



REPUBLIQUE FRANCAISE
Département des Pyrénées Orientales
COMMUNAUTE DE COMMUNES
ALBERES COTE VERMEILLE ILLIBERIS

N° DC2024-0147

D É C I S I O N

**Portant contrat d'assistance N°20240008 pour l'exploitation du parc téléphonique de la
Communauté de Communes Albères Côte Vermeille Illibérès (CC ACVI)**

CC ACVI / GYBESET INFORMATIQUE EURL

Le Président de la Communauté de Communes Albères Côte Vermeille Illibérès,

Vu le Code Général des collectivités territoriales et notamment son article L 5211.10,

Vu la délibération n°DL2020-0202 du Conseil Communautaire en date du 31/07/2020 portant délégation d'attributions de l'organe délibérant au Président pour la préparation, la passation, l'exécution et le règlement des marchés à procédure adaptée (MAPA) et accords cadre ainsi que toutes décisions concernant leurs avenants lorsque les crédits sont inscrits au budget,

Considérant la nécessité de recourir à un prestataire extérieur pour l'exploitation du parc téléphonique de la CC ACVI,

Considérant les termes du contrat d'assistance N°20240008 pour l'exploitation du parc téléphonique de la CC ACVI tel que proposé par la société GYBESET sise 35 boulevard de l'Atelier – ZI La Mirande – SAINT ESTEVE (66240), SIRET 48767842700039 et représenté par son président,

Considérant que le contrat est conclu pour une période d'un an, avec possibilité de deux renouvellements par tacite reconduction, soit une durée globale du contrat de 3 ans,

Accusé de réception en préfecture
066-200043602-20240911-DC2024-0147-AR
Date de télétransmission : 17/09/2024
Date de réception préfecture : 17/09/2024

DECIDE

ARTICLE 1 : D'APPROUVER les termes du contrat d'assistance N°20240008 pour l'exploitation du parc téléphonique de la CC ACVI tel que proposé par la société GYBESET sise 35 boulevard de l'Atelier – ZI La Mirande – SAINT ESTEVE (66240), SIRET 48767842700039, pour un montant annuel du contrat fixé à 3 000.00 €-HT (trois mille euros hors taxes, TVA en vigueur en sus),

ARTICLE 2 : DIT que le présent contrat est conclu pour une période d'un an, avec possibilité de deux renouvellements par tacite reconduction, soit une durée globale du contrat de 3 ans,

ARTICLE 3 : DIT que la dépense résultant de cette opération sera imputée sur les crédits inscrits à cet effet de l'exercice en cours,

ARTICLE 4 : DE PRECISER que le présent acte fera l'objet d'une transmission au représentant de l'Etat et d'une notification auprès du titulaire du marché,

ARTICLE 5 : DE SIGNER toutes les pièces relatives à ce dossier,

ARTICLE 6 : DE PRECISER qu'il sera rendu compte lors de la prochaine réunion du Conseil Communautaire de la présente décision.

Fait à Argelès-sur-Mer, le 11/09/2024,

**Pour extrait certifié conforme et exécutoire, du fait
de sa publication et sa transmission en Préfecture
Le président**

Antoine PARRA

Pour le Président par *délégué*
Le Directeur Général des *services*
Henri ESTEVE



Le présent acte peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif de Montpellier dans un délai de deux mois à compter de la date à laquelle il est devenu exécutoire.

CONTRAT D'ASSISTANCE A L'EXPLOITATION N° 20240008 Téléphonie

ENTRE LES SOUSSIGNES :

Raison sociale : GYBESET INFORMATIQUE
Statut : E.U.R.L.
Capital : 10.000 €
N° SIRET :
Adresse siège social : 35, boulevard de l'Atelier – 66240 Saint Estève
Représentée par : Stéphane GLORY
Agissant en qualité de : Gérant
Ci-après dénommé le « **Prestataire** », d'une part.

ET :

Raison sociale : COMMUNAUTE DE COMMUNES ALBERES COTE VERMEILLE ILLIBERIS
Statut :
Capital :
N° SIRET : 200 043 602 00016
Adresse siège social : 3, IMPASSE CHARLEMAGNE – 66700 ARGELES-SUR-MER
Représentée par : Antoine PARRA
Agissant en qualité de : Président
Ci-après dénommé le « **Client** », d'une part.

IL EST CONVENU CE QUI SUIT :

CONDITIONS GENERALES

Article 1 : OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire met à la disposition du Client, à la demande de celui-ci, un service d'assistance pour l'exploitation de son parc téléphonique. Ce service comporte les prestations suivantes :

- Prise en compte téléphonique, selon les informations fournies par le Client, de toute difficulté rencontrée dans l'utilisation courante des matériels et logiciels entrant dans le champ d'application du présent contrat ;
- Détermination de l'origine de la difficulté ;
- Réponse directe au Client si la difficulté est un problème d'exploitation simple ;
- Recherche et rappel du Client, si la difficulté est un problème d'exploitation plus complexe ;
- Déclenchement d'une intervention dans les locaux du Client en cas d'impossibilité de résoudre la difficulté par téléphone ou en cas de demande expresse du Client.

Article 2 : EXCLUSIONS

Les prestations suivantes sont exclues du présent contrat :

- Fourniture de pièces détachées gratuites pour les matériels hors garantie constructeurs,
- Fourniture des kits d'entretiens et consommables constructeurs rendus nécessaires pour le bon accomplissement de l'intervention.
- Formations entrant dans le champ d'application du centre de formation du Prestataire,
- Modifications de l'installation initiale.

Les prestations précitées, exclues au titre du présent contrat, pourront néanmoins être demandées par le Client ou proposées par le Prestataire. La fourniture de telles prestations, que le Prestataire aura toute latitude d'accepter ou de refuser, devra alors faire l'objet d'un accord particulier entre les parties pour en définir les modalités d'exécution et le prix, en fonction du tarif en vigueur du Prestataire.

Article 3 : DATE D'EFFET – DUREE – RENOUVELLEMENT

Le Contrat entre en vigueur à la date de signature des présentes telle que cette date est mentionnée, *in fine*, aux Conditions Particulières. Il demeurera en vigueur pour la durée stipulée aux Conditions Particulières. Le Contrat sera reconduit tacitement par période d'un an à moins que l'une des parties ne notifie à l'autre son intention de ne pas le reconduire, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au moins trente (30) jours avant la date d'expiration de la période de reconduction en cours. La durée totale du contrat est égale à 3 ans dont 1 an reconductible tacitement 2 fois.

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le ou les manquements en cause, l'autre partie pourra résilier le présent Contrat, avec effet immédiat, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

En cas de redressement judiciaire, liquidation, suspension provisoire des poursuites, faillite ou procédure similaires, le présent Contrat sera, sous réserve des dispositions légales impératives contraires, résilié automatiquement sans notification, à compter de la décision du Tribunal compétent.

Lorsque la résiliation est due à un manquement du Prestataire, celui-ci devra remettre au Client, dès le jour d'effet de la résiliation et sans formalités supplémentaires, tous les documents en sa possession concernant les Prestations effectuées dans le cadre du présent Contrat.

Le Prestataire pourra demander au Client, sans que celui-ci ne puisse réclamer de dommages et intérêts à ce titre, la résiliation du présent Contrat si le Prestataire rencontre, au cours de l'exécution des Prestations, des difficultés imprévisibles, dont la solution nécessiterait la mise en œuvre de moyens hors de proportion avec le montant du présent Contrat.

En cas de résiliation anticipée du Contrat, les redevances payées par le Client resteront définitivement acquises au Prestataire sans préjudice de ses autres droits et recours.

Article 4 : ASSISTANCE TECHNIQUE GÉNÉRALE A LA GESTION ET A L'EXPLOITATION DE L'INTÉGRALITÉ DU PARC TELEPHONIQUE

4.1 Assistance téléphonique et maintenance :

Le service de support téléphonique sera ouvert de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h du lundi au vendredi. Celui-ci permettra de signaler tous dysfonctionnements informatiques. Le support prendra alors en charge l'appel et tentera de le résoudre en télémaintenance et si ce n'est pas possible à distance donnera, au Client une date d'intervention. On basculera alors sur une prestation des incidents serveurs ou une assistance technique sur site.

Le Client pourra enregistrer les incidents de 2 manières :

- ✓ Appeler le 0974 76 15 15
- ✓ Se connecter sur internet sur la page <http://support.gybeset.net/gestplenweb>

Le Client pourra suivre en ligne le traitement de l'incident et sortir un état des appels.

4.2 Gestion des incidents serveurs :

La gestion et le suivi des appels demeurent les mêmes qu'au paragraphe précédent. L'intervention sera déclenchée au plus tard quatre heures après l'enregistrement de l'incident.

Le remplacement du matériel défectueux sera fait par le constructeur après diagnostic par les services du Prestataire. Si besoin, le Prestataire accompagnera le constructeur chez le Client et restaurera les données.

Si la résolution de l'incident demande un changement de configuration ou de paramétrage, un rapport sera établi au client dans les 5 jours ouvrés.

Un coût horaire supplémentaire de 90 € / heure sera appliqué à la demande du Client pour assurer une continuité d'effort au-delà des heures ouvrées.

4.3 Assistance technique sur site :

Les interventions techniques sur site s'effectuent selon les plages de travail normales, soit de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h du lundi au vendredi.

Elles concernent la gestion des incidents préalablement déclarés par téléphone ou par internet qui n'ont pas pu être résolus par télémaintenance.

4.4 Assistance administrateur systèmes et réseaux sur site :

Cette prestation comprend l'aide à la mise à jour des systèmes, restauration et sauvegarde des serveurs, virtualisation, et la mise en place des règles de sécurité sur l'ensemble de l'infrastructure.

4.5 Conseil et suivi d'exploitation :

Le Prestataire assurera une réunion de travail d'une demi-journée par an consacrée à l'audit de performances et aux actions de maintenance réalisées dans l'année précédente. A l'issue, un rapport sera remis au client.

Le Devoir de Conseil fait partie intégrante de la prestation. Nos consultants sont disponibles pour assister le Client en matière d'optimisation ou d'évolution de son architecture.

Article 5 : OBLIGATIONS DES PARTIES – RESPONSABILITE

5.1 Obligations du Prestataire :

Le Prestataire souscrit à l'égard du Client une obligation générale de moyens, par laquelle il s'engage à apporter ses meilleurs efforts à l'exécution des prestations objet des présentes.

Le Prestataire s'engage à tout mettre en oeuvre pour apporter une réponse à la demande posée ou à la difficulté rencontrée sous 4 heures ouvrées (les heures ouvrées correspondant à la Période de Service).

5.2 Obligations du Client :

Le Client peut prétendre au bénéfice des prestations visées aux présentes uniquement s'il a acquitté au préalable la redevance prévue à l'article 5 des présentes Conditions Générales.

Le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes informations nécessaires et suffisantes à l'exploitation des logiciels dans son environnement. Par exemple, autres logiciels cohabitant sur la même machine, paramétrage système particulier, etc...

5.3. Non sollicitation :

Chacune des parties s'engage à ne pas solliciter, ni prendre à son service, sous quelque statut que ce soit, directement ou indirectement, tout employé ou mandataire de l'autre partie. Cet engagement est valable même si la sollicitation émane de l'employé ou du mandataire.

Chaque partie s'engage aussi à ne pas solliciter, ni prendre à son service sous quelque statut que ce soit tout employé ou mandataire ayant quitté l'entreprise, par quelque modalité que ce soit, depuis moins de douze mois à dater de la fin d'exécution des prestations. Cet engagement est valable même si la sollicitation initiale émane de l'employé ou du mandataire.

Cet engagement de non sollicitation est valable pendant une période de 12 mois à compter de la fin du présent contrat.

Si l'une des parties ne respecte pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre partie en lui versant une indemnité égale à 12 mois de rémunération brute de cet employé ou ce mandataire.

5.4. Responsabilité :

Le Prestataire est tenu d'une simple obligation de moyens.

Sa responsabilité ne peut être engagée en cas d'application inconsidérée des conseils d'utilisation fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique, ou de conseils n'émanant pas du Prestataire lui-même.

Le Prestataire ne sera pas responsable de la reconstitution des données en cas de perte de celles-ci par le Client, ni n'encourra de responsabilité en cas de perte ou d'altération des données survenant dans le cadre des prestations couvertes par le présent contrat. Le Client devra mettre en oeuvre les procédures adéquates de sauvegarde de ses données, dans le cadre de son exploitation.

De convention expresse, le Prestataire n'est pas responsable :

- des dommages dus à l'inexécution par le Client de ses obligations, relatives notamment à l'information du Prestataire
- des dommages indirects (pertes de bénéfices, préjudice commercial...).

En toute hypothèse, si la responsabilité du Prestataire était retenue par une décision de justice dans l'exécution du présent contrat, il est expressément convenu que le Client ne pourrait prétendre, toutes causes confondues, à un total d'indemnités et de dommages et intérêts supérieur au montant de la redevance perçue par le Prestataire au titre du présent contrat.

Article 6 : CONDITIONS FINANCIÈRES

6.1. Montant de la redevance :

En contrepartie du Service d'assistance dans les conditions stipulées au présent contrat, le Client accepte de payer la redevance dont le montant est indiqué à l'article 6 des Conditions Particulières.

6.2. Facturation et paiement :

La facture correspondant à la redevance précitée est émise par le Prestataire à la commande. Elle est payable à 30 jours, en une échéance, net et sans escompte. Les retards de paiement porteront automatiquement intérêts, quinze jours à partir de la date d'échéance, au taux de base bancaire augmenté de trois points.

En cas de non paiement de la facture, après mise en demeure restée infructueuse, le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service d'assistance.

6.3. Révision des prix :

Indépendamment d'éventuelles variations, conformément à l'article 5.2 ci-dessus ou dû à des modifications légales ou réglementaires des conditions de commercialisation des matériels, logiciels et services souscrits auprès des constructeurs et éditeurs et rendus nécessaires pour la bonne exécution du Contrat, la redevance sera révisée à la date d'anniversaire du Contrat par application de la formule suivante : $R = R_0 I/I_0$

- R redevance révisée,
- R_0 redevance initiale ou dernière redevance en vigueur,
- I dernier indice SYNTEC connu au jour de la révision,
- I_0 dernier indice SYNTEC au jour de la signature des présentes ou utilisé lors de la dernière révision.

Article 7 : RÉSILIATION ANTICIPÉE

En cas de manquement par l'une des parties aux obligations des présentes, non réparé dans un délai de trente jours à compter de la lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements en cause, l'autre partie pourra résilier le présent contrat, avec effet immédiat, sous réserve de tous les dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

Article 8 : LITIGES - COMPÉTENCE

Le présent contrat est soumis à la loi française.

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 présent contrat.

En cas de litige sur l'interprétation, la validité ou la résolution du présent Contrat, compétence expresse est attribuée au Tribunal de Commerce de Perpignan nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie. Cette compétence s'applique également en matière de référé.

Article 9 : INTÉGRALITÉ DU CONTRAT

Les présentes Conditions Générales et Particulières expriment l'intégralité des obligations des parties. Aucune Condition Générale ou Particulière, aucune clause figurant dans quelque document de quelque nature que ce soit (bon de commande ou autre...) envoyé ou remis par les parties ne pourra s'intégrer aux présentes, ni être opposée aux parties, sauf accord express entre les parties en ce sens.

Article 10 : CLAUSE DE CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre partie, de quelque nature qu'ils soient, économiques, techniques, juridiques, etc, auxquels elle aurait pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat.

En particulier, le prestataire s'engage à ne pas réutiliser la conception générale des développements et des processus qu'ils représentent au profit de tiers concurrents directs ou indirects du Client.

Les deux parties prendront vis à vis de leur personnel, toutes les mesures nécessaires pour protéger, sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents visés.

Le Prestataire s'engage à appliquer et faire appliquer le secret professionnel sur les informations en particulier nominatives, que le Client, lui-même tenu au secret professionnel, pourra lui communiquer pour les besoins de la Mission. Les clauses du présent contrat et ses annexes sont réputées confidentielles et, à ce titre, elles ne peuvent être publiées ni communiquées qu'à des tiers autorisés.

Article 11. FORCE MAJEURE

La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée en cas de force majeure tel qu'elle est définie dans l'article 1148 du Code civil. Si tel est le cas, le Prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'une irrégularité dans

l'exécution du présent contrat et par conséquent être condamné à régler quelques dommages et intérêts que ce soit au Client.

Article 12. PROTECTION DES DONNÉES A CARACTÈRE PERSONNEL

Le 25 mai 2018, le Règlement de l'Union Européenne 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 (règlement général sur la protection des données dit « RGPD » abrogeant la directive européenne 95/46/CE. et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique aux fichiers et aux libertés est entré en vigueur.

Aussi, conformément à l'article 34 de la loi informatique et libertés modifiée, le Prestataire s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la sécurité des informations du Client et notamment d'empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des personnes non autorisées.

Le Prestataire s'engage donc à respecter les obligations suivantes et à les faire respecter par son personnel :

- Ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à l'exécution de la prestation prévue au présent contrat.
- Ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles spécifiées au présent contrat ;
- Ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales ;
- Prendre toutes les mesures permettant d'éviter l'utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers informatiques en cours d'exécution du contrat
- Prendre toutes les mesures de sécurité, matérielle(s) et/ou logicielle(s), afin d'assurer la conservation et l'intégrité des documents et des informations traités pendant la durée du présent contrat, et, en fin de contrat, à procéder à la destruction de tous fichiers manuels ou informatisés stockant les informations saisies
- Respecter les dispositions du règlement européen, le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD applicable à compter du 25 mai 2018)
- Atteste avoir rempli les obligations ci-avant énoncées pour lui-même et pour ses éventuels sous-traitants

Article 13. CLAUSE DE RÉVERSIBILITÉ

La Réversibilité consiste à définir les conditions dans lesquels le Client recouvrera la maîtrise de l'objet du Présent contrat en cas de changement de Prestataire. Nonobstant toute action de déclenchement du processus de réversibilité et durant la durée du présent contrat, le Prestataire s'engage à transmettre au Client l'ensemble des documents opérationnels permettant l'exploitation des systèmes en place couvrant la totalité du périmètre couvert par les présentes (Login, Mots de passe, schémas des architectures techniques et logicielles en place). Etant convenu que le périmètre initial est susceptible d'évoluer en fonction de la mise en œuvre de nouvelles solutions et/ou de l'évolution des équipements et/ou de l'effectif du Client. A l'issue du contrat et/ou en cas de résiliation anticipée du présent contrat qui donnerait lieu au changement de Prestataire, il sera déclenché le processus de réversibilité ce qui aura pour effet la mise en place d'un Plan de Réversibilité. Le Prestataire s'engage par

conséquent à transférer vers le Client ou au nouveau Prestataire toutes les connaissances et les documents nécessaires au déroulement de la réversibilité.

Le périmètre couvert est celui exprimé dans l'objet du contrat tenant compte des évolutions à la date du déclenchement du Plan de Réversibilité. Le Prestataire devra faire basculer la responsabilité opérationnelle de la prestation vers le nouveau Prestataire en mettant à sa disposition toutes les connaissances concernant les actifs, matériels, logiciels et les données faisant l'objet des présentes. La Plan de réversibilité pourra durer jusqu'à 2 (deux) mois. Durant cette période, le Prestataire assistera le Client et transférera le savoir-faire pour l'exploitation du Système d'Information vers le nouveau Prestataire. Le Plan de Réversibilité fera l'objet d'un accord tripartite entre le Client, l'ancien Prestataire et le Nouveau Prestataire.

CONDITIONS PARTICULIERES & DESCRIPTIF DE L'ABONNEMENT

Article 1 : DATE D'EFFET

La période d'effet du présent contrat est fixée du 19/09/2024 au 18/09/2025.
Renouvelable 2 fois annuellement à la date anniversaire par tacite reconduction.

Article 2 : DURÉE TOTALE DU CONTRAT

La durée totale du contrat est égale à 3 ans dont 1 an reconductible tacitement 2 fois.

Article 3 : PÉRIODE DE SERVICE

Le service est assuré du lundi au vendredi à l'exclusion des jours fériés 9H à 12H et de 14H à 18H.
N° de téléphone : 09 74 76 15 15

Article 4 : SITE D'INTERVENTION

Le site d'intervention du Prestataire est le suivant : ensemble des sites où le système de téléphonie est déployé.

Article 5 : GESTIONNAIRE DE COMPTE

Nom : DAURIACH Prénom : Sylvain
Tél. : 04.68.81.63.77 Fax :

E-mail : sylvain.dauriach@cc.acvi.com

Article 6 : CONDITIONS FINANCIÈRES

Le coût facturé au titre de l'abonnement au service d'assistance est fixé à **3000,00 € HT pour 1 an**.
La maintenance sur la téléphonie est une maintenance système. Elle porte sur tout problème altérant le fonctionnement complètement ou en partie. L'intervention aura lieu dans les 4 heures ouvrables suivants l'appel. On entendra par heures ouvrables du lundi au vendredi de 9H à 12H et de 14H à 18H. Le Prestataire mettra tout en œuvre pour faire repartir au plus tôt le système ou à mettre en place une solution palliative permettant un fonctionnement partiel ou dégradé.

Article 8 : NOMENCLATURE DES MATÉRIELS ET LOGICIELS SUPPORTES

IPBX

- ☐ MATÉRIEL
- ☒ LOGICIEL
- ☐ AUTRES (PRÉCISEZ) :

TELEPHONE FIXE

- ☐ AUDIO CONFERENCE
- ☒ COMBINES YEALINK
- ☐ COMBINES AVAYA
- ☐ COMBINES SNOM
- ☐ AUTRES (PRÉCISEZ) :

TELEPHONE SANS FILS

- ☒ BORNE IP DECT
- ☒ TELEPHONE DECT
- ☐ AUTRES (PRÉCISEZ) :

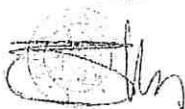
Le client déclare avoir pris connaissance des Conditions Générales du présent contrat et en accepter les termes.

Fait à Saint-Estève en (2) exemplaires originaux.
Le 02/09/ 2024

Pour le Client

Faire précéder la signature de la mention manuscrite "Lu et approuvé"
Apposer le cachet de l'entreprise
Parapher chaque page du contrat

Pour le Président par délégation
Le Directeur Général des Services
Henri ESTEVE



Pour le Prestataire


GybeSet Informatique
ZI La Mirande - 35, bd de l'Atelier
66240 SAINT ESTEVE
Tel: 04 68 85 34 08 - Fax: 04 68 85 52 01
Siret: 487678427 00009 - TVA INT FR 07487678427
APE 4741Z - EURL au capital de 10 000€