



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

N° DC2025-0100

D É C I S I O N

**Portant Contrat annuel de Servie Cloud des Solutions de fiscalité OFEA WEB Version 4
(Observatoire fiscal d'expertise et d'Analyse) contrat n° 2024cn048 Bis**

CC ACVI / NEXPUBLICA

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

Vu l'article L 5211.10 du CGCT,

Vu la délibération du Conseil Communautaire en date du 31/07/2020 portant délégation d'attributions de l'organe délibérant au Président pour les actes relatifs aux conventions, contrats de maintenance et d'entretien des matériels et licences informatiques (logiciels, photocopieurs, ascenseurs, téléphone...),

Considérant la nécessité d'avoir un Contrat annuel de Servie Cloud des Solutions de fiscalité OFEA WEB Version 4 (Observatoire fiscal d'expertise et d'Analyse) contrat n° 2024cn048 Bis pour l'ensemble des modules OFEA WEB existant à ce jour, mais aussi à venir,

Considérant les termes du contrat annuel de Servie Cloud des Solutions de fiscalité OFEA WEB Version 4 (Observatoire fiscal d'expertise et d'Analyse) contrat n° 2024cn048 Bis pour l'ensemble des modules OFEA WEB, tels que proposés par la société NEXPLUBICA sise- 4-10 Rue Mozart – CLICHY (92 110), SIRET 340 546 993 00684,

Considérant que le contrat est conclu pour une période initiale du 29 mai 2025 au 31 décembre 2025, il est renouvelable tacitement par période annuelle prenant effet au 01 janvier de chaque année, sans toutefois que la durée globale n'excède 4 ans, soit une fin maximum au 28 mai 2029,

DECIDE

ARTICLE 1 : D'APPROUVER le contrat annuel de Servie Cloud des Solutions de fiscalité OFEA WEB Version 4 (Observatoire fiscal d'expertise et d'Analyse) contrat n° 2024cn048 Bis pour l'ensemble des modules OFEA WEB, tels que proposés par la société NEXPLUBICA sise- 4-10 Rue Mozart – CLICHY (92 110), SIRET 340 546 993 00684,

ARTICLE 2 : D'INDIQUER que les prestations décrites dans le présent contrat sont déterminées sur la base d'un montant de rémunération annuelle de 7 000.00-€ HT (sept mille euros hors taxes – TVA en vigueur en sus), de plus l'option OFEA + a été sélectionnée pour 2 jours par an sur la base d'un montant de rémunération unitaire de 952.00-€ HT (neuf cent cinquante-deux euros hors taxes – TVA en vigueur en sus), que pour la période initiale du 29 mai 2025 au 31 décembre 2025 le montant de rémunération au prorata sera de 4 083.33-€ HT (quatre mille quatre-vingt-trois euros et trente-trois centimes hors taxes – TVA en vigueur en sus)

ARTICLE 3 : DE PRECISER que pour la période initiale du 29 mai 2025 au 31 décembre 2026 le montant sera proratisé sans revalorisation syntec, à compter du 01 janvier 2026 le contrat pourra faire l'objet d'une révision annuelle des prix selon les conditions mentionnées dans l'article 6.3 du présent contrat, l'indice de départ sera novembre 2024 et l'indice de revalorisation sera novembre 2025,

ARTICLE 4 : DE PRECISER que ce contrat est conclu pour une période initiale du 29 mai 2025 au 31 décembre 2025, il est renouvelable tacitement par période annuelle prenant effet au 01 janvier de chaque année, sans toutefois que la durée globale n'excède 4 ans, soit une fin maximum au 28 mai 2029,

Accusé de réception en préfecture
066-200043602-20250710-DC2025-0100-AR
Date de réception préfecture : 17/07/2025

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 10/07/2025

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

Antoine PARRA.

Pour le Président par délégation
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.

3 impasse de Charlemagne – BP 90103 – 66704 ARGELES-SUR-MER CEDEX

Contrat annuel de Service Cloud des Solutions de Fiscalité

Entre :

La Communauté de Communes Albères
Cote Vermeille Illiberis

Représenté(e) par :

Monsieur PARRA Antoine
Son Président

Ci-après dénommé(e) «LE CLIENT»,

D'une part,

Et :

Nexpublica France

au capital de 7 977 991,60 euros,
immatriculée à Nanterre sous le numéro B
340 546 993, dont le siège social est situé 4-
10 Rue Mozart-Immeuble « Concept »
92110 – Clichy Représentée par : Monsieur
Pierre BARBIER, Directeur commercial
Nexpublica France, dûment habilité à l'effet
des présentes,

Ci-après désignée « LE FOURNISSEUR »,

D'autre part,

Il a été arrêté et convenu ce qui suit :

Article 1 : Conditions générales

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le FOURNISSEUR, à la demande du Client, fournit les Services Applicatifs sur les modules de la Solution désignée ci-après, selon les dispositions définies dans les conditions générales Cloud (annexe 1).

OFEA Web Version 4 (tout module)

Date d'entrée
en vigueur
du contrat

29 mai 2025

En contrepartie des prestations relatives au(x) Solution(s) Fiscalité, le Client versera la redevance dont le montant est précisé dans le présent contrat.

Article 2 : Conditions tarifaires du Service Cloud

Dans le cadre du droit annuel (12) mois à compter de la date d'entrée en vigueur d'accès et d'utilisation des Services Applicatifs, le Client payera le montant de redevance Cloud ci-dessous qui comprend les prestations :

- Utilisation de la Solution et Maintenance,
- Hébergement et sécurité web,
- Assistance Fiscale,
- Exploitation des données
- Accès annuel au logiciel OFEA pour chacune des communes membres et exploitations annuelles de la liste⁴¹ pour toutes les communes

Les nouvelles versions et mises à jour seront livrées sans coût supplémentaire (hors développements spécifiques, produits connexes comme SFP Suivi Fiscal du Patrimoine, nouvelle fonctionnalité ou options innovantes ou refonte d'un module qui devront faire l'objet d'un contrat séparé).

Les prestations complémentaires de paramétrage et/ou de formation et/ou l'option Ofea + (voir article 3- option ci-dessous) ne sont pas incluses dans le montant des redevances standards du Service Cloud ci-dessous.

Montant total HT	7 000.00 €
TVA 20%	1 400.00 €
Montant total TTC	8 400,00 €

Le délai de paiement est à trente (30) jours date de facture émission prestation à échoir.

Lu et approuvé par le Client

signature

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



Lu et approuvé par le Fournisseur

signature

nexpublika
Nexpublika France
Im. Concept, 4 -10 rue Mozart - 92110 Clichy
Tél. +33(0)1 41 04 50 50
340 546 993 RCS Nanterre - Code NAF 6202B
www.nexpublika.com



Article 3 : Option : prestations Ofea+ (à compléter et à signer par le Client)

L'option OFEA + proposée par le Fournisseur, vous permettra de disposer d'un service régulier, révisé au début de chaque année pour un prix attractif, modulable selon vos besoins, en fonction des nouveautés réglementaire, logicielle et fiscale de l'année.

Cette option pourra être utilisée pour :

- Les formations des Solutions **OFEA Web** ou **SOLEA Web** (*Gestion et optimisation de la taxe de séjour*)
- Les formations Métiers de la fiscalité locale
- Les missions d'expertise fiscale
- Les séminaires annuels
- L'ensemble des besoins techniques : reprise des données, nettoyage des bases, développement spécifique...
- Intégration

Vous retrouverez l'ensemble et le contenu de missions, formations et séminaire dans le Catalogue de la Fiscalité locale.

Les atouts du service OFEA + :

- ✓ Souplesse par le choix offert
- ✓ Consultants dédiés et référent en charge du suivi fiscal de votre collectivité
- ✓ Journée annuelle utilisable à souhait (*téléservice, étude ou site*)
- ✓ Fractionnable en intervention : par heure, ½ journée ou journée
- ✓ Priorité dans la planification des prestations
- ✓ Sécurité par la prévention, la régularité et la globalité du suivi
- ✓ Facilité de mise en œuvre par l'inscription dans un contrat ou une convention
- ✓ Vous pouvez choisir le rythme de vos besoins
- ✓ Utilisable pour l'ensemble des missions et formation catalogue
- ✓ Monter en compétence et suivi de vos services fiscalité
- ✓ Externalisation des missions d'expertise pour une optimisation de vos ressources
- ✓ Un tarif unique pour l'ensemble de vos doléances fiscales
- ✓ Et bien sûr des tarifs réduits

Le contrat _____

BPU des tarifs Prestations, formations et expertises catalogue :

Dans le cadre :	<u>D'une commande au coup par coup € HT</u>	<u>Option OFEA +</u> 952€ journée € HT*
Mission d'expertise Fiscale sur site	1190 € la journée	Comptabilisé 1 journée soit (soit 952€)
Mission de formation logiciel OFEA ou SOLEA Web sur site	990 € la journée	Comptabilisé 1 journée (soit 952€)
Mission d'expertise Fiscale Etude bureau	790 € la journée	Comptabilisé 0.75 journée (soit 714€)
Prestation d'expertise de 2 h en téléservice	360 € les 2 heures	Comptabilisé une 0.25 jr (soit 238 €)

*Frais de déplacement inclus hors dom/tom

Merci de renseigner les éléments suivants :

Je souhaite adhérer à l'Option OFEA + à la date de signature du Contrat ☒ OUI ☐ NON

Nombre de jours souhaité dans le cadre du suivi annuel de votre fiscalité	
Quantité (en jours)	Montant unitaire HT
\ <u>2</u> / : jour (s) / An	952.00

Bon pour accord
Date : 10/07/2025
Signataire : Monsieur Parra Antoine
Cachet et signature : Pour le Président par délégation Le Directeur Général des Services Henri ESTEVE


Annexe 1 : Conditions Générales Cloud

Versions Cloud OFEA^{WEB} et SOLEA^{WEB}

1. PREAMBULE

Le Fournisseur dispose, en sa qualité d'auteur, des Solutions de la gamme « Fiscalité » destinée aux collectivités locales dans le domaine de la gestion de la taxe de séjour (SOLEA^{WEB}) et de l'observatoire fiscal d'analyse et d'expertise (OFEA^{WEB}).

Le Client souhaiterait pouvoir bénéficier pour ses besoins propres d'au moins une des Solutions de la gamme « Fiscalité ».

En conséquence, les parties se sont rapprochées et ont conclu un contrat de Service Cloud.

De convention expresse, les parties ont décidé de soumettre ce contrat de Service Cloud annuel aux dispositions des présentes conditions générales.

2. DEFINITIONS

Pour la bonne compréhension des présentes conditions générales du contrat de droit de licence annuelle, il est précisé :

- « Solution » désigne les fonctions opérationnelles mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat. Les Solutions sont destinées aux collectivités locales notamment dans les domaines informatiques d'application de la gestion des fichiers DGFIP et de la gestion de la taxe de séjour.
- « Documentation » désigne l'ensemble des manuels et/ou aides en ligne, fournis au Client sur support(s) électronique, en français, décrivant le Service Applicatif et comment l'utiliser.
- « Service Applicatif » désigne le service proposé en mode Cloud par le Fournisseur, permettant l'utilisation de Solution(s) par le Client notamment l'hébergement des Données Client et la Maintenance.
- « Maintenance » désigne les services de maintenance et de support utilisateur du Service Applicatif, fournis par le Fournisseur conformément aux conditions du présent Contrat Cloud notamment son Annexe 3 « Convention de Service Applicatif ».
- « Assistance Fiscale » désigne la mise à disposition de consultants fiscalistes ponctuels dédiés pour répondre aux questions courantes métier du lundi au vendredi, de 9 heures à 12 heures CET et de 14 heures à 17 heures CET sur les numéros de lignes téléphoniques communiqués au Client et effectuer une veille juridique constante. *L'assistance fiscale ne peut en aucun cas pallier une prestation tarifée comme des missions de conseil ou de la formation.*
- « Données Client » désigne les informations, publications et, de manière générale, les données

de la base de données Client, pouvant inclure des Données à Caractère Personnel qui sont fournis ou uploadé par le Client lors de la fourniture du Service Applicatif et ne pouvant être consultées que par les Utilisateurs;

- « Identifiant » désigne la conjonction de l'identifiant et du mot de passe de connexion nécessaire pour pouvoir accéder au Service Applicatif;
- « Utilisateur » désigne les salariés/agents fonctionnaires du Client.

3. OBJET ET DUREE

Le présent contrat Le Contrat Cloud a pour objet de définir les conditions et modalités selon lesquelles le Fournisseur met à disposition du Client un accès et utilisation des Services Applicatifs pendant la durée.

Après paiement complet du prix, le Fournisseur consent au Client, qui accepte un droit d'accès et d'utilisation de la(es) Solution(s) via le Service Applicatif pour ses propres besoins à l'exclusion de toute autre utilisation.

Le présent contrat prend effet à la date d'entrée en vigueur indiquée à la première page du Contrat pour une durée ferme et irrévocable d'une (1) année (« Durée Initiale »).

A l'issue de cette Durée Initiale, le contrat sera tacitement reconduit pour des durées successives d'un (1) an, sans toutefois que la durée globale n'excède 4 ans à compter de la date d'effet.

A l'issue de la Durée Initiale, il pourra être mis fin à ce contrat à l'initiative de l'une ou l'autre des parties, sous réserve de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours.

En fin de contrat, Le Fournisseur s'engage à détruire les données DGFIP de la collectivité (en plus de l'engagement de confidentialité signé par le Fournisseur) conformément à la réglementation en vigueur.

4. PRESTATIONS

4.1 Définition du Service Applicatif

Le Fournisseur met à disposition du Client le Service Applicatif par le biais du réseau Internet.

Dans les conditions de l'article « Propriété Intellectuelle », le Fournisseur consent au Client le droit d'accéder et d'utiliser de façon non exclusive, la Solution désignée en première page du Contrat via le Service Applicatif.

Le Fournisseur réalise la fourniture de Service Applicatif dans les conditions définies en Annexe 3 Convention de Services.

L'utilisation du Service Applicatif nécessite une connexion à distance (internet ou réseau privé), adaptée et dimensionnée à l'usage prévu du Service Applicatif. Le Client en est responsable et prend à sa charge les frais liés. Le réseau Internet présente des aléas techniques (notamment défaut de fiabilité des lignes de connexion, fluctuation de la bande passante, interruptions) et des risques de sécurité hors du contrôle du Fournisseur. Le

Fournisseur n'est pas responsable de ces défaillances et de leurs conséquences, notamment lorsqu'elles entraînent une indisponibilité et/ou une discontinuité du Service Applicatif. Le Client est responsable de tous les frais et charges imposés par les opérateurs téléphoniques du Client, les fournisseurs de services sans fil et autres fournisseurs de transmission vocale et/ou de données découlant de l'accès et de l'utilisation du Service Applicatif. Si la connexion à large bande et/ou le service téléphonique du Client tombe en panne, ou si le Client subit une panne d'électricité ou une autre panne ou interruption, le Service Applicatif peut également cesser de fonctionner pour des raisons indépendantes de la volonté du Fournisseur.

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance programmée ou maintenance pour répondre à une Anomalie Bloquante, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7,
- y compris les dimanche et jours fériés.

La procédure d'accès définie par le Fournisseur et annexée dans la Convention de Service, doit être rigoureusement respectée par le Client.

Le premier accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs des Utilisateurs du Client qu'il soit fixe ou nomade ou des portails usagers le cas échéant,
- au moyen des Identifiants administrateurs fournis au Client.

L'identification du Client lors de son premier accès au Service Applicatif se fait au moyen d'un Identifiant administrateur,

L'administrateur du Client définira selon sa politique interne les Utilisateurs qui utiliseront les Identifiants qui leur auront été communiqués par le Client pour accéder au Service Applicatif.

Les Identifiants sont destinés à protéger l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Confidentialité des Identifiants administrateurs :

Les Identifiants administrateurs sont personnels et confidentiels. Ils ne peuvent être changés que sur demande du Client ou à l'initiative du Fournisseur sous réserve d'en informer préalablement le Client. Le Client s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants administrateurs le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des codes d'accès qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par le Fournisseur n'a accès au Service Applicatif. De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Service Applicatif. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de ce qu'une autre personne y accède, le Client en informera le Fournisseur sans délai par tout moyen.

En cas de perte ou de vol d'un des Identifiants, le Client contactera la Maintenance.

Le Fournisseur exécute ses prestations conformément à la Convention de Services définie en annexe 3.

Le Fournisseur s'engage à mettre en place les contrôles définis dans la Convention de Services, dans le but de

procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser le Service Applicatif aux heures déterminées ci-dessus.

Pendant la Durée, le Fournisseur garantit la mise en œuvre du Service Applicatif conforme à la Convention de Services figurant en annexe 3 lorsque que le Service Applicatif est utilisé conformément au Contrat Cloud.

Le Service Applicatif peut être occasionnellement suspendu en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du Service Applicatif, des serveurs ou de la plate-forme du Fournisseur. En cas d'interruption du Service Applicatif pour maintenance, le Fournisseur s'engage à respecter la procédure des opérations décrite au présent Contrat Cloud afin que le Client puisse être informé au mieux de l'interruption, et qu'il prenne ses dispositions suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Le Fournisseur ne pourra être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

Chaque Partie appliquera des mesures de sécurité techniques, organisationnelles et administratives raisonnables, en fonction du Service Applicatif, afin de protéger les Données Client. L'interaction du Service Applicatif avec les Données Client varie en fonction de la nature du Service Applicatif.

Si le Fournisseur estime raisonnablement qu'un problème avec le Service Applicatif peut être imputable aux Données Client ou à l'utilisation du Service Applicatif, le Client doit coopérer avec le Fournisseur pour identifier la source du problème et le résoudre.

Le Client doit se conformer à toutes les lois et obligations en matière de propriété intellectuelle liées aux Données Client, ainsi qu'à toutes les obligations légales applicables au Client en vertu de l'utilisation du Service Applicatif, y compris la fourniture de toutes les informations et notifications requises et l'obtention de tous les consentements requis.

Le présent accord énonce les obligations exclusives du Fournisseur en ce qui concerne la prise en charge des Données Client. Le Fournisseur n'a aucune obligation de conserver les Données Client après la résiliation du Contrat Cloud ou la fin de la Durée.

Pour les Services Cloud qui prévoient le téléchargement des Données Client, le Client dispose de trente (30) jours pour télécharger les Données du Client après la résiliation et doit contacter le support technique du Fournisseur pour obtenir l'accès au téléchargement et des instructions.

4.2 Prestations d'exploitation

A) Pour la Solution OFEA^{WEB}

L'exploitation permet d'alimenter la base de données de la Solution OFEA^{WEB} à l'aide des fichiers fournis chaque année par la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP). Le traitement effectué par le Fournisseur a pour but de mettre les données au format du progiciel OFEA^{WEB}, de les enrichir (champs calculés), de contrôler la nature et la cohérence des données transmises.

Les prestations sont réalisées une (1) fois par an par nature de fichiers.

Le Client transmet au Fournisseur les fichiers originaux de la DGFIP pour exploitation. Possibilité d'utiliser le site de ftp sécurisé par collectivité cliente, mis à disposition par le Fournisseur pour effectuer le transfert. Les identifiants d'accès sont fournis par le Fournisseur.

Le Fournisseur assure l'exploitation et l'importation des données DGFIP dans la base de données hébergées, accessible par le web par l'Utilisateur.

B) pour le progiciel **SOLEA^{WEB}**

Le traitement annuel permet de mettre à jour les données Foncières (propriétaires, habitations et rues) de la base de données de la Solution **SOLEA WEB** à l'aide des fichiers fournis par la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP).

Le Client transmet au Fournisseur les fichiers originaux de la DGFIP pour exploitation. Possibilité d'utiliser le site ftp sécurisé mis à disposition par le Fournisseur. Les identifiants d'accès sont fournis par le Fournisseur.

Le Fournisseur assure l'exploitation et l'importation des données DGFIP dans la base de données hébergées, accessible par le web par l'Utilisateur.

4.3 Prestations complémentaires

- A) Le Fournisseur pourra proposer au Client des prestations de conseil complémentaires, notamment :
- Formation aux nouveaux modules, formation complémentaire, Construction d'analyses, Formation à la fiscalité locale ménage et professionnelle, Diagnostic de la fiscalité locale, Simulation sur la fiscalité locale, Optimisation des bases ménages et professionnelles, Bilan rétrospectif et prospectif de la fiscalité locale.
- B) Les prestations complémentaires seront commandées par le Client conformément aux conditions du présent Contrat. Sur demande du Client, le Fournisseur établira un devis et interviendra sur site à une date qui sera fixée conjointement. Les prestations complémentaires seront payées dès l'initialisation du projet commandé.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1 Usage conforme du service applicatif

Le Client s'engage à utiliser le Service Applicatif conformément au Contrat et aux dispositions légales et réglementaires applicables au Service Applicatif et aux activités que le Client effectue avec le Service Applicatif. Le Client s'engage à utiliser le Service Applicatif dans le respect des limitations techniques établies par le Fournisseur dans le but de prévenir des abus d'utilisation. Le Client utilisera le Service Applicatif de manière raisonnable et s'abstiendra de tout acte qui pourrait mettre en péril la stabilité ou la sécurité des infrastructures et systèmes du Fournisseur, ou entraîner une dégradation de la performance des services fournis aux autres clients du Fournisseur.

Le Client s'interdit d'effectuer des activités d'intrusion ou de tentative d'intrusion sur le Service Applicatif, sans l'accord préalable exprès écrit du Fournisseur.

Le Fournisseur n'exerce aucun contrôle a priori sur les Données Client et n'a pas connaissance de ces derniers. Il n'intervient pas dans la gestion des Données du Client et n'effectue aucune opération de validation ou de mise à jour des Données du Client.

Le Client a la connaissance et le pouvoir de contrôle sur les Données du Client. Lui seul connaît le type de Données du Client, si les Données du Client contiennent des données à

caractère personnel et de quel type, et la criticité des Données du Client.

Le Client est seul responsable des Données du Client dans le cadre d'un Service Applicatif, notamment de leur utilisation, de leur exploitation et de leur mise à jour.

Le Fournisseur est responsable de chiffrer, sauvegarder et de protéger les Données du Client contre les risques de perte ou de détérioration, en mettant en œuvre des mesures adaptées pour en assurer leur sauvegarde sur des supports physiques distincts et géographiquement distants et en dehors du Service Applicatif. Le Fournisseur est ainsi seul responsable de la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à lui permettre de poursuivre son activité en cas d'indisponibilité du Service Applicatif, de perte ou de détérioration de ses Données Clients.

5.2 Exploitation des Données Client et Garantie

Le Client confirme par la présente qu'il a le droit de transmettre les Données Client au Fournisseur en vue de la fourniture du Service Applicatif. Le Client garantit que l'utilisation du Service Applicatif n'entraînera pas la transmission de spam, de messages non sollicités ou de contenus illicites, offensants, menaçants ou autrement illégaux qui violent la législation applicable ou les droits de tiers.

Ainsi, le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données Client et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation du Service Applicatif. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données Client et contenus. En conséquence le Fournisseur ne pourra être tenu responsable, en cas de non-conformité des Données Clients et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit le Fournisseur à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie. Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services Applicatif. Le Client demeure le seul propriétaire des Données Client.

6. LES CONDITIONS GENERALES TARIFAIRES

6.1 Commandes

Sauf convention spéciale constatée par écrit, la commande par le Client implique son adhésion aux présentes "conditions générales". Les dispositions contraires sur les lettres et documents divers émanant du Client ne peuvent être opposées au Fournisseur sauf si elles ont été préalablement acceptées par ce dernier par écrit et de façon expresse.

6.2 Délai de règlements

Les sommes visées dans le Bon de Commande ou en annexe au présent contrat Cloud sont payables, nettes et sans escompte, à trente (30) date de facture émission prestation à échoir par le Client.

Toute commande est définitive, sans droit de remboursement ou de compensation, sauf disposition expresse du présent Contrat Cloud.

Conformément à l'article L. 441-6 du Code de Commerce, en cas de non-paiement à son échéance, toute somme due au Fournisseur portera intérêt à un taux égal à trois (3) fois le taux de l'intérêt légal, à compter du premier jour ouvré de retard.

Ces intérêts seront dus de plein droit sans qu'il soit nécessaire d'envoyer une mise en demeure préalable. Tout retard de paiement sera sanctionné de plein droit par l'octroi d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante (40) euros, fixé par l'article D. 441-5 du Code de Commerce sauf si le Fournisseur justifie de frais de recouvrement supérieurs.

Par ailleurs conformément aux dispositions de l'article 1217 du Code civil, le Fournisseur est de façon expresse autorisée à suspendre l'exécution de ses obligations y inclus la fourniture du Service Applicatif au titre du Contrat Cloud en cas de défaut de paiement des sommes dues par le Client au terme de la lettre recommandée avec avis de réception demeurée infructueuse notifiant au Client la nécessité de procéder au paiement en cause.

6.3 Révision des tarifs

La redevance respective du présent contrat Cloud est révisable annuellement à date anniversaire du Contrat, par application de la formule suivante :

$P_n = P_{n0} \times S_{n-1}/S_{n0}$ où :

P_n : représente les montants révisés à la date anniversaire n

P_{n0} : représente les montants définis à l'article 2 du contrat concerné

S_{n-1} : représente l'indice SYNTEC du coût de la main d'œuvre connu 3 mois avant la Date anniversaire du Contrat

S_{n0} : représente l'indice SYNTEC du coût de la main d'œuvre connu à la date d'effet du Contrat.

En cas de disparition de l'indice, compétence expresse est attribuée au Président du Tribunal de Commerce de Paris pour définir un indice qui s'intègre dans la formule de révision.

Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les Parties ont entendu définir lors de la définition de cette clause de révision.

Toute nouvelle commande en cours de Contrat se fera aux conditions financières en annexe auxquelles la révision des prix stipulée au présent article s'appliquera.

6.4 Conditions de paiement et taxes

Toutes les prestations fournies au Client sont payables par virement ou par chèque au nom de Nexpublica France :

BNP PARIPAS

N° compte : 00040515746

Guichet : 00813

Clé : 51

Banque : 30004

Les prix visés dans le présent contrat sont augmentés de tous les droits, impôts et taxes légalement applicables au taux en vigueur au jour de leur exigibilité.

7. PROPRIETE INTELLECTUELLE

7.1 Propriété

Le Client est et demeure propriétaire de l'ensemble des Données Client qu'il utilise via le Service Applicatif dans le cadre du Contrat Cloud.

Le Fournisseur et ses concédants de licence est et demeure titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément du Service Applicatif mis à disposition du Client.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur la Solution ou le Service Applicatif. La mise à disposition temporaire du Service Applicatif dans les conditions prévues au Contrat Cloud ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément de la Solution ou du Service Applicatif, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

Le Client ne pourra céder tout ou partie des droits et obligations résultant du Contrat Cloud, que ce soit dans le cadre d'une cession temporaire, d'une sous-licence et de tout autre contrat prévoyant le transfert desdits droits et obligations.

7.2 Droits de propriété intellectuelle du Service Applicatif

Etendue des droits concédés

Le Fournisseur concède au Client un droit limité, personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'accès et d'utilisation du Service Applicatif sur le Territoire, pendant la Durée conformément à la Documentation.

Le Client n'acquiert d'autres droits explicites ou implicites que ceux prévues au présent Contrat.

Ainsi, le Client et les Utilisateurs ne peuvent utiliser le Service Applicatif que conformément à sa Documentation, pour les seuls besoins personnels et internes du Client et dans le seul et unique but de permettre au Client et aux Utilisateurs d'utiliser le Service Applicatif à distance, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le Client ne pourra en aucun cas mettre le Service Applicatif à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.

Le Client est responsable de l'utilisation du Service Applicatif par ses Utilisateurs. Outre les restrictions énoncées dans le présent Contrat, le Client ne doit pas (i) accéder sciemment ou par négligence aux produits ou les utiliser d'une manière qui abuse ou perturbe les réseaux du Fournisseur, les systèmes de sécurité, d'autres comptes ou produits du Fournisseur ou d'un tiers, ou tenter d'obtenir un accès non autorisé à l'un de ces éléments par des moyens non autorisés ; (ii) transmettre par l'intermédiaire du Service Applicatif ou publier sur ceux-ci tout matériel jugé abusif, harcelant, obscène, calomnieux, frauduleux, diffamatoire ou autrement illégal ; (iii) télécharger toute données de santé vers un Service Applicatif qui n'a pas été désigné par le Fournisseur comme convenant aux données de santé.

Limites à l'utilisation du Service Applicatif

En acceptant les termes du présent Contrat Cloud, le Client s'interdit de porter atteinte aux intérêts légitimes du Fournisseur. En conséquence, il s'interdit tout type d'usage non explicitement prévu par la loi ou non expressément autorisé par le présent Contrat Cloud, et notamment :

- d'utiliser le Service Applicatif ou d'en effectuer une copie de sauvegarde en dehors des conditions prévues aux présentes,
- de corriger ou de faire corriger par un tiers les éventuelles anomalies du Service Applicatif, sans l'accord préalable et écrit du Fournisseur,
- de consentir un prêt, une location, une cession ou tout autre type de mise à disposition du Service Applicatif ou de sa Documentation quel qu'en soit le moyen,
- d'adapter, de modifier, de transformer, d'arranger le Service Applicatif, notamment en vue de la création de fonctionnalités, dérivées ou nouvelles, sans l'accord du Fournisseur,
- de transcrire ou traduire dans d'autres langages le Service Applicatif, ainsi que de les modifier même partiellement, en vue notamment d'une utilisation sur toute configuration autre que celle définie en annexe du présent Contrat Cloud.

Si le Client prend connaissance ou reçoit un avis du Fournisseur selon lequel toute Donnée Client ou tout accès ou utilisation d'une Donnée Client par un Utilisateur viole le présent Contrat Cloud, le Client doit prendre des mesures immédiates pour supprimer la partie applicable des Données Client ou pour suspendre l'accès de l'Utilisateur au Service Applicatif, selon le cas. Le Fournisseur peut demander au Client de remédier à la situation, et si le Client ne se conforme pas à cette demande, le Fournisseur peut suspendre le Service Applicatif, et/ou résilier le Contrat ou le Bon de Commande applicable conformément à l'article 9 du Contrat. Le Fournisseur se réserve le droit, à sa discrétion, de suspendre ou de résilier le Service Applicatif ou toute partie de ceux-ci en cas de non-paiement de la redevance.

Le respect par le Client des dispositions ci-dessus constitue pour le Fournisseur une condition essentielle du présent Contrat Cloud.

7.3 Garantie d'éviction

Garantie d'éviction. Le Fournisseur défendra le Client contre toute réclamation de tiers pour atteinte à la propriété intellectuelle du Service Applicatif. En outre, Le Fournisseur indemniserà le Client des dommages, coûts et frais

raisonnablement encourus (y compris les frais raisonnables d'avocat) qui sont exclusivement imputables à cette réclamation ou action et qui ont été imposées au Client par un jugement ou un règlement définitif. L'obligation du Fournisseur de défendre, de régler ou d'indemniser le Client est soumise aux conditions suivantes :

le Client notifie le Fournisseur, immédiatement et par écrit, d'une réclamation pour violation, de sorte que le Fournisseur ne subisse aucun préjudice du fait d'un retard dans cette notification ;

Le Fournisseur a le contrôle exclusif de la défense et du règlement de toute réclamation pour violation ;

le Client fournit une assistance raisonnable dans la défense de cette réclamation pour violation.

Aux fins des présentes conditions, on entend par « réclamation pour violation » toute réclamation, poursuite ou procédure engagée contre le Client sur la base d'une allégation selon laquelle le Service Applicatif tel que livré par le Fournisseur, est une contrefaçon de droits préexistants de propriété intellectuelle revendiqués par des tiers.

Recours exclusifs du Client au titre de la garantie d'éviction.

Si l'utilisation par le Client du Service Applicatif est, ou de l'avis du Fournisseur, susceptible d'être interdite à la suite d'une réclamation pour violation, le Fournisseur doit, à sa seule discrétion et à ses frais, soit (i) obtenir pour le Client le droit de continuer à utiliser le Service Applicatif, soit (ii) remplacer ou modifier le Service Applicatif pour rendre leur utilisation non contrefaite sans dégradation des performances ou réduction matérielle des fonctionnalités. Si les options (i) et (ii) ne sont pas raisonnablement possibles, le Fournisseur peut, à sa seule discrétion et moyennant notification écrite au Client, résilier le Bon de Commande ou le présent Contrat et rembourser au Client les redevances qui ont été payées mais non utilisées, relatifs au Service Applicatif mis en cause.

Exclusions. Cette clause n'est pas applicable lorsque (i) tout dommage fondé sur l'accès et/ou l'utilisation du Service Applicatif par le Client qui survient après que le Fournisseur ait notifié au Client qu'il devait cesser d'utiliser le Service Applicatif en raison d'une réclamation pour violation; (ii) une réclamation pour violation est fondée sur une modification du Service Applicatif par le Client, ou une mauvaise utilisation du Service Applicatif conformément à sa Documentation; (iii) une réclamation pour violation est fondée sur la combinaison par le Client des produits avec des programmes, des services, des données, du matériel ou d'autres matériaux de tiers ;

8. RESPONSABILITE

Le Fournisseur s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à la fourniture du Service Applicatif, et ne pourra pas être tenu responsable de toute difficulté ou dommage subi par le Client lié à une mauvaise utilisation ou une utilisation non conforme du Service Applicatif.

Le Client demeure seul responsable des Données Clients nécessaires à la poursuite de ses activités, de la sauvegarde (ou back-up) de ses Données Client, la mise en place et la gestion d'un plan de continuité et/ou de reprise d'activité, et plus généralement de toutes mesures techniques et organisationnelles de nature à permettre au Client de poursuivre son activité dans l'hypothèse d'un dysfonctionnement majeur des Services Applicatifs susceptible d'impacter la continuité de son activité et la disponibilité et l'intégrité de ses Contenus et données. La souscription à un service de sauvegarde n'exonère pas le Client de sa responsabilité de mettre en place de tels plans. Le Client déclare posséder les compétences et connaissances techniques nécessaires et avoir pris connaissance des caractéristiques des Services avant de les utiliser. Le Client est responsable (a) des Données Client, (b) de leur gestion et utilisation (notamment leur contrôle, validation, mise à jour, suppression, sauvegarde, ainsi que de toute mesure de nature à le prémunir contre les pertes et altérations des Données Client), y compris lorsqu'ils appartiennent à des tiers ou qu'ils sont utilisés ou exploités par ou pour le compte de tiers, et (c) du respect des lois et réglementations en vigueur.

La responsabilité du Fournisseur est limitée aux dommages directs et prévisibles liés à l'utilisation du Service Applicatif par le Client suivant les conditions du Contrat.

La responsabilité du Fournisseur ne pourra en aucun cas être engagée au titre des dommages indirects et / ou imprévisibles, et notamment de perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, ou relatif à la perte d'une chance, d'activités ou d'économies ou les atteintes à l'image de marque ou à la réputation ou un cas de force majeure.

Le Fournisseur ne saurait, en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données Client par le Client ou par un tiers ayant accédé au Service Applicatif au moyen des Identifiants.

En tout état de cause, la responsabilité du Fournisseur est limitée, pour toute la durée du Contrat, toutes causes et tous dommages confondus, à un montant équivalent à cent pour cent (100%) des sommes annuelles effectivement perçues au titre du Bon de Commande à l'origine du dommage.

Le présent Article n'a pas pour effet de limiter ou décharger le Client de ses obligations de paiement, telles que définies dans le présent Contrat.

9. SUSPENSION – RESILIATION

9.1 Suspension

Le Fournisseur se réserve le droit de suspendre l'accès du Client au Service Applicatif si il détermine, à sa seule discrétion, que (i) les redevances pour le Service Applicatif n'ont pas été payés à échéance ; (ii) l'utilisation du Service Applicatif par le Client ou ses Utilisateurs viole le présent Contrat et n'a pas été corrigée comme l'exige l'article 9.2 ci-dessous ; (iii) le Client n'a pas répondu dans les délais à la demande du Fournisseur de prendre des mesures conformément à l'article Propriété Intellectuelle du Contrat ; (iv) l'utilisation par le Client du Service Applicatif pose un risque de sécurité ou un autre risque les autres clients du Service Applicatif ; ou (v) la suspension est requise en vertu d'une citation à comparaître, d'une ordonnance du tribunal ou d'une autre procédure judiciaire. Le Fournisseur informera le Client par écrit d'une telle suspension. Le Client

est responsable de tous les frais encourus avant ou pendant une suspension. Le Fournisseur se réserve le droit, à sa discrétion, d'imposer des frais raisonnables pour restaurer les Données Client archivées à la demande du Client à partir des comptes du Service Applicatif en souffrance.

9.2 Résiliation

En cas de manquement par l'une des Parties aux obligations des présentes (ci-après la « Partie défaillante »), non réparé dans un délai de trente (30) jours à compter de l'envoi de la lettre recommandée avec accusé-réception notifiant le(s) manquement(s) subi(s) par l'autre Partie (ci-après la « Partie lésée ») et mettant en demeure la Partie défaillante d'y remédier, la Partie lésée pourra faire valoir la résiliation de plein droit du Contrat Cloud, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

9.3 Conséquences de la résiliation

En cas d'arrêt du Contrat par le Client pour quelque motif que ce soit, hors manquement grave dument prouvé du Fournisseur au titre du Contrat, l'ensemble des sommes dues et à devoir au Fournisseur au titre de la redevance pendant la période restant à courir y compris celles non facturées, sont alors immédiatement exigibles et dues au Fournisseur.

En outre, le Client doit cesser immédiatement l'utilisation du Service Applicatif. Le Fournisseur n'a aucune obligation de conserver les Données Client après la résiliation du Contrat ou du Service Applicatif.

Pour le Service Applicatif qui prévoient le téléchargement des Données Client, le Client dispose de trente (30) jours calendaires pour télécharger les Données Client après la résiliation. Le Client est responsable de la récupération des Données Clients. Le Fournisseur ne met pas à disposition de ses clients de moyen spécifique pour récupérer leurs Données Clients, même avant l'expiration ou à la résiliation d'un Service Applicatif. Lorsque le Client met fin à un Service Applicatif ou que celui-ci arrive à son terme, le Client doit prendre les mesures nécessaires pour récupérer les Données Clients avant leur suppression automatique. Le Fournisseur peut cependant, à la demande du Client, lui communiquer des informations techniques confidentielles relatives au Service Applicatif afin de faciliter les opérations de récupération des Données Clients. Cette Prestation d'assistance est payante et soumise à la signature d'un accord de confidentialité spécifique.

10. CONFIDENTIALITE

Les Parties sont tenues à une obligation de confidentialité, définie ci-dessous, pendant toute la durée du Contrat Cloud, ainsi que pendant deux (2) ans à compter de la fin du Contrat Cloud, pour quelque cause que ce soit.

Non-divulgation. Aucune des parties ne doit divulguer des Informations Confidentielles à un tiers (autre qu'une société affiliée ou sous-traitant) sans l'accord préalable de la partie qui les a divulguées. Les Informations Confidentielles ne peuvent être divulguées qu'à des destinataires qui ont besoin de les connaître, et à condition que le destinataire soit soumis à un accord écrit visant à protéger les Informations Confidentielles dans des conditions aussi protectrices que celles du présent Contrat Cloud. Les Informations Confidentielles restent la propriété exclusive de la partie qui les divulgue ; à l'exception des droits explicitement accordés dans le Contrat Cloud, la partie destinataire n'acquiert aucun droit sur ces Informations Confidentielles.

Exclusions. L'obligation de protéger les Informations Confidentielles ne s'applique pas aux informations dont il est démontré qu'elles sont : (i) accessibles au public autrement que par la violation d'une obligation de confidentialité ; (ii) reçues à juste titre d'un tiers ne violant pas une obligation de confidentialité ; (iii) développées indépendamment par une partie sans utiliser les Informations Confidentielles de l'autre partie ; (iv) connues du destinataire au moment de leur divulgation (autrement qu'en vertu d'une obligation de confidentialité distincte) ; (v) produites conformément à la législation applicable ou à une décision de justice, notamment si l'une des Parties aurait besoin de justifier auprès de l'administration fiscale des écritures passées en exécution des présentes ou ferait l'objet d'une procédure de contrôle sur pièces et/ou sur place par des autorités régulatrices. Cette obligation de confidentialité ne s'applique pas non plus aux avocats, experts-comptables et aux commissaires aux comptes des Parties, ceux-ci étant soumis au secret professionnel à l'égard de leurs clients en vertu du Code pénal.

11. CESSION DES CONTRATS

Le Client donne expressément et par avance son accord à toute cession ou transfert par le Fournisseur du présent Contrat Cloud, au cessionnaire de son choix, sous réserve que le cessionnaire soit une société du même groupe de sociétés que le Fournisseur, notamment en cas de transfert de tout ou partie des actifs ou actions du Fournisseur, de quelque manière que ce soit, par exemple par acquisition, fusion, absorption, cession.

12. DISPOSITIONS GENERALES

12.1 Intégralité de l'accord :

Le présent Contrat Cloud exprime l'intégralité des obligations des Parties. Aucune indication, aucun document ne pourra engendrer des obligations au titre de la présente, s'ils ne font l'objet d'un avenant signé par les deux Parties. Aucune condition générale ou spécifique figurant dans les documents envoyés et remis par les Parties ne pourra s'intégrer au présent contrat. Le fait pour l'une des Parties de ne pas se prévaloir d'un manquement par l'autre des Parties à l'une quelconque des obligations visées dans le présent contrat, ne saurait être interprété pour l'avenir comme renonciation à l'obligation en cause. Les dispositions des conditions générales se complètent avec les dispositions spécifiques des contrats précités.

En cas de contradiction entre les conditions générales et le contrat précité, les dispositions spécifiques du contrat prévaudront.

12.2 Référence : Le Fournisseur se réserve la possibilité de faire figurer le nom et le logo du Client sur une liste de références, sauf avis contraire de ce dernier. En aucun cas, cette référence ne devra remettre en cause l'engagement de confidentialité défini à l'article « Confidentialité ».

12.3 Force Majeure : A l'exception des obligations de paiement, aucune des Parties n'est tenue responsable à l'égard de l'autre Partie de l'inexécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation au titre du présent Contrat, dus au fait de l'autre Partie ou à un tiers ou à la survenance d'un cas de force majeure, au sens de l'article 1218 du Code Civil et de la jurisprudence. La Partie constatant le cas de force majeure devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter son obligation. Dans tous les cas, la Partie empêchée devra faire tout ce qui est en son pouvoir pour limiter les effets et la durée de la force majeure. En cas de prolongation de l'évènement au-delà d'une période de trente (30) jours consécutifs, le Contrat pourra être résilié de plein droit par lettre recommandée avec accusé-réception, sauf accord exprès des Parties. Par ailleurs, dans ce cas, le Client paiera l'intégralité des redevances du Service Applicatif réalisées au jour de la résiliation du cas de force majeure.

Procédure Amiable et Attribution de compétence : En cas de difficulté pour l'interprétation et/ou à l'exécution du présent Contrat Cloud ou l'un de ses avenants, les Parties s'engagent, dans un premier temps, à coopérer avec diligence et bonne foi en vue de trouver une solution amiable à leur différend. A cet effet, dès qu'une Partie identifiera un différend avec l'autre Partie, elle demandera la convocation d'une réunion ad hoc des responsables de chaque Partie, afin de discuter du règlement de la question objet du différend. Cette réunion se tiendra dans un délai maximal de quinze (15) jours à compter de la date d'envoi de la demande. Faute d'un tel règlement amiable, tout litige éventuel qui n'aurait pas été réglé dans un délai de trente (30) jours à compter de la date d'envoi de la demande de réunion ad hoc, sera porté par la Partie la plus diligente devant le Tribunal Administratif compétent.

13. Conditions additionnelles pour la Prestation de service optionnelle « OFEA + »

Afin de pouvoir bénéficier de cette prestation, il doit être expressément précisé en Conditions Générales du présent contrat que le Client a souscrit à cette option. En contrepartie du paiement de la redevance correspondante, le Prestataire s'engage, dans le cadre du présent contrat, à assurer les prestations décrites au présent article.

13.1 Objet du service Le contrat OFEA +

Cette option vous permet de souscrire chaque année calendaire à un nombre de jours de prestations sur site. Le nombre de jours de prestation est évalué avec un conseiller client Nexpublica en fonction de l'actualité réglementaire et du calendrier des opérations de gestion du Client.

Ces prestations peuvent porter sur des missions de formation, d'assistance, de paramétrage, etc., mais demeurent limitées au périmètre des Solutions maintenus par le Fournisseur au titre du service de base de maintenance et de support.

13.2 Conditions d'utilisation et d'exécution

Le service Contrat OFEA+ est opérationnel du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et chômés du Fournisseur.

Les demandes de prestations, d'une durée quotidienne de 6h ouvrées, doivent exclusivement être formulées sur l'adresse mail fiscalite@nexpublica.com

Le Fournisseur contacte ensuite le Client afin d'estimer le périmètre et la charge de la mission et pour fixer un rendez-vous pour l'intervention. Afin de garantir le bon fonctionnement du service par le Fournisseur, le Client veillera :

- à nommer les interlocuteurs habilités à solliciter le service Contrat OFEA+, ces interlocuteurs devant avoir préalablement suivi les formations préconisées par le Fournisseur.
- à définir précisément sa demande d'assistance ou de formation.
- à mettre à la disposition du Fournisseur les moyens de communication nécessaires à une éventuelle télé connexion. Chaque intervention du Fournisseur fait l'objet d'un rapport d'intervention dont la rédaction fait partie de la prestation globale.

Ce rapport d'intervention mentionne le nombre d'unités d'œuvre consommées. A l'issue de l'intervention, le rapport d'intervention est transmis par courriel au Client qui en accuse réception. Sans contestation du Client dans un délai de 7 jours calendaires, la prestation est réputée validée.

13.3 Conditions de souscription :

Cette prestation s'entend comme un abonnement annuel forfaitaire portant sur le nombre de jours souscrits et à consommer dans l'année calendaire du contrat. Le tarif est plus avantageux que des prestations à prix unitaire, car dégressif en fonction du nombre de jours souscrits et de la période d'intervention. Il est facturé annuellement et forfaitairement, terme à échoir, pendant toute la durée du contrat.

13.4 Prorogation du contrat OFEA + :

L'offre OFEA + est une offre de prestation définissant un nombre de jours à consommer dans l'année à la demande du client. Si les journées de contrat OFEA + ne sont pas consommées sur l'année calendaire N, celles-ci pourront exceptionnellement être prorogées et devront être obligatoirement consommées durant le premier trimestre de l'année suivante N+1, sous peine d'être perdu sans possibilité de report ou de remboursement.

Il n'y a pas de report possible la dernière année du Contrat (voir article 3- Objet et Durée)

14. Révision

Le Client reconnaît que l'évolution de son organisation, de ses besoins opérationnels, ou de la réglementation, peut nécessiter la mise en œuvre de nouvelles fonctionnalités complémentaires à la Solution ou de nouvelle solution.

Ces nouvelles fonctionnalités sont proposées habituellement par le Fournisseur sous la forme de modules fonctionnels soumis à commande.

Le catalogue de modules et/ou solution additionnelle du Fournisseur est en constante évolution en fonction des dispositions réglementaires et des nouveautés fonctionnelles apportées au Service Applicatif et à la Solution existants.

Le Client est informé des nouveaux modules ou offre mis au catalogue du Fournisseur, au travers de la lettre OFEA courrier adressé au Client périodiquement disponible depuis l'application OFEA. Le contrat optionnel est redevable d'une redevance annuelle additionnelle qui aura la même date de fin que le présent Contrat.

Annexe 2 : R G P D

Droits et obligations des parties au regard du règlement (UE) 2016/679 du parlement européen et du conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données

1 - Protection des Données à caractère personnel

La présente clause ne s'applique que dans l'hypothèse où le Fournisseur a accès et est amené à traiter des Données à caractère personnel au sens de l'Article 4(1) du règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif au protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « Règlement » ou le « RGPD »), pour le compte du Client dans le cadre de l'exécution du Contrat Cloud.

Dans le cas contraire, les Parties reconnaissent expressément que la présente clause ne leur est pas opposable.

A ce titre, les Parties déclarent que le Fournisseur agit en tant que sous-traitant au sens de l'Article 4(8) du Règlement. De son côté, le Client agit en tant que responsable de traitement au sens de l'Article 4(7) dudit Règlement.

2 - Respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel

Chacune des Parties s'engage à respecter toutes les obligations résultant de l'application de toute réglementation applicable relative à la protection des Données à caractère personnel, en particulier les dispositions issues du Règlement ainsi que celles issues de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée (ci-après la « Réglementation Applicable »).

A cette fin, elles reconnaissent être soumises à une obligation de collaboration renforcée pendant toute la durée du Contrat Cloud et s'engagent donc mutuellement à se transmettre sans délai toute information, renseignement, document ou fichier leur permettant de maintenir ou de démontrer leur conformité au Réglementation Applicable et à s'informer immédiatement de tout manquement ou risque de manquement audite Réglementation.

3 - Description du traitement(s) des Données à caractère personnel

L'article 13 de la présente annexe 2 RGPD définit, pour chaque traitement :

- L'objet, la nature et la finalité du traitement de Données Personnelles ;
- Les catégories de Données Personnelles traitées ;
- Les catégories de personnes concernées au sens de l'article 4(1) du Règlement ;
- La durée du traitement ;
- Le nom du ou des pays destinataires, dans l'hypothèse d'un transfert de données hors UE.

4 - Droits et obligations des Parties

Pendant la Durée du Contrat Cloud, le Client s'engage à respecter l'ensemble de ses obligations prévues par la Réglementation Applicable, en tant que responsable de traitement, et notamment à collecter l'ensemble des Données à caractère personnel en préservant les droits des personnes concernées et suivant les modalités requises par la Réglementation Applicable.

Pendant la Durée du Contrat, le Fournisseur s'engage à traiter les Données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalités des traitements mentionnées à l'article 13 ci-dessous du Contrat, et qui lui sont sous-traitées. A ce titre, il s'abstient de tout usage de ces Données à caractère personnel à son profit ou au profit de tiers, y compris à des fins commerciales.

En outre, le Prestataire s'engage à ne traiter les Données Personnelles que sur la base et conformément aux instructions documentées du Client.

Dans l'hypothèse où le droit européen ou le droit français viendrait manifestement en contradiction avec les instructions du Client ou ne permettrait pas au Prestataire de traiter les Données Personnelles conformément auxdites instructions, le Prestataire devra en informer le Client dans les meilleurs délais avant de procéder au traitement. Dans un tel cas, les Parties s'engagent à se rencontrer aux fins de trouver la solution amiable la plus adaptée au regard du Contrat et des droits et libertés des personnes concernées. Le Prestataire se réserve le droit de ne pas appliquer toute instruction illicite du Client, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée de ce fait.

Dans l'hypothèse où le droit européen ou le droit français viendrait manifestement en contradiction avec les instructions du Client ou ne permettrait pas au Fournisseur de traiter les Données à caractère personnel conformément auxdites instructions, le Fournisseur devra en informer le Client dans les meilleurs délais avant de procéder au traitement. Dans un tel cas, les Parties s'engagent à se rencontrer aux fins de trouver la solution amiable la plus adaptée au regard du Contrat Cloud et des droits et libertés des personnes concernées. Le Fournisseur se réserve le droit de ne pas appliquer toute instruction illicite du Client, sans que sa responsabilité ne puisse être engagée de ce fait.

Dans l'hypothèse où les Données à caractère personnel doivent faire l'objet d'un transfert en dehors de l'Union Européenne ou à une organisation internationale en vertu du droit européen ou du droit français, le Fournisseur doit informer le Client de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

Dès l'entrée en vigueur du Contrat Cloud, chacune des Parties doit communiquer à l'autre l'identité et les coordonnées de son délégué à la protection des données. En cas de changement, la partie concernée s'engage à en informer l'autre dans les meilleurs délais et lui transmettre la nouvelle identité et les nouvelles coordonnées du délégué au protection des données.

Le Prestataire déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitements effectuées pour le compte du Client.

5 - Droit d'audit du Client et analyse d'impact

Aux fins de contrôle de la conformité des Parties au Règlementation Applicable à la protection des Données à caractère personnel, le Client dispose d'un droit d'audit qu'il pourra exercer au maximum une (1) fois par année civile et à ses frais. Le Client en informera le Fournisseur au plus tard dix (10) jours ouvrés avant le commencement dudit audit.

Cet audit spécifique à la protection des Données à caractère personnel par le Client portera sur l'implémentation et le maintien des mesures techniques et organisationnelles visant à préserver la sécurité desdites Données à caractère personnel, et plus généralement sur le respect de la Règlementation Applicable et des instructions écrites et documentées du Client, que celles-ci soient formulées dans les documents contractuels ou par tout autre moyen écrit pendant la durée du Contrat Cloud.

Les Parties reconnaissent que l'auditeur ne pourra en aucun cas être un concurrent direct ou indirect au Fournisseur et devra signer un accord de confidentialité.

Par ailleurs, sur demande expresse du Client et sous réserve que la réalisation des Prestations ou l'activité au Fournisseur n'en soit pas affectée, le Fournisseur s'engage à lui apporter toute l'assistance raisonnable dans le cas où le Client mène, pendant la durée du Contrat, une analyse d'impact relative à la protection des Données à caractère personnel au sens de l'Article 35 du Règlement.

6 - Sécurité des Données personnelles

Chacune des Parties déclare avoir mis en place et maintenir en vigueur et à jour, pendant toute la durée du Contrat, toutes les mesures de sécurité appropriées en vue d'assurer la sécurité des Données à caractère personnel dans l'objectif de préserver de toute destruction, perte, altération, divulgation et accès non-autorisés, que ces actes soient d'origine accidentelle ou illicite.

7 - Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au Client de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données à caractère personnel.

Le Fournisseur mettra à la disposition du Client les données personnelles des personnes concernées et la possibilité de répondre à leur demande d'exercer un ou plusieurs de leurs droits en vertu de la Règlementation Applicable, d'une manière compatible avec notre rôle de sous-traitant. Le Fournisseur aidera, dans la mesure du possible, le Client à répondre à son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Si les personnes concernées exercent auprès du Fournisseur des demandes d'exercer leurs droits, le Fournisseur doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au contact du Client.

8 - Notification des violations de Données à caractère personnel

Dans le cas d'une violation des Données à caractère personnel, quelle qu'elle soit (perte, accès ou divulgation non-autorisés, altération, destruction, etc.), le Fournisseur doit en informer le Client dans les meilleurs délais et, si possible, quarante-huit (48) heures au plus tard à compter de la prise de connaissance vérifiée par le Fournisseur d'un tel événement.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Client, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité compétente.

Dans la mesure du possible, la notification contient :

- La nature de la violation des Données à caractère personnel, ainsi que, si possible, le nombre approximatif et les catégories de personnes concernées par la violation de Données à caractère personnel ainsi que le nombre approximatif et les catégories de traitement de Données à caractère personnel touchées ;
- Le nom et les coordonnées du délégué au 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 des Données à caractère personnel.

Par exception à ce qui précède, si le Fournisseur ne peut pas fournir toutes les informations dont il dispose en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée sans retard indu.

En outre, dans le cas où cette violation a pour origine une faute du Fournisseur, celui-ci s'engage, à ses frais, à :

- Mettre en œuvre sans délai toutes les mesures correctives visant à remédier à la violation y compris le cas échéant à limiter les conséquences négatives de celle-ci ;
- Dans un délai convenu avec le Client, à lui présenter un plan d'action décrivant les mesures de nature à éviter qu'une telle violation ne se reproduise.

D'une manière générale, il appartient au Client de communiquer directement aux personnes concernées la violation des Données à caractère personnel, lorsqu'elle est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées.

Le Client s'engage à se coordonner avec le Fournisseur quant au contenu de toute déclaration publique.

9 – Sous-traitance

Après autorisation écrite du Client, le Fournisseur pourra, s'il le juge nécessaire, recourir à un sous-traitant.

Dans cette hypothèse, le Fournisseur s'engage à communiquer l'identité du sous-traitant au Client. A sa demande expresse, le Fournisseur mentionnera les activités de traitement sous-traitées.

Par ailleurs, il informe préalablement et par écrit le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. En cas de juste motif, le Client pourra s'opposer au recours d'un sous-traitant, par notification écrite adressée au Fournisseur. Dans ce cas, les Parties se rencontreront et discuteront de bonne foi en vue de la résolution du désaccord.

Les Parties reconnaissent que le sous-traitant a l'obligation de respecter mutatis mutandis les obligations stipulées au présent Article ainsi que les instructions documentées du Client. Si le sous-traitant ne respecte pas ses obligations en matière de protection des Données à caractère personnel, le Fournisseur demeure pleinement responsable devant le Client de l'exécution par le sous-traitant de ses obligations.

10 – Transfert des Données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne

Le Fournisseur s'assure qu'aucune Donnée à caractère personnel confiée par le Client n'est transférée hors du territoire de l'Union Européenne par lui, ses propres sous-traitants, ou les personnes agissant sous son autorité ou pour son compte. Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect de cette obligation dans les conditions et selon les modalités de l'Article 12.4 « Droit d'audit du Client et analyse d'impact ».

Par dérogation à ce qui précède, le Fournisseur est autorisé, dans la stricte limite nécessaire à l'exécution des Prestations, à transférer les Données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne :

- Dans un pays reconnu par la Commission européenne comme offrant un niveau adéquat de protection des Données à caractère personnel, après information écrite du Client ;
- Dans un pays ne présentant pas un niveau adéquat de protection des Données à caractère personnel, si :
 - o Le Fournisseur a recueilli, préalablement au transfert, l'accord écrit du Client,
 - o Le Fournisseur a conclu avec le sous-traitant concerné des clauses contractuelles types selon les modalités prévues par décision de la Commission européenne. Dans ce cas, le Client mandate expressément le Fournisseur aux fins de signature desdites clauses.

Si requis par la législation locale ou l'autorité de protection des données, le transfert doit faire l'objet d'une autorisation préalable de l'autorité de protection des données personnelles compétente. La réalisation de cette dernière condition est considérée comme suspensive de la réalisation des Prestations concernées.

11 - Données à caractère personnel en fin de contrat (marché)

Au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Fournisseur s'engage à détruire toutes les Données à caractère personnel sauf accord contraire des Parties. Les Parties conviendront des modalités de mise en œuvre de ces instructions dès la notification de fin du Contrat Cloud.

En tout état de cause, et sauf disposition contraire du droit européen ou du droit français, le Fournisseur s'engage à ne conserver aucune copie des Données à caractère personnel et à transmettre au Client la preuve de la destruction desdites copies.

12 - Traitements opérés par le Fournisseur en tant que responsable de traitement

Le Client est informé que, dans le cadre du Contrat Cloud, le Fournisseur est amené, en tant que responsable de traitement, à collecter et à traiter des données à caractère personnel suivantes des collaborateurs du Client : prénom, nom(s), données professionnelles (coordonnées professionnelles, fonction), matricule, adresse IP.

Ces données sont traitées pour les finalités de gestion financière, opérationnelle et administrative du Contrat Cloud. Ces traitements relèvent de l'intérêt légitime du Fournisseur, puisque sans ceux-ci, la capacité du Fournisseur d'exécuter et de gérer le Contrat serait significativement entravée.

Les données à caractère personnel seront conservées par le Fournisseur pendant toute la durée du Contrat Cloud, éventuellement augmentée de toute durée légale applicable.

Les collaborateurs du Client disposent du droit d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de limitation et de portabilité de leurs données à caractère personnel. Ils peuvent exercer ces droits en adressant toute demande au délégué à la protection des données de le Fournisseur à l'adresse email suivante : dataprivacy@nexpublica.com

13 - Identification des traitements de données à caractère personnel

Traitement n°1 :

Objet du traitement : exploitation de fichiers fiscaux

Nature du traitement : l'organisation, la structuration, la conservation des données

Finalité : Constitution de l'Observatoire fiscal

Catégories de Données personnelles traitées : Nom, prénoms, adresse, date de naissance, lieu de naissance, montant d'imposition, composition du foyer.

Catégories de personnes concernées : Contribuables de la Collectivité

Catégories de destinataires des Données : Equipe Nexpublica

Durée de conservation des Données : Fichiers fiscaux traités pour le compte de la collectivité : 2 ans.

Transfert de données hors UE : non

Traitement n°2 :

Objet du traitement : Assistance à la collectivité

Nature du traitement : la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

Finalité : Suivi de la fiscalité locale - Observatoire fiscal

Catégories de Données personnelles traitées : Nom, prénoms, adresse, date de naissance, lieu de naissance, montant d'imposition, composition du foyer.

Catégories de personnes concernées : Contribuables de la Collectivité

Catégories de destinataires des Données : Equipe Nexpublica dans le cadre de l'assistance ou sur demande expresse de la Collectivité

Durée de conservation des Données : Durée du contrat entre le Fournisseur et le CLIENT

Transfert de données hors UE : non

14 – Mesures de sécurité

Nexpublica

Contrôle d'accès des Utilisateurs

- Identification sur active directory (LDAP)
- Soit un premier mot de passe fort est fournis, les Utilisateurs ont le choix fortement préconiser de le modifier. Soit l'Utilisateur défini directement son mot de passe. Le Fournisseur n'a pas accès à ce mot de passe. L'identifiant est l'adresse Mel de l'Utilisateur. Pour les adresses générique un correspondant personne physique est demandé.

Mesures de traçabilité

- Journalisation des exports (identifiant, date, heure export)
- Durée de conservation 6 mois

Mesures de protection des logiciels

- Antivirus, mises à jour et correctifs Windows.

Sauvegarde des données

- Sauvegarde journalière

Chiffrement des données

- Observatoire Fiscal accessible en https

- Les ordinateurs portables des collaborateurs sont encryptés

Contrôle des sous-traitants

Nexpublica pour l'exploitation

OVH pour l'hébergement ((SAAS). OVH n'a pas accès aux données.

Autres mesures

- Transfert des données issues de la DGFIP vers Nexpublica pour traitement informatique, via plateforme Ftp ou mail.
- La liste et la date des traitements sont conservé dans notre outils de gestion clients
- Les demandes d'assistance doivent être effectuées par le portail dédié pour être tracées et suivies.
- les locaux sont sous alarme, accès des collaborateurs par badge personnel.
- La Direction Sécurité Groupe a mis en place un guichet unique pour tout incident de sécurité. La DSG gère la prise de contacts avec les acteurs concernés et décider des actions à mener.
- Les collaborateurs ont suivi des cycles de formations obligatoires sur la RGPD

OVH :

Mesures de sécurités accessibles à :
<https://www.ovhcloud.com/fr/personal-data-protection/security/>

Annexe 3 : Convention de Service

Consentement sur l'utilisation des Logs. Le Fournisseur et ses concédants de licence peuvent collecter et utiliser les Logs pour faciliter le Service Applicatif, y compris la sécurisation, la gestion, la mesure et l'amélioration du Service Applicatif. Les Logs peuvent être utilisés à des fins non spécifiées dans la présente section uniquement sous une forme agrégée et anonyme. « Logs » désigne les enregistrements des services Applicatif, y compris, mais sans s'y limiter, les données et informations sur les performances, la stabilité, l'utilisation, la sécurité, le Support et les informations techniques sur les appareils, les systèmes, les logiciels connexes, les services ou les périphériques associés à l'utilisation du Service Applicatif par le Client.

Consentement sur l'utilisation des données anonymisées à des fins d'études et de statistiques. Le Fournisseur peut collecter et utiliser les données anonymisées dans le cadre des Services Applicatifs à des fins statistiques et d'amélioration du service. Ces données seront traitées de manière à garantir l'anonymat et la confidentialité du Client.

Architecture technique

Accès, raccordement et certificat

L'accès à la Solution est sécurisé par le protocole sécurisé HTTPS. Le certificat TLS est fourni par le Fournisseur.

Interconnexion Internet

Le Fournisseur fournit une interconnexion Internet mutualisée et assurée aujourd'hui par plusieurs opérateurs.

Pour le dimensionnement des lignes d'interconnexion, le Fournisseur utilise le ratio suivant :

- Débit de 256 Kbits/s par Utilisateur

Volumétrie

L'offre Cloud proposée par le Fournisseur est adaptée aux besoins exprimés par le Client en termes de nombres de sessions utilisateurs simultanés et aux exigences de disponibilité du service du Client.

OFEA

	Capacité maximale de l'infrastructure
Nb de comptes en PRODUCTION	10 (ou plus, sur demande)

En cas d'usage au-delà de ces métriques, le Fournisseur ne pourra pas garantir le respect des engagements de services associés à chacune des Solutions.

Sauvegarde des serveurs hébergés

Fréquence : Quotidienne

Stratégie de rétention : 14 sauvegardes journalières glissantes

Chiffrement

Tous les flux d'échanges dynamiques seront chiffrés au travers des protocoles sécurisés HTTPS, SFTP.

Accès aux applications

L'accès utilisateur à la solution se fait par un navigateur internet compatible.

Echanges de fichiers

Le Fournisseur mettra à disposition du Client un espace privatif sécurisé d'échange SFTP.

Cet espace sera dédié aux échanges de fichiers entre la Solution et le SI Client.

Cet espace ne doit pas être utilisé comme espace de stockage ou de traitement, sauf exceptionnellement et très temporairement.

Cet espace sera sécurisé soit par login/mot de passe soit par système de clé RSA.

Traçabilité

Toutes les informations d'accès aux systèmes hébergés sont conservées pendant 6 mois.

Engagement de niveau de Service :

L'engagement de service du Fournisseur (« Engagement de service ») consiste à maintenir un temps de disponibilité mensuel d'au moins 99,5 % (« Temps de disponibilité mensuel ») pour le Service Applicatif. Le temps de disponibilité mensuel est calculé en soustrayant de 100 % le pourcentage de minutes au cours d'un mois complet d'un service pendant lequel l'instance du service était dans l'état « indisponible ». Les services et la mesure de la disponibilité pour chacun d'entre eux sont présentés dans le tableau ci-dessous. Les mesures mensuelles du pourcentage de disponibilité excluent les temps d'arrêt résultant de :

- Des fenêtres de maintenance régulièrement programmées.
- Des arrêts de production à la suite de l'installation de patches ou de version applicative demandée par le Client.
- Des plages de traitements batch et/ou de nuit nécessitant l'arrêt du Service Applicatif.

- Le non-respect par le Client des exigences de configuration du service telles qu'elles sont documentées pour l'utilisation de la Solution et du Service Applicatif, ou un comportement abusif, ou des données d'entrée défectueuses.
- L'utilisation du Service Applicatif par le Client après que le Fournisseur lui a conseillé de modifier son utilisation du Service Applicatif, si le Client n'a pas modifié son utilisation.
- composant non géré par le Fournisseur, y compris, mais sans s'y limiter, les machines physiques et virtuelles contrôlées par le Client, les systèmes d'exploitation installés et maintenus par le Client, les logiciels installés et contrôlés par le Client, l'équipement de réseau ou autre matériel ; les paramètres de sécurité définis et contrôlés par le Client, les politiques de groupe et autres politiques de configuration ; les défaillances des fournisseurs cloud publics, les défaillances des fournisseurs de services Internet ; ou d'autres soutien du Client échappant au contrôle du Fournisseur.
- Les employés, agents, sous-traitants ou vendeurs du Client, ou toute personne obtenant un accès au moyen des mots de passe ou de l'équipement du Client, ou résultant autrement de l'échec du Client à suivre des pratiques de sécurité appropriées.
- Les tentatives du Client d'effectuer des opérations qui dépassent les droits concédés sur le Service Applicatif.
- L'interruption du Service Applicatif pour cause de force majeure, y compris, mais sans s'y limiter, les catastrophes naturelles, la guerre ou les actes de terrorisme, ou les actions gouvernementales.

Le Fournisseur propose l'engagement de service aux clients qui ont acheté et dispose d'un abonnement à durée déterminée au Service Applicatif au cours de la période de réclamation.

Engagements de service	
Garantie Temps d'intervention & Garantie Temps de rétablissement (*) en Heures Ouvrés	Environnement production • GTI 1h • GTR 4h
Durée maximale de perte de données admissible	• RPO 24h
Taux de disponibilité mensuel du Service Applicatif	• 99,5%
Interruption planifiée pour maintenance	• 2h par mois
Plage de service	Lundi-Jeudi 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h Vendredi 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

Engagements de service	
Garantie Temps d'intervention & Garantie Temps de rétablissement (*) en Heures Ouvrées	Environnement production • GTI 1h • GTR 4h
	Horaires : France Métropole Hors jours fériés en France Métropole

(*) Les compteurs d'engagement de rétablissement applicatif se font sur la base des plages de service. Les anomalies applicatives sont exclues, car elles relèvent du périmètre de la maintenance.

Engagement de niveau de service et recours

Si le Fournisseur ne respecte pas l'engagement de service pendant au moins 3 mois sur 5 mois consécutifs à compter de la date d'entrée en vigueur du Service Applicatif, le recours exclusif est un crédit de service de 10 %, mois par mois, pour les mois où le Fournisseur ne respecte pas l'engagement de service, appliqué au prochain renouvellement annuel du Service Applicatif par le Client qui suit la Durée initiale du Bon de Commande pour le même Service Applicatif et le même périmètre d'utilisation que celui qui a été impacté.

- Pourcentage mensuel de disponibilité : se référer à l'indicateur Taux de disponibilité du tableau ci-dessus
- Crédit de service : 10% de réduction pour les mois applicables (présenté au client sous forme de bon d'achat sur la période de renouvellement)

Pour bénéficier du crédit de service, le Client doit être respecter les conditions du Contrat et du Bon de commande qui a été impacté et le manquement au niveau de service doit être signalé par le Client dans les trente (30) jours suivant la fin du dernier mois de la période de cinq mois consécutifs pour laquelle une demande de crédit doit être faite.

La demande doit identifier le Service Applicatif, définir les dates, heures et durées d'indisponibilité, ainsi que les logs ou enregistrements qui corroborent l'indisponibilité, et identifier les utilisateurs concernés et leur localisation, ainsi que toute assistance technique demandée ou toute mesure corrective mise en œuvre. Un seul crédit de service sera accordé par Service Applicatif, pour le nombre de mois applicable, avec un maximum d'un seul crédit de service de 10 % pour tous les mois du renouvellement. Le Client doit présenter le bon lors de la commande du renouvellement.

Les crédits de service constituent une indemnisation forfaitaire de l'ensemble des préjudices résultant du non-respect par le Fournisseur des niveaux de service en cause au sens de l'article 1231-5 du Code civil.

Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Fournisseur mettra en œuvre une phase de réversibilité.

Le Fournisseur s'engage à restituer ou à détruire, au choix du Client, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 15 jours à la date de réception de cette demande mais dans la limite de la Durée du Contrat, l'ensemble des Données Client.

Le Client collaborera activement avec le Fournisseur afin de faciliter la récupération des Données Client.

Le Fournisseur restituera les Données Clients dans un format générique lisible par le Client (fichiers plats ou exports de bases de données). Il est convenu entre les Parties que le Fournisseur n'aura pas la responsabilité de traduire les données dans un format différent, pour permettre la lecture de celles-ci par le nouveau système du Client.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement de la Convention de service seront revus. Sur demande et moyennant facturation supplémentaire, le Fournisseur pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble.

De même, à la demande du Client, le Fournisseur pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Fournisseur en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

Mesure de sécurité du Fournisseur pour le Service Applicatif

Les mesures de sécurité mises en œuvre dans le cadre du Service Applicatif sont détaillées dans le Plan d'Assurance Sécurité du Fournisseur.

Maintenance

Le Fournisseur prend en charge la Maintenance du Service Applicatif.

Une prestation de support utilisateur par téléphone (04 99 61 90 60) et mail (fiscalite@nexpubblica.com) permettant de traiter les anomalies est disponible du lundi au vendredi inclus, de 9h à 12h30 CET et de 14h à 18h CET. Le Fournisseur procède au diagnostic de l'anomalie et met ensuite en œuvre sa correction.

(a) En cas d'Anomalie Bloquante (désigne une anomalie répétitive et reproductible rendant impossible l'utilisation du Service Applicatif) la prise en compte du signalement intervient sous 4 heures ouvrées. Le Fournisseur s'efforce

de corriger l'anomalie dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.

(b) En cas d'Anomalie Majeure (désigne une anomalie répétitive et reproductible du Service Applicatif qui ne permet l'exploitation d'un élément du Service Applicatif que pour une partie de ses fonctionnalités ou de façon dégradée), la prise en compte du signalement est effectuée dans les 6 heures ouvrées. Le Fournisseur s'efforce de corriger l'anomalie dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.

(c) En cas d'Anomalie Mineure (désigne une anomalie répétitive et reproductible qui n'est ni une Anomalie Bloquante ni une Anomalie Majeure, résultant d'une non-conformité mineure par rapport aux fonctionnalités du Service Applicatif). Une Anomalie Mineure n'empêche en aucun cas l'accès ou l'utilisation du Service Applicatif, y compris de manière dégradée, la prise en compte du signalement est effectuée dans les meilleurs délais, et le Fournisseur propose la correction de l'anomalie mineure dans une nouvelle version du Service Applicatif qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

Le Fournisseur n'est pas responsable de la Maintenance dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer avec le Fournisseur dans la résolution des anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Utilisation du Service Applicatif de manière non conforme à leur destination ou à leur Documentation ou à leur quantité concédée ;
- Modification non autorisée du Service Applicatif par le Client, ses Utilisateurs Autorisés ou par un tiers ;
- Implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Service Applicatif ;
- Utilisation de consommables incompatibles ;
- Défaillance des réseaux de communication électronique ou du poste de travail ;
- Acte volontaire de dégradation, malveillance, sabotage ;
- Détérioration due à un cas de force majeure ou à une mauvaise utilisation du Service Applicatif.

Si une Anomalie est déclarée, la Maintenance procède aux investigations pour en identifier la cause et établir le diagnostic. Le Client s'engage à rester en permanence disponible pour collaborer avec le Fournisseur au diagnostic et à la résolution de l'Anomalie, notamment en lui fournissant toute information complémentaire, et en

procédant à tous les tests et vérifications nécessaires. Afin de gérer les Anomalies, le Client autorise expressément le Fournisseur à se connecter à ses Service Applicatif, tant au niveau matériel que logiciel, et à effectuer toute opération nécessaire au traitement de l'Anomalie. Cela peut nécessiter une intervention du Client.

Le Fournisseur s'engage à tenir le Client informé de l'état d'avancement des opérations. Le Fournisseur établit le diagnostic par tous moyens.

Sauf indication contraire, le Fournisseur ou ses prestataires effectue la maintenance des Infrastructures sur lesquelles reposent ses Services Applicatifs et les mises à jour et montées de versions des systèmes d'exploitation et logiciels mis à la disposition du Client dans le cadre du Service Applicatif.

Prestations d'assistance téléphonique

En cas de difficulté rencontrée dans l'utilisation de la Solution Fiscalité, le Client pourra faire appel au service d'assistance téléphonique mis en place par le Fournisseur du lundi au vendredi, de 9 heures à 12 heures CET et de 14 heures à 17 heures CET sur les numéros de lignes téléphoniques communiqués au Client.

Prestations de maintenance corrective

Le Fournisseur assurera au profit du Client, la maintenance corrective la Solution Fiscalité. Le Client reconnaît expressément qu'en l'état actuel de la technique, il n'est pas possible de garantir qu'une Solution fonctionne sans discontinuité, ni bogue.

Les éventuelles nouvelles versions de la Solution Fiscalité contenant les corrections fonctionnelles seront mises à disposition du Client dès qu'elles seront exécutables sur la version web.

Prestations de maintenance évolutive

Le Fournisseur assurera au profit du Client la maintenance évolutive de la Solution Fiscalité.

Lorsque les changements de la réglementation impliquent la modification de la structure des données et/ou des fonctionnalités existantes, la nouvelle version pourra donner lieu à un paramétrage complémentaire comme indiqué dans les conditions tarifaires qui nécessitera un devis et une commande additionnelle.