

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DÉPARTEMENT DE L'HÉRAULT
CANTON DE LODÈVE

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES LODÈVOIS ET LARZAC

DÉCISION

numéro
CCDC_221212_110

portant sur

CONTRAT DE MAINTENANCE ET D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE DU LOGICIEL AIRS DELIB ESSENTIEL

Le Président de la communauté de communes Lodévois et Larzac,

VU l'article R2122-3 du code de la commande publique dans lequel l'acheteur peut passer un marché sans publicité ni mise en concurrence préalables pour les raisons tenant aux droits d'exclusivité, notamment de droits de propriété intellectuelle,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), et notamment les articles 5211-2, 5211-10 et l'article L.2122-22 dont l'alinéa 4,

VU la délibération n°CC_200711_03 du Conseil communautaire du 11 juillet 2020 par laquelle le Conseil communautaire délègue au Président la prise de décision prévue aux articles du CGCT sus-visés,

CONSIDÉRANT l'acquisition, par la communauté de communes du Lodévois et Larzac du logiciel AIR DELIB ESSENTIEL, de la société DIGITECH,

CONSIDÉRANT la nécessité pour la Communauté de communes du Lodévois et Larzac de conclure un contrat de maintenance et d'assistance téléphonique du logiciel AIR DELIB ESSENTIEL,

CONSIDÉRANT la proposition financière de la société DIGITECH,

DÉCIDE

- **ARTICLE 1** : de conclure un contrat de maintenance et d'assistance téléphonique du progiciel AIRS DELIB avec la société DIGITECH dont le siège social est situé à Marseille, 21 avenue Fernand Sardou, 13322 Marseille, représentée par Monsieur Eric ARAMBURU, président directeur général,

- **ARTICLE 2** : de préciser que les droits, obligations et conditions financières de chacune des parties sont définis dans le contrat annexé à la présente décision,

- **ARTICLE 3** : de préciser que la dépense correspondante sera inscrite au budget principal, chapitre 011, article 6156,

- **ARTICLE 4** : de dire que le présent acte sera inscrit au registre des délibérations et sera transmis au service du contrôle de légalité,

Fait à Lodève, le douze decembre deux mille vingt-deux,

Le Président
Jean-Luc REQUI





**CONTRAT DE MAINTENANCE ET
D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE DU
LOGICIEL AIRS DELIB ESSENTIEL**

CONTRAT N° 2022/2022/53991

**COMMUNAUTE DE COMMUNES
LODEVOIS ET LARZAC**

Siège social : ZAC Saumaty Séon, CS 40173, 21 Avenue Fernand Sardou, 13322 Marseille Cedex 16
Tel : +33(0)4 95 06 94 00 – Fax : +33(0)4 95 06 94 01 – www.digitech.fr
RCS Marseille 8384 617 031 – APE 6201Z – TVA intracom : FR 21384617031 – Coté à la bourse de Paris code SICOVAM 7962



<i>Conditions générales</i>	3
ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DU CONTRAT	3
ARTICLE 2 : DUREE DU CONTRAT	3
ARTICLE 3 : CESSATION DU CONTRAT	3
ARTICLE 4 : REDEVANCES	4
ARTICLE 5 : RESPONSABILITES	4
ARTICLE 6 : SECRET	4
ARTICLE 7 : CLAUSES GENERALES	5
ARTICLE 8 : ELECTION DE DOMICILE	5
ARTICLE 9 : PROCEDURE AMIABLE	5
ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE	6
ARTICLE 11 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE	6
ARTICLE 12 : ANNEXES	6
ANNEXE A	7
<i>Service de mise à jour des licences du progiciel AIRS@DELIB</i>	7
PREAMBULE	7
ARTICLE A-1 : NATURE DES PRESTATIONS	7
ARTICLE A-2 : RESTRICTIONS ET LIMITES	8
ARTICLE A-3 : OBLIGATIONS DE DIGITECH	9
ARTICLE A-4 : OBLIGATIONS DU CLIENT	9
ANNEXE B	10
<i>Service d'assistance téléphonique à l'exploitation du progiciel AIRS@DELIB</i>	10
PREAMBULE	10
ARTICLE B-1 : NATURE DES PRESTATIONS	10
ARTICLE B-2 : MODALITES DU SERVICE D'ASSISTANCE	12
ANNEXE C	14
<i>Produits concernés et conditions financières du contrat</i>	14
ARTICLE C-1 : MODULES FAISANT PARTIE DU PROGICIEL AIRS@DELIB COURRIER	14
ARTICLE C-2 : CONDITIONS FINANCIERES DU PRESENT CONTRAT	14

**CONTRAT DE MAINTENANCE
ET D'ASSISTANCE TELEPHONIQUE
DU PROGICIEL AIRS®DELIBDELIB**

Entre les soussignés :

la société DIGITECH, société au capital de 408 000 € dont le siège social est situé à Marseille, 21, Avenue Fernand Sardou 13322 Marseille, immatriculée au Registre du Commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro 384 617 031 ci-après désignée DIGITECH

Représentée par Monsieur Eric ARAMBURU, Président Directeur Général, ayant tout pouvoir à l'effet des présentes,

d'une part,

Et :

La Communauté de Communes Lodévois et Larzac,

Représentée par Monsieur le Maire, ayant tout pouvoir à l'effet des présentes,

d'autre part,

Il a été convenu ce qui suit :

Conditions générales

ARTICLE 1 : OBJET ET PORTEE DU CONTRAT

Le présent document a pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société DIGITECH s'engage à assurer au CLIENT les services de maintenance ci-après :

- l'annexe A : service de mise à jour des licences du progiciel AIRS®DELIB,
- l'annexe B : service d'assistance téléphonique à l'exploitation du progiciel AIRS®DELIB.

Par progiciel AIRS®DELIB, on entend le socle AIRS®DELIB ainsi que le ou les modules achetés par le client, tels que définis à l'annexe C du contrat. Par souci de compréhension, le mot « AIRS®DELIB » ou « progiciel AIRS®DELIB » désignera dans la suite du texte du contrat et dans les annexes aussi bien le socle que les modules métiers achetés par le client.

La signature du contrat n'implique pas obligatoirement la présence de chacune des annexes au contrat. La portée du présent contrat est relative aux produits identifiés dans l'annexe C et exploités sur du matériel agréé par DIGITECH.

Le présent contrat entre en vigueur à sa date d'effet.

ARTICLE 2 : DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat entre en vigueur à la date de fin de garantie ou de fin du précédent contrat, pour une durée d'une année. Ce contrat sera renouvelé, par tacite reconduction sans pouvoir excéder 3 ans.

ARTICLE 3 : CESSATION DU CONTRAT

Le contrat pourra être résilié en cas de manquement grave par l'une ou l'autre des parties à l'une de ses obligations, non réparé dans un délai de quinze jours à compter de la date de réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant les manquements par l'autre partie.

Les parties pourront demander la résiliation amiable du contrat dans le cas où surviendraient, au cours de son exécution, des difficultés imprévisibles, dont la solution nécessiterait la mise en oeuvre de moyens hors de proportion avec le montant du contrat.

Le contrat pourra être dénoncé partiellement ou totalement par le client, par lettre recommandée avec accusé de réception, 3 mois avant la date d'expiration.

ARTICLE 4 : REDEVANCES

Les redevances mentionnées dans l'annexe C sont celles en vigueur au moment de la signature du présent contrat. Elles sont valorisées en H.T. et en T.T.C. Ces redevances font l'objet d'une revalorisation annuelle au 1^{er} janvier suivant la première année d'exécution du contrat, basée sur l'évolution de l'indice Syntec selon la formule suivante :

- $S = (S0 \times I) / I0$

dans laquelle

- S est le montant de la maintenance
- S0 est le montant initial de la maintenance
- I est le dernier indice Syntec connu à la date de révision.
- I0 est l'indice Syntec connu à la date d'effet du contrat initial

ARTICLE 5 : RESPONSABILITES

Les parties conviennent eu égard à la nature des prestations rendues au titre du présent contrat que DIGITECH est tenue à une obligation de moyens.

Les codes sources des progiciels édités par DIGITECH sont déposés auprès de L'Agence pour la Protection des Programmes (APP). La levée du séquestre du code source pourra être obtenue par le client dans le cas où DIGITECH se trouverait dans l'impossibilité d'honorer ses engagements. Cette levée du séquestre s'accompagnera de la concession d'un droit non exclusif et non cessible d'utilisation du code source par le client ou par un sous traitant agréé par lui aux fins de maintenance des progiciels pour lesquels des droits d'utilisation en code exécutable auront été préalablement concédés.

De convention expresse, l'intervention des techniciens de DIGITECH à l'occasion des diverses prestations qu'ils effectuent sur le matériel, n'aura à aucun moment pour effet de transférer à DIGITECH la garde du matériel, propriété du CLIENT ou confié par des tiers sous sa responsabilité. DIGITECH restera cependant responsable dans les conditions du droit commun des détériorations et dégâts éventuellement causés par son personnel au matériel ou autres biens du CLIENT ou placés sous sa responsabilité.

La preuve de l'origine, de la nature et de l'importance de ces détériorations ou dégâts incombe au CLIENT.

ARTICLE 6 : SECRET

Chacune des parties s'engage à mettre en oeuvre les moyens appropriés pour garder le secret le plus absolu sur les informations et documents désignés comme confidentiels par l'autre partie, et auxquels elle aurait accès dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Les dispositions du présent article resteront en vigueur pendant une durée de trois ans après son expiration sauf en cas de défaillance du fournisseur.

ARTICLE 7 : CLAUSES GENERALES

Les dispositions du contrat expriment l'intégralité de l'accord entre les parties. Elles prévalent sur toutes propositions ou accords antérieurs ainsi que sur toutes autres communications entre les parties se rapportant à l'objet du contrat.

Toute modification ne pourra être prise en compte qu'après signature d'un avenant entre les deux parties.

Si l'une quelconque des stipulations du contrat s'avérait nulle au regard d'une règle de droit, d'une loi en vigueur, ou d'une décision de justice devenue définitive, elle sera réputée non écrite, mais les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

En cas de difficultés d'interprétation entre l'un quelconque des titres et l'une quelconque des clauses, le contenu de la clause prévaudra sur le titre.

Toute renonciation à invoquer la violation d'une clause quelconque du présent contrat ne pourra constituer une renonciation à invoquer des violations antérieures, simultanées ou postérieures de la même ou d'autres clauses. Une telle renonciation n'aura d'effet que si elle est exprimée par écrit.

Le présent contrat ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession, totale ou partielle, à titre onéreux ou gracieux, du fait du CLIENT, sauf accord préalable et écrit.

ARTICLE 8 : ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution des présentes, chaque partie élit domicile en sa demeure sus indiquée.

ARTICLE 9 : PROCEDURE AMIABLE

En cas de difficultés surgissant dans le progiciel ou l'interprétation du contrat ou de l'un de ses avenants, les parties décident de se soumettre préalablement à une procédure amiable. A ce titre, toute partie qui souhaiterait mettre en jeu la dite procédure, et ce, préalablement à toute saisine d'un Tribunal compétent, devra notifier par lettre recommandée avec AR, en laissant un délai de 15 (quinze) jours à l'autre partie, une telle volonté.

Les parties désigneront un expert amiable d'un commun accord dans le dit délai de 15 (quinze) jours.

A défaut, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal Administratif de Marseille pour effectuer une telle désignation.

L'expert devra tenter de concilier les parties dans un délai de deux mois à compter de sa saisine. Il devra proposer un rapport en vue de concilier les vues de chacune des parties.

En cas de conciliation, les parties s'engagent à signer un accord transactionnel et confidentiel.

L'accord transactionnel précisera de manière expresse si les présentes continuent à s'appliquer.

ARTICLE 10 : LOI APPLICABLE

Le présent contrat est soumis à la loi française

ARTICLE 11 : ATTRIBUTION DE COMPETENCE

En cas de litige, et après tentative de recherche d'une solution amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal Administratif de Marseille, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires en référé ou par requête.

ARTICLE 12 : ANNEXES

Les annexes suivantes font partie du présent contrat :

- l'annexe A : service de mise à jour des licences du progiciel AIRS@DELIB,
- l'annexe B : service d'assistance téléphonique à l'exploitation du progiciel AIRS@DELIB,
- l'annexe C : produits concernés et conditions financières du contrat.

ANNEXE A

Service de mise à jour des licences du progiciel AIRS®DELIB

PREAMBULE

L'annexe A garantit la mise à jour des licences du progiciel AIRS®DELIB. Ce contrat est obligatoire dans le cas où le CLIENT souhaiterait bénéficier d'un contrat d'assistance téléphonique à l'exploitation exposé dans l'annexe B.

Les redevances de mise à jour du progiciel sont calculées sur la base de 12% du prix catalogue du produit indépendamment de toute remise consentie à l'acquisition de la licence.

ARTICLE A-1 : NATURE DES PRESTATIONS

Suivant les conditions stipulées dans les conditions particulières, les prestations assurées recouvrent tout ou partie des domaines suivants pour les produits enregistrés du progiciel AIRS®DELIB :

- **Maintenance corrective** : recouvre l'ensemble des opérations à effectuer pour remédier aux défaillances décelées lors de l'utilisation du progiciel AIRS®DELIB afin de le rétablir dans un état conforme aux spécifications. Il s'agit de corriger les anomalies bloquantes, semi-bloquantes et non bloquantes.
- **Maintenance adaptative** : recouvre l'ensemble des opérations à effectuer pour faire évoluer le progiciel AIRS®DELIB pour l'adapter aux évolutions de son environnement (systèmes d'exploitation et bases de données validés par DIGITECH à l'exclusion des serveurs web et des navigateurs). Les évolutions de versions des serveurs web et des navigateurs sont hors périmètre du présent contrat et font l'objet de prestations sur devis.
- **Maintenance évolutive** : recouvre les nouvelles fonctionnalités ou nouveaux modules inclus dans le progiciel AIRS®DELIB.

Remarque : La maintenance corrective du progiciel AIRS DELIB intègre la maintenance des bases de données lorsque celle-ci sont détériorées par un défaut ou une anomalie de fonctionnement du progiciel AIRS®DELIB ou lors d'une opération de maintenance évolutive qui altère les données.

Service de mise à jour corrective :

Le service de mise à jour corrective consiste à fournir un « patch » du ou des logiciels ou modules incriminés (patch correctif de défauts ou d'anomalies de fonctionnement par compilation).

Service de mise à jour adaptative :

Les évolutions technologiques validées par DIGITECH doivent permettre la continuité de service dans le cas de systèmes d'exploitation, bases de données qui ne seraient plus supportés par les éditeurs (ex : MS Microsoft, Oracle...).

Toutefois, lorsque ces délais ne sont pas indiqués, DIGITECH et le CLIENT définiront ensemble un calendrier de mise à jour dans les 15 jours suivant la publication de ces évolutions.

Service de mise à jour évolutive :

Le service de mise à jour de nouvelles versions du progiciel AIRS@DELIB, consiste dans la fourniture d'une nouvelle version du progiciel intégrant la compilation de nouvelles fonctionnalités. Cette fourniture comprend la mise à jour de la documentation.

Le choix des nouvelles fonctionnalités incluses dans le Pack AIRS@DELIB est effectué par le biais du club utilisateurs AIRS@DELIB. Toute personne habilitée par Digitech (cf article B-1 annexe B) est membre de droit du club utilisateurs AIRS@DELIB, pour toute la période de validité du contrat.

Conditions et modalités de mise en œuvre du service de mise à jour :

Conditions et modalités de mise en œuvre du service de mise à jour :

La nouvelle version du progiciel AIRS@DELIBCOURRIER (Pack AIRS@DELIBCOURRIER) comprenant l'ensemble des nouvelles fonctionnalités depuis la version précédente sera fournie au client par DIGITECH une fois par an minimum.

Le service de mise à jour corrective sera mis à disposition sur le site ftp de Digitech.

Une assistance téléphonique, sous réserve que le ou les correspondants nommément désignés à cet effet par le CLIENT aient suivi les sessions de formation administrateur du progiciel AIRS@DELIBCOURRIER délivrées par DIGITECH (personnes habilitées par DIGITECH avec délivrance d'un certificat d'habilitation).

Le service de mise à jour évolutive, adaptative s'effectue sur support de type cédérom avec une procédure d'installation automatisée et documentée pour les mises à jour de la base de données et des logiciels.

Tous les services de mise à jour pourront également être effectués sur site client ou par téléassistance par DIGITECH dans le cadre d'un forfait de journées souscrit par le client ou sous forme d'une prestation ponctuelle au tarif en vigueur.

ARTICLE A-2 : RESTRICTIONS ET LIMITES

DIGITECH sera déchargée de ses obligations de maintenance notamment si tout ou partie du matériel serveur n'est pas maintenu en parfait état de fonctionnement.

Les nouveaux modules qui feront l'objet d'une offre spécifique non comprise dans les versions évolutives standard ne font pas partie du présent contrat.

ARTICLE A-3 : OBLIGATIONS DE DIGITECH

DIGITECH garantit que le service de maintenance sera réalisé avec tout le soin et toute la diligence raisonnablement possible en l'état de la technique.

DIGITECH s'engage à fournir la documentation associée aux nouvelles versions (documentation utilisateurs et documentation technique (installation et administration) sous format papier ou électronique.

DIGITECH s'engage à fournir les caractéristiques du matériel supporté et les pré-requis techniques réactualisés à l'occasion de la fourniture d'une nouvelle version (si nécessaire).

DIGITECH s'engage à fournir les dernières versions des sources et les spécifications du progiciel AIRS@DELIB au client auprès de l'APP

DIGITECH s'engage à mettre en place tous les moyens nécessaires à la reconstitution des données, programmes ou fichiers perdus ou détériorés lorsque la détérioration est de son fait.

ARTICLE A-4 : OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT s'engage à mettre en place un accès télé-maintenance.

Le CLIENT suivra les recommandations d'exploitation conformément à la description qui en est faite dans les manuels d'utilisation fournis par DIGITECH .

Le CLIENT est seul responsable de la sauvegarde et l'organisation des données dont il est propriétaire et il fera son affaire de toute destruction de données.

Si DIGITECH a mis à sa disposition une procédure formelle et validée par le CLIENT de sauvegarde de données, le CLIENT devra régulièrement s'assurer que cette procédure est parfaitement opérationnelle, et que les données sont bien sauvegardées.

La présente annexe A fait partie intégrante du contrat

ANNEXE B

Service d'assistance téléphonique à l'exploitation du progiciel AIRS®DELIB

PREAMBULE

L'assistance est relative à l'exploitation du progiciel AIRS®DELIB. Cette assistance est possible dans la mesure où le CLIENT a souscrit un abonnement produit selon les termes de l'annexe A.

Les redevances d'assistance téléphonique sont calculées sur la base de 8% du prix catalogue du produit indépendamment de toute remise consentie à l'acquisition de la licence avec un plancher défini à l'annexe C.

ARTICLE B-1 : NATURE DES PRESTATIONS

DIGITECH met à la disposition du CLIENT un service d'assistance dans le cas où le CLIENT rencontre une difficulté :

- dans l'utilisation du progiciel AIRS®DELIB,
- dans l'installation et les procédures de mises à jour du progiciel AIRS®DELIB,
- dans les procédures de mises à jour de la base de données ou le paramétrage des documents du progiciel AIRS®DELIB,
- face à des dysfonctionnements du progiciel AIRS®DELIB,

L'accueil téléphonique est assuré par DIGITECH pendant la période normale de service (cf article B-2 ci-après) au numéro de téléphone suivant : 04.95.06.94.18. L'appel est enregistré et une fiche décrivant la demande est renseignée.

L'accueil est réservé au correspondant informatique et/ou à un ou deux correspondants « métier » nommément désignés à cet effet par le CLIENT et ayant suivi les sessions de formations DIGITECH administrateur et/ou utilisateur du progiciel AIRS®DELIB (personnes habilitées par DIGITECH avec délivrance d'un certificat d'habilitation).

Dans l'intérêt bien compris du CLIENT et de DIGITECH, ce recours à l'assistance téléphonique ne doit pas se substituer à une formation (ex : à l'utilisation, à l'administration, au paramétrage...) du progiciel AIRS®DELIB (objet d'une prestation hors contrat).

Dans le cas d'un problème supposé, n'est réputé recevable qu'un problème dûment renseigné par écrit qui décrit l'événement reproductible sur la version du CLIENT.

Ce document, visé par le correspondant du CLIENT est adressé à DIGITECH par télécopie ou par message électronique à l'adresse suivante : hotline@digitech.fr.

DIGITECH prend en compte le document reçu, qualifie le problème en termes de pertinence (classe) et de degré de sévérité (qualification) et notifie le résultat de la qualification et des premières investigations :

- Diagnostic de pertinence (classe)

La réponse de DIGITECH, dûment argumentée, sur la pertinence du problème s'établira à partir de la classification suivante :

- 1 – Anomalie ou présomption d'anomalie imputable à DIGITECH,
- 2 – Evolution souhaitée,
- 3 – Anomalie non reproductible en l'état des informations communiquées,
- 4 – Origine de l'anomalie non imputable à DIGITECH (environnement matériel et logiciel),
- 5 – Mauvaise manipulation des utilisateurs, erreur de personnalisation par le client, problème de compréhension.

Les problèmes de classe 1 subissent le diagnostic de sévérité (voir ci-dessous).

Les problèmes de classe 2 sont intégrés à la base des demandes d'évolution et prises en compte selon le processus de choix des évolutions à apporter au progiciel.

Les problèmes de classe 3 sont classés "à examiner pour supplément d'informations". DIGITECH prend en compte la demande, analyse les informations communiquées par le CLIENT et fait les investigations nécessaires, avec le responsable CLIENT, pour permettre une qualification du problème et son classement en classe 1, 4 ou 5.

Les problèmes de classe 4 sont hors périmètre du présent contrat.

Les problèmes de classe 5 sont résolus par une information aux interlocuteurs habilités sur la manipulation correcte à effectuer.

- Diagnostic de sévérité (qualification)

En fonction des informations communiquées sur les problèmes de classe 1 et de leur vérification, DIGITECH et le responsable CLIENT qualifieront conjointement le degré de sévérité de l'anomalie.

On distingue 3 niveaux de sévérité :

- **Anomalie bloquante** : est réputée bloquante toute anomalie rendant impossible l'utilisation de tout ou partie du LOGICIEL, de telle manière que l'exercice du métier du CLIENT devienne impossible.
- **Anomalie semi-bloquante** : est réputée semi-bloquante toute anomalie de fonctionnement permettant l'utilisation du LOGICIEL pour les fonctionnalités essentielles à l'exercice du métier du CLIENT.
- **Anomalie non bloquante** : est réputée non bloquante toute anomalie mineure de fonctionnement permettant l'utilisation du LOGICIEL dans l'ensemble de ses fonctionnalités, même si celle-ci se fait au moyen d'une procédure de contournement.

Le service d'assistance DIGITECH est décliné comme suit :

Pour les anomalies bloquantes :

- Mise en œuvre de tous les moyens disponibles réquisitionnés en priorité pour corriger l'anomalie ou mettre en place une solution de contournement,
- Surveillance du comportement du logiciel modifié et mise en œuvre de tests de non-régression,
- Intégration définitive de la correction et des améliorations induites dans la prochaine version,
- Livraison d'une nouvelle version (ou patch) corrigeant l'anomalie.

Pour les anomalies semi-bloquantes et non bloquantes :

- Analyse de l'anomalie et recherche d'une solution,
- Intégration définitive de la correction et des améliorations induites dans un prochain patch ou dans une prochaine version.

ARTICLE B-2 : MODALITES DU SERVICE D'ASSISTANCE

DIGITECH intervient en fonction de la nature de l'anomalie et des options particulières souscrites dans le contrat par le biais :

- d'une assistance téléphonique,
- de la télé-maintenance (Remote Access Services ou Internet)

La période normale de service s'entend pour des journées effectivement ouvrées à l'intérieur des plages horaires suivantes : 9h00 - 18h00.

Le calendrier des jours effectivement ouvrés, exclut notamment les samedis, dimanches et jours fériés légaux.

Le délai de prise en compte du problème est de 8 heures ouvrées. Ce délai concerne l'intervention et l'identification du problème.

Pour les anomalies bloquantes, mise en œuvre de tous les moyens disponibles réquisitionnés en priorité pour corriger l'anomalie ou mise en place d'une solution de contournement dans l'urgence et au plus tard sous 8 heures.

Pour les anomalies semi-bloquantes, mise en œuvre de tous les moyens disponibles réquisitionnés en priorité pour corriger l'anomalie ou mise en place d'une solution de contournement dans l'urgence et au plus tard sous 2 jours.

ARTICLE B-3 : RESTRICTIONS ET LIMITES

Ne sont pas comprises dans le contrat :

- les interventions sur site client,
- les sessions de formation administrateur et utilisateur.

La présente annexe B fait partie intégrante du contrat.

ANNEXE C**Produits concernés et conditions financières du contrat****ARTICLE C-1 : MODULES FAISANT PARTIE DU PROGICIEL AIRS@DELIB COURRIER**

Désignation
Socle AIRS@DELIB Module Convocation aux élus Hébergement de la solution

ARTICLE C-2 : CONDITIONS FINANCIERES DU PRESENT CONTRAT

Date d'effet du contrat : 01/01/2023

Désignation	Nb	€ HT	TVA	€ TTC
Maintenance et assistance AirsDelib Essentiel	1	1 998.00	399.60	2 397.60
Abonnement annuel module convocations pour 1000 mails par an à 4Mo	1	1 890.00	378.00	2 268.00
Abonnement annuel hébergement	1	2 625.00	525.00	3 150.00
Total	1	6 513.00	1302.60	7 815.60

Modalités de paiement: annuel, à terme à échoir, par virement bancaire à 30 jours nets.

La présente annexe C fait partie intégrante du contrat.

Fait en deux exemplaires à Marseille le :

Pour le CLIENT

Pour DIGITECH

(nom, signature et cachet)

Eric ARAMBURU
Président Directeur Général