENT. Le présent contrat porte sur l'ensemble de la logistique de supervision et de la maintenance décrite dans le présent contrat. L'ensemble de ces services est exploité par ARPEGE.

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

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

3- LIVRAISON – DATE DE PRISE D'EFFET

3.1 - Pour chaque commande aux services ESPACE CITOYENS PREMIUM et ARPEGE DIFFUSION, ARPEGE valide avec le CLIENT, la date souhaitée de livraison de la solution et de mise à disposition du service ESPACE CITOYENS PREMIUM auprès des USAGERS, ainsi que la date souhaitée de livraison de la solution et de mise à disposition du service ARPEGE DIFFUSION auprès des services de la ville.

3.2 - La prise en charge par ARPEGE du service ESPACE CITOYENS PREMIUM et ARPEGE DIFFUSION se matérialise par la fourniture des connecteurs métiers nécessaires de la part d'ARPEGE et par la mise en service de l'ESPACE CITOYENS PREMIUM et ARPEGE DIFFUSION pour le compte du CLIENT.

3.3 - La date de prise d'effet du présent contrat sera effective à la date de mise à disposition du client des services ESPACE CITOYENS PREMIUM et ARPEGE DIFFUSION. Le fait générateur sera la réception par le CLIENT d'un courriel d'ouverture du service, émis par le service Clients d'ARPEGE.

4- DUREE - TERME DU CONTRAT

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

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

4.3 - Lors de la résiliation du contrat de service ESPACE CITOYENS PREMIUM et ARPEGE DIFFUSION, le CLIENT devra cesser d'utiliser les services ESPACE CITOYENS PREMIUM et ARPEGE DIFFUSION et l'indiquer par lettre

5- CONDITIONS D'UTILISATION DES SERVICES ESPACE CITOYENS PREMIUM ET ARPEGE DIFFUSION

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

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

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

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

5.5 - LE CLIENT s'engage à promouvoir l'ESPACE CITOYENS PREMIUM auprès de ses USAGERS. Le CLIENT reconnaît que la fréquentation du site par les USAGERS est directement liée à cet effort de promotion. LE CLIENT autorise ARPEGE à s'appuyer gratuitement sur les supports qu'il aura réalisés pour la promotion de son ESPACE CITOYENS. Cette utilisation permet exclusivement à ARPEGE d'illustrer auprès d'autres clients des exemples de communications visant à mettre en avant le portail d'e-services auprès des habitants. LE CLIENT peut s'y opposer à tout moment par simple lettre écrite.

5.6 - L'automate de transfert ARPEGE DIFFUSION livré est utilisé sous la seule responsabilité du CLIENT qui respecte les limites données lors de la prestation d'installation.

5.7 - Le CLIENT s'engage à ne pas modifier l'automate de transfert ARPEGE DIFFUSION et à ne pas reconstituer, par quelque procédé que ce soit, les codes source de l'automate de transfert. Tout manquement à cette règle dégage ARPEGE de ses obligations de garantie et de responsabilité, sans préjuger des demandes en dommage et intérêts qu'ARPEGE pourrait être en droit de réclamer.

5.8 - Le CLIENT s'engage à mettre à jour l'automate de transfert ARPEGE DIFFUSION dès réception de nouvelles versions diffusées par ARPEGE. Le CLIENT s'engage à apporter les éventuelles modifications nécessaires sur le matériel support pour le fonctionnement des nouvelles versions de l'automate de transfert ARPEGE DIFFUSION.

6- PRINCIPE DU «BEST EFFORT»

Le CLIENT reconnaît être informé et totalement conscient du fait que le réseau Internet est composé par des millions d'ordinateurs interconnectés entre eux par de nombreux opérateurs selon le principe du « best effort » qui consiste à favoriser le nombre des

connectés au détriment des performances du réseau. Dans ces conditions, il est malheureusement impossible à ARPEGE de garantir un temps de réponse. En conséquence, ARPEGE décline à l'avance toute responsabilité pour tous les préjudices que l'utilisateur pourrait subir du fait de l'utilisation, ou de l'impossibilité temporaire d'utilisation, du réseau Internet.

7- SECURITE, CONFIDENTIALITE ET CLAUSE DE RESTITUTION DES DONNEES

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

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

A ce titre, le CLIENT en tant que responsable de traitement s'engage à informer ARPEGE et à lui préciser la nature des données à caractère personnel traitées, la (les) finalité(s) du (des) traitement(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.

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

8- PROTECTION DU PROGICIEL

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

8.2 - Le CLIENT s'interdit toute cession à quelque titre que ce soit, des supports, programmes ou autres éléments concernant l'application ainsi que toute reproduction partielle ou totale de celle-ci. Le CLIENT s'interdit formellement de mettre l'application et sa documentation à la disposition de tiers et s'engage à prendre toutes les mesures pour que son personnel respecte cette obligation.

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

9 - SERVICES ASSOCIES A L'ESPACE CITOYENS PREMIUM ET ARPEGE DIFFUSION

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

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

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

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

10- GARANTIE

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

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

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

11- CONDITIONS FINANCIERES

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

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

Les prestations relatives au produit et service ARPEGE DIFFUSION sont facturées conformément au Tarif public d'ARPEGE. Ce Tarif fait partie intégrante du présent contrat. Il est fonction de la formule choisie par le client :

- abonnement SMS
- abonnement SMS + éditions documents
- abonnement courriels
- abonnement SMS + courriels + éditions documents
- abonnement SMS + courriels

Le contrat est constitué :

- d'un abonnement annuel ou d'une licence serveur web couvrant les prestations fournies par ARPEGE dans le cadre du présent contrat et définies à l'article 9,

- d'un forfait annuel des services hébergés dont le montant est lié à l'activité que la Mairie envisage de traiter sur l'année (pour les SMS et éditions de documents).

11.1 - Dépassement de forfait pour les SMS

S'il s'avère que le nombre de SMS comptabilisé est plus élevé que celui prévu dans le forfait souscrit par le client (forfait initial ou révisé), un complément de facturation aura lieu sur la base du coût unitaire par SMS du forfait souscrit par le nombre de SMS en dépassement.

11.2 - Révision des tarifs

Le tarif indiqué dans les conditions particulières sera révisé annuellement par ARPEGE au 1^{er} 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]

11.3 - Conditions de règlement

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

12- RESPONSABILITE

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

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

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

Innover avec les territoires

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

12.4 - Une partie ne saurait être tenue responsable pour tout retard dans l'exécution d'obligations ou pour toute inexécution d'obligations résultant du présent contrat lorsque les circonstances y donnant lieu et qui pourraient résulter de l'interruption totale ou partielle de son activité, ou de sa désorganisation, relèvent de la force majeure au sens de l'Article 1218 du Code Civil.

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

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

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

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

charge l'indemnisation de préjudices indirects tels que, notamment, le préjudice d'exploitation.

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

12.10 - La responsabilité d'ARPEGE ne saurait être engagée notamment en raison de la défaillance du réseau d'un des opérateurs de téléphonie ou terminaux des destinataires du service ARPEGE DIFFUSION.

En toute hypothèse, le droit à réparation du CLIENT ne pourra excéder, tous préjudices confondus, le montant des sommes perçues par ARPEGE au titre du présent contrat pour la période des douze derniers mois.

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

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

14- ATTRIBUTION DE COMPETENCE

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

15- CLAUSES FINALES

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

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

CONDITIONS PARTICULIERES

Lieu d'installation :

Collectivité : 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	DATE DE DEMARRAGE DES SERVICES	MONTANT ANNUEL € HT	MONTANT ANNUEL € TTC
Hébergement	ESPACE CITOYENS PREMIUM Démarches Familles	01/09/2023	1 190,00	1 428,00
	ARPEGE DIFFUSION Abonnement Courriels		300,00	360,00
Maintenance	ESPACE CITOYENS PREMIUM Maint. ECP Démarches Familles	01/09/2024	280,00	336,00
	ESPACE CITOYENS PREMIUM Maint. Interface PAYFIP Régie		45,00	54,00

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

ARPEGE

13, Rue de la Loire - CS 23619
44236 81 SEBASTIEN SUR LOIRE CEDEX
Tél. 09 69 321 021 - Fax 02 51 79 50 51
SIRET : 351 421 300 00036 - APE : 5829 C
Site : www.arpege.fr

