

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DÉPARTEMENT DE L'HÉRAULT
CANTON DE LODÈVE

COMMUNAUTÉ DE COMMUNES LODEVOIS ET LARZAC

DÉCISION

numéro
CCDC_200123_005

portant sur

CONVENTION DE PRESTATION DE SERVICE ET D'AUTORISATION DE LICENCE POUR UTILISER LE LOGICIEL DE GESTION DE LA TAXE DE SÉJOUR AVEC LA SOCIÉTÉ NOUVEAUX TERRITOIRES

Le Président de la Communauté de communes Lodévois et Larzac,

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_20171130_004 du Conseil communautaire du 30 novembre 2017 par laquelle le Conseil Communautaire délègue au Président la prise de décision prévue à l'alinéa de l'article L.2122-22 du CGCT sus-visé,

CONSIDÉRANT que la Communauté de communes Lodévois et Larzac est habilitée à collecter la taxe de séjour auprès des hébergements touristiques,

CONSIDÉRANT la nécessité de mettre en place une solution globale d'optimisation et de sécurisation de la collecte de la taxe de séjour,

CONSIDÉRANT la proposition de la Société Nouveaux Territoires, de mettre en place une convention de prestation de service et d'autorisation de licence pour utiliser le logiciel de gestion de la taxe de séjour accessible sur internet, afin de gérer la collecte, d'orienter le contrôle, de réaliser le recouvrement de la taxe de séjour et de permettre aux structures d'hébergement d'effectuer leurs déclarations en ligne,

DÉCIDE

ARTICLE 1 : De conclure et de signer une convention avec la Société Nouveaux Territoires pour une prestation de service et d'autorisation de licence pour utiliser le logiciel de gestion de la taxe de séjour,

ARTICLE 2 : Cette convention d'occupation est consentie sur une période de trois ans, reconduite automatiquement et tacitement pour une période de douze mois, sauf si l'une des deux parties souhaite la résilier,

ARTICLE 3 : En contrepartie, la participation annuelle de la Communauté de communes Lodévois et Larzac s'élève à 2 736 € TTC (deux mille sept cent trente six euros toutes taxes comprises) ; au -delà de 55 000 euros de perception de taxe de séjour annuelle, les frais d'exploitation seront majorés de 20 € HT (vingt euros hors taxes) par tranche de 10 000 euros,

ARTICLE 4 : Les droits, obligations et conditions financières de chacune des parties sont définis dans la convention, annexée à la présente décision,

Le Président certifie sous sa responsabilité le caractère exécutoire de cet acte et informe que la présente délibération peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif de Montpellier dans un délai de 2 mois à compter de la présente notification.

ARTICLE 5 : Les dépenses correspondantes sont imputées sur le budget annexe Office de Tourisme, chapitre 011, article 6156,

ARTICLE 6 : La présente décision sera inscrite au registre des délibérations,

ARTICLE 7 : Monsieur le Directeur Général des Services, Monsieur le Trésorier et moi-même sommes chargés de l'exécution de la présente décision.

Fait à Lodève, le vingt trois janvier deux mille vingt,

Le Président,
Jean TRINQUIER



**CONTRAT DE PRESTATION DE SERVICE ET LICENCE
D'UTILISATION DE LOGICIEL EN MODE SAAS**

Entre les Soussignés

La société **NOUVEAUX TERRITOIRES**, SAS au capital de 30 000€, RCS de Marseille, 448137091, dont le siège social est 36 rue Antoine Maille 13005 MARSEILLE. Représentée par Monsieur Jérôme **PAYANY**, Président dûment habilité aux fins des présentes. Ci-après dénommée « **N>T** »

d'une part

et :

La **COMMUNAUTÉ DE COMMUNES LODÉVOIS ET LARZAC** représentée par son Président Monsieur Jean **TRINQUIER** Domiciliée Espace Marie Christine Bousquet, 1 place capitaine Francis Morand, 34700 Lodève. Ci-après dénommée « **Le Client** »

d'autre part

Étant précisé que **N>T** et le **Client** sont désignées collectivement par « **Les Parties** ».

Il a été convenu ce qui suit :

Préambule

La société Nouveaux Territoires («**N>T**») a développé une solution globale d'optimisation et de sécurisation de la collecte des taxes de séjour composée de conseils, accompagnement et outillages logiciels, accessible sur Internet en mode SaaS, permettant aux collectivités locales de gérer la collecte, d'orienter le contrôle et permettre le recouvrement des taxes de séjour, et aux structures d'hébergement d'effectuer en ligne les déclarations et leurs reversements.

Le **Client** a été informé et conseillé par **N>T**, notamment au travers de démonstrations ou de réunions de présentation, afin d'évaluer l'intérêt de cette solution, et déclare que ladite solution est en adéquation avec ses besoins. Il a souhaité souscrire au Service proposé par **N>T**.

A cet effet, les Parties se sont rapprochées et ont convenu ce qui suit :

Article 1 - Définitions

Dans le présent Contrat comme dans ses Annexes, les termes suivants, débutant par une majuscule, auront le sens qui leur est attribué ci-dessous :

Contrat : désigne le présent document ainsi que ses annexes, qui en font partie intégrante.

Solution globale : désigne la solution globale d'optimisation de la collecte des taxes de séjour proposée par **N>T**, composée d'une Prestation d'accompagnement et d'une Prestation logicielle.

Prestation d'accompagnement : désigne, dans le cadre de la Solution globale, la prestation par laquelle **N>T** prodigue au **Client** un accompagnement ciblé en matière de

collecte des taxes séjour. Les modalités d'exécution de cette prestation sont définies à l'article 3 du présent Contrat.

Prestation logicielle : désigne, dans le cadre de la Solution globale, la prestation par laquelle N>T fournit le Logiciel et l'accès au Service. Les modalités d'exécution de cette prestation sont définies à l'article 4 du présent Contrat.

Club Utilisateurs : désigne le site internet <https://support.nouveauxterritoires.fr/> mis à la disposition du Client par N>T sur lequel il a accès à l'ensemble de la documentation et des formations relatives aux Prestations d'accompagnement et logicielle. L'accès au Club-Utilisateurs est soumis à inscription préalable.

Logiciel : désigne la solution logicielle appartenant à N>T, accessible à distance sur internet en mode SaaS, qui permet au Client de suivre, gérer et collecter les taxes de séjour, et aux Hébergeurs de déclarer en ligne leurs taxes de séjour.

Service : désigne le service fourni au Client par N>T dans le cadre de la Solution globale, au moyen du Logiciel, accessible sur internet dont les fonctionnalités et caractéristiques sont définies en Annexe 1.

Hébergeurs : désigne les personnes physiques ou morales propriétaires ou gestionnaires d'une ou plusieurs structures d'hébergement situées dans le territoire du Client (telles que notamment hôtels, gîtes, meublés de tourisme, campings), susceptibles d'utiliser le Logiciel pour la déclaration de leurs taxes de séjour.

Utilisateurs : désigne les utilisateurs du Logiciel, qu'il s'agisse du personnel du Client ou des Hébergeurs.

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

Anomalie Bloquante : correspond à une Anomalie bloquant le déroulement d'un Acte de Gestion Essentiel et/ou affectant l'intégrité des Données, sans possibilité d'appliquer une solution de contournement et impliquant un retour à une procédure de gestion manuelle.

Acte de Gestion Essentiel : désigne une fonctionnalité du Logiciel concernant l'activité de plusieurs Utilisateurs et dont un dysfonctionnement est susceptible d'avoir des conséquences préjudiciables importantes pour la collectivité publique.

Données : Désigne les données et informations appartenant au Client utilisées dans le cadre du Service, telles que notamment les données relatives aux Hébergeurs, les données relatives aux déclarations, montants, dates et autres informations relatives à la taxe de séjour, que ces données soient saisies dans le Logiciel par N>T, le Client ou les Hébergeurs pour l'utilisation du Service, ou issues des traitements réalisés à partir du Logiciel.

Serveur : désigne l'équipement informatique appartenant à N>T connecté au réseau Internet et hébergeant le Logiciel.

Support : désigne l'assistance fournie par N>T au Client, déclinée en trois niveaux définis en Annexe 2, étant précisé que le Support niveau 3 n'est pas inclus dans la Solution globale.

Article 2 - Objet

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles N>T fournira la Solution globale au Client.

Dans le cadre de la Prestation d'accompagnement, N>T apporte au Client son expertise en matière d'optimisation de la collecte de la taxe de séjour.

Les modalités d'exécution de la Prestation d'accompagnement sont définies à l'article 3 du présent Contrat.

Dans le cadre de la Prestation d'exploitation, N>T fournit au Client le Service et lui concède à cet effet un droit d'utiliser le Logiciel, ainsi que les conditions dans lesquelles le Client pourra utiliser le Service et le Logiciel.

Les coûts et services des Prestations sont décrits en Annexe 1.

Les niveaux de service, le support et la maintenance sont décrits en Annexe 2.

Les obligations réciproques des parties résultant du règlement européen sur la protection des données (RGPD) en Annexe 3

Article 3 - Prestation d'accompagnement

3.1 Dans le cadre de la Solution globale, N>T prodigue au Client un accompagnement, des conseils et des formations ciblés en matière de collecte des taxes de séjour, notamment :

- des conseils d'ordre méthodologique, organisationnel et opérationnel,
- la tenue de réunions avec élus et techniciens,
- l'édition de documents, tels que, à titre d'exemples, des sites web d'information, des modèles de courrier, des affichettes et des guides à destination du public.
- l'accès au Club-Utilisateurs tel que défini à l'article 1 du présent Contrat, sur lequel N>T met à disposition des Clients et des offices du tourisme qui en dépendent :
- des notes,
- des vidéos conférences enregistrées ou en direct,
- un programme permanent de formation à distance du personnel

3.2 La Prestation d'accompagnement relève d'une obligation de moyens.

3.3 La Prestation d'accompagnement a pour seul but d'optimiser l'utilisation du Service objet de la Prestation logicielle telle que décrite à l'article 4 du présent Contrat. Dans ce contexte, le Client est informé et comprend que la Prestation d'accompagnement ne saurait être interprétée comme une prestation de conseil juridique.

3.4 Le Client devra fournir à N>T, dans les meilleurs délais, toutes les informations, documents, fichiers et données nécessaires à la prestation objet du présent article. Le Client reconnaît que N>T ne saurait en aucun cas être tenu responsable des conséquences qu'elles soient d'un retard du Client dans la fourniture d'informations, documents, fichiers et données demandées par N>T.

3.5 Lorsque N>T édite un document quel qu'il soit pour le Client, ce dernier dispose d'un droit de rectification et de modification pendant un délai de 7 jours ouvrés suivant la remise par N>T de la première version présentée au Client. Une fois ce délai écoulé, toute modification ultérieure sera facturée cinquante euros hors taxes (50 € HT).



Article 4 - Prestation logicielle

4.1 Mise en place et livraison du Service

- 4.1.1. Le Client devra fournir à N>T l'ensemble des informations, documents, fichiers et données nécessaires au paramétrage du Logiciel et à la mise en place du Service, incluant notamment les informations relatives aux Hébergeurs, les délibérations et arrêtés relatifs à la taxe de séjour concernant son territoire, son papier en-tête afin de pouvoir éditer des modèles de lettre et, de manière générale, l'ensemble des informations, fichiers, documents et données utiles à la mise en place du Service.

Le Client s'engage à collaborer de son mieux avec N>T et devra répondre dans les meilleurs délais aux demandes de N>T, notamment demandes d'informations, d'éléments ou de validation.

- 4.1.2. Le Service sera mis en place par N>T dans les délais et selon les conditions définies en Annexe 1.

N>T ne pourra être tenue responsable d'un retard qui ne lui est pas imputable, notamment en cas de retard du Client dans la délivrance des informations nécessaires à la mise en place du Service ou autre intervention demandée par N>T au Client.

- 4.1.3. Le Service sera accessible sur une url propre du type : <http://collectivite.taxesejour.fr>

N>T communiquera au Client les codes d'accès personnels des responsables (identifiant et mot de passe) pour se connecter au Service.

N>T et le Client s'engagent à tout mettre en œuvre pour assurer, chacun de leur côté, une confidentialité et une sécurité totale des codes d'accès.

Le Client reconnaît expressément qu'il sera seul responsable en cas d'utilisation non-autorisée de ses mots de passe et lorsque l'utilisation de ses codes d'accès résulte d'une négligence qui lui est imputable relative aux règles de base de confidentialité et de sécurité des accès aux systèmes d'informations.

N>T créera l'ensemble des comptes hébergeurs et les hébergements grâce aux données fournies. N>T transmettra au Client les courriers contenant les identifiants initiaux des hébergeurs, charge au client de les leur transmettre par tout moyen de son choix.

- 4.1.4. Les Parties vérifieront les conditions d'accès et de fonctionnement du Service et la conformité du Service aux spécifications définies en Annexe 1 pendant un délai de trente (30) jours.

Les Anomalies imputables au Logiciel qui seront éventuellement détectées feront l'objet, dans les meilleurs délais, d'une correction de la part de N>T.

A défaut de notification par le Client de difficultés ou d'Anomalies dans le délai ci-dessus, le Client sera réputé disposer d'un Service conforme à ses besoins. Les éventuelles Anomalies pourront être corrigées dans le cadre de la maintenance.

4.2 Conditions d'utilisation du Logiciel

N>T concède au Client, à titre non exclusif, personnel et incessible, le droit d'utiliser le Logiciel et le Service pour ses propres besoins et ceux des Utilisateurs, pour la durée du Contrat.

Le Client reconnaît que l'utilisation du logiciel est soumise aux Conditions Générales d'Utilisation de son site de télédéclaration <https://collectivite.taxesejour.fr/>, qu'il accepte et qui s'appliquent sans préjudice des dispositions du présent Contrat.

Le Client s'engage à utiliser le Logiciel dans le respect des instructions fournies par N>T. Ces instructions sont composées :

- de l'ensemble de la documentation relative à l'utilisation du Logiciel disponible sur le site <https://support.nouveauxterritoires.fr>.
- des éventuelles consignes données par N>T dans le cadre de l'assistance téléphonique

4.3 Conditions de fourniture du Service

Le Service sera fourni dans le respect des garanties visées à l'article 8.

N>T s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques et humains nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du Serveur permettant l'accès et l'utilisation du Logiciel 24h/24 et 7j/7, sous réserve des conditions stipulées à l'article 9 et à l'Annexe 2.

Pour ce faire, N>T assurera l'hébergement du Serveur de manière à satisfaire la charge des demandes de consultations des Utilisateurs, en termes de liaisons et de capacité matérielle.

Compte tenu de la nature et de la complexité des technologies mises en œuvre pour l'exécution du Contrat, notamment de la complexité d'Internet, de l'inégalité des capacités des différents réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, des différents « goulots d'étranglement » sur lesquels N>T n'a pas de maîtrise, chaque Partie :

- S'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution du Contrat,
- Reconnait que le service fourni ne peut être exempt d'anomalies, de défaillances, d'interruptions et d'indisponibilités.

C'est pourquoi la responsabilité de N>T est limitée au fonctionnement du Serveur et du Logiciel.

Dans ce contexte, N>T ne saurait être tenu en aucun cas pour responsable :

- des vitesses d'accès et de connexion du réseau de télécommunication,
- des ralentissements externes. Par « externe », il est entendu depuis le Client jusqu'au fournisseur d'accès internet de N>T
- des mauvaises transmissions dues à une défaillance ou à un dysfonctionnement des réseaux ou équipements dont elle n'a pas la maîtrise ou ne résultant pas d'une acquisition ou d'une contractualisation de la part de N>T.

Article 5 - Collaboration du Client

Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage à collaborer avec le personnel de N>T, en particulier afin d'établir les diagnostics des Anomalies éventuelles.

Le Client s'engage en outre à fournir avec diligence à N>T les informations que cette dernière pourra légitimement lui demander et qui seront nécessaires pour lui permettre de fournir le Service, et de manière générale à collaborer avec diligence avec N>T à chaque fois que cela sera utile ou nécessaire pour la fourniture du Service et notamment la résolution des Anomalies éventuelles.

Article 6 - Interlocuteurs Priviliés

Chaque Partie désigne un interlocuteur privilégié, qui sera son propre point de contact pour toutes les questions se posant au cours de l'exécution du Contrat et après son terme.

Les communications entre les Parties devront dans toute la mesure du possible être effectuées entre les interlocuteurs privilégiés.

L'interlocuteur privilégié désigné par N>T est : Jérôme PAYANY

Interlocuteur privilégié désigné par le Client

INFORMATION CHORUS PRO :

SIRET

Numéro d'engagement

Autre information

Article 7 - Conditions financières

- 7.1 En contrepartie des Prestations, le Client paiera à N>T les redevances précisées en Annexe 1. Les règlements seront effectués dans les trente (30) jours suivant la date de réception de la facture.
La facture peut être envoyée par courriel. En cas d'envoi par courriel, la facture est réputée avoir été reçue par le Client à la date de l'envoi du courriel par N>T.

- 7.2 Tout retard de paiement entraînera de plein droit, sans mise en demeure préalable, la mise en œuvre d'intérêts moratoires conformément aux règles en vigueur dans l'exécution de finances publiques.

- 7.3 Sauf disposition contraire, les redevances sont exprimées en Euros et s'entendent hors taxes.

- 7.4 Sous réserve que le Service fourni demeure celui décrit en annexe et soit utilisé par le Client dans les conditions décrites en annexe, le montant des redevances est fixe pour la première période d'exécution du Contrat.

En cas de reconduction, le prix de la période de renouvellement sera majoré chaque année par application de la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (S1/S0)$$

P1 : prix révisé (c'est-à-dire le montant révisé de la redevance annuelle)

P0 : prix d'origine (c'est-à-dire le montant de la redevance annuelle tel que fixé initialement lors de la conclusion du Contrat ou, en cas de reconductions successives, tel que fixé lors de la précédente reconduction)

S1 : dernier indice SYNTEC publié à la date de révision du Contrat

S0 : dernier indice SYNTEC publié à la date de signature du Contrat ou, en cas de reconductions successives, de la précédente reconduction.

Article 8 - Garanties

- 8.1 N>T garantit que le Service est conforme à ses spécifications telles que décrites en Annexe 1 et, qu'en cas d'écart de conformité notifié par le Client, N>T fera diligence pour y remédier.

En cas de dysfonctionnement affectant tout ou partie du Service, N>T étudiera la situation et s'efforcera de procéder à la résolution du dysfonctionnement dans les conditions et sous les réserves définies en Annexe 2.

- 8.2 N>T garantit une disponibilité du Service de quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99%), dans les conditions et sous les réserves définies en Annexe 2.

Le Client reconnaît être informé de la complexité des réseaux mondiaux, de l'inégalité des capacités des différents sous-réseaux, de l'afflux à certaines heures des utilisateurs, des différents « goulots d'étranglement » à certains endroits de l'Internet, que ces événements peuvent empêcher ou réduire la capacité de connexion au Service et qu'ils sont hors du contrôle de N>T.

- 8.3 En conséquence, N>T ne garantit pas que le fonctionnement du Service sera ininterrompu ou exempt d'erreur ni que ceux-ci soient sécurisés de manière absolue ; toutefois, N>T recherchera dans toute la mesure du possible des solutions pour améliorer la situation dans la limite de ce qui relève de son ressort, mais il est rappelé qu'en cas de mauvais fonctionnement ou de l'indisponibilité du réseau Internet, conformément aux dispositions de l'article 4.3 du présent Contrat, la responsabilité de N>T ne saurait être engagée.

- 8.4 Les garanties et dispositions ci-dessus s'appliquent sous réserve du respect par le Client de ses obligations au titre du présent Contrat et des conditions, limites et exclusions prévues au présent Contrat, notamment à l'article 10 et à l'Annexe 2.

- 8.5 N>T ne garantit pas que les Hébergeurs du territoire du Client disposent d'un accès Internet, ni qu'ils utiliseront le Logiciel. Le Client déclare avoir étudié et évalué, préalablement à la conclusion du Contrat, la pertinence de l'utilisation du Service par rapport à ses besoins et l'adéquation du Service à ses besoins, notamment eu égard au nombre d'Hébergeurs disposant d'un accès Internet et susceptibles d'utiliser le Logiciel. La responsabilité de N>T ne pourra en aucun cas être engagée au titre du refus des Hébergeurs d'utiliser le Logiciel ou en cas de nombre d'Hébergeurs utilisant le Logiciel jugé insuffisant par le Client.

- 8.6 Chaque Partie garantit l'autre Partie :

- (a) qu'à sa connaissance, au jour de l'entrée en vigueur du présent contrat, rien ne s'oppose à sa conclusion, à sa régularisation ou à son exécution ;
- (b) qu'à sa connaissance, elle ne fait l'objet d'aucune poursuite ou procédure qui aurait pour effet de remettre en cause l'économie du Contrat ;
- (c) qu'elle dispose de toutes les autorisations ou licences requises pour permettre l'exécution de ses obligations contractuelles.

Chaque Partie s'engage en outre à exécuter ses obligations en conformité avec l'ensemble des lois et règlements en vigueur.

Article 9 - Assistance et maintenance

N>T fournira une assistance téléphonique et assurera la maintenance du Logiciel dans les conditions définies à l'Annexe 2.

Article 10 - Responsabilité

- 10.1 Tout manquement à toute disposition du présent Contrat peut entraîner de plein droit la résiliation immédiate et sans préavis du Contrat, sans préjudice des dommages-intérêts que N>T serait en droit de réclamer.
- 10.2 Il est rappelé que la Prestation d'accompagnement relève d'une obligation de moyens.
- 10.3 N>T ne pourra être tenue pour responsable des préjudices subis par le Client ou un tiers ou des manquements à ses obligations, objet du Contrat, lorsque ces préjudices ou manquements seront, directement ou indirectement, en tout ou partie, dus :
- (a) à un manquement, total ou partiel, du Client aux obligations mises à sa charge par les présentes, ou au retard apporté à leur exécution ;
 - (b) à des négligences, fautes, omissions ou comportement illicite des Utilisateurs ou du Client, de ses employés, préposés, collaborateurs, mandataires ou autres tiers non-placés sous l'autorité de N>T et dûment autorisés par N>T ;
 - (c) à un retard de fourniture, une inexactitude ou un manque de complétude des Données ou des informations fournies par le Client ou les Utilisateurs à N>T ;
 - (d) aux Données fournies par le Client ou les Utilisateurs, notamment en cas d'inexactitude, erreur, fraude ou omission des déclarations effectuées par les Hébergeurs ;
 - (e) au défaut de mise en œuvre ou de fourniture, en temps et en heure, des informations, matériel, des logiciels, équipements et personnel dont la fourniture ou mise en œuvre incombe au Client ;
 - (f) aux dysfonctionnements de logiciels, équipements ou matériels fournis ou mis en œuvre par le Client ou les Utilisateurs, notamment au système informatique ou à la connexion internet du Client ou des Hébergeurs ;
 - (g) aux conséquences de toute nature résultant d'une erreur de manipulation des Utilisateurs ou d'une utilisation du Logiciel par le Client ou les Utilisateurs non conforme aux spécifications, au périmètre d'utilisation pour lequel le présent Contrat a été conclu, à la documentation, aux conditions générales d'utilisation du site internet ou aux instructions communiquées par N>T au Client relatives à l'utilisation, à la configuration, au paramétrage ou au fonctionnement du Service ;
 - (h) pour des raisons de force majeures telles que la défaillance de longue durée du réseau public de distribution d'électricité, grèves, émeutes, guerres, tempêtes, tremblement de terre, défaillance du réseau public des télécommunications, pertes de connectivité internet dues aux opérateurs publics ou privés dont dépend N>T, étant précisé que N>T dépend aussi bien de son propre opérateur que de celui du Client.
 - (i) à un événement prévu à l'article 2.2.4 de l'Annexe 2.
- 10.4 Il est expressément convenu que N>T ne pourra encourir aucune responsabilité au titre des déclarations effectuées par les Hébergeurs, notamment en cas de déclaration frauduleuse, omission, erreur ou inexactitude des déclarations ou des informations transmises par les Hébergeurs.
- 10.5 Les dommages indirects sont exclus du champ de la responsabilité de N>T. De convention expresse, sont assimilés à des dommages indirects toutes pertes de revenus de bénéfices, de commandes ou de profits, pertes ou corruption de données, non-réalisation de profits ou d'économies.



10.6 Le Client sera seul responsable :

- des Anomalies et de toutes les conséquences qui pourront résulter de ses Données et des éléments de son système d'information et de télécommunications utilisés dans le cadre de l'utilisation du Service ;
- de la vérification de la compatibilité du Service avec les éléments de son système d'information et de télécommunications ;
- de l'utilisation faite par le Client des informations obtenues par le biais du Service
- de toute conséquence liée à une utilisation du Service par les Utilisateurs contraire aux conditions d'utilisation du Service

10.7 En tout état de cause, quelle que soit la nature ou le fondement de l'action en responsabilité intentée contre N>T, dans le cas où la responsabilité de N>T serait engagée, le montant total des indemnités mises à sa charge ne pourra excéder le montant des redevances perçues par N>T au cours des douze (12) derniers mois précédant la réclamation du Client.

10.8 Les Parties reconnaissent que la répartition des risques et des responsabilités opérées par le Contrat est raisonnable eu égard au contexte et aux conditions financières encadrant leur accord. Pour le surplus, il appartient au Client de souscrire en tant que de besoin toute assurance qu'il jugera utile lui permettant de garantir les dommages pour lesquels la responsabilité de N>T est exclue en application des dispositions du présent Contrat.

10.9 Les Parties certifient avoir souscrit à une assurance en responsabilité civile

Article 11 - Sous-traitance - Cession

Le Client ne peut céder, en tout ou partie, le présent Contrat à quelque tiers que ce soit sans l'autorisation expresse et préalable de N>T.

Le Client reconnaît et accepte que N>T pourra avoir recours à des sous-traitants ou des fournisseurs tiers afin de fournir tout ou partie du Service. Le recours à de tels tiers n'exonérera pas N>T de ses obligations ou responsabilités au titre des présentes.

Article 12 - Propriété Intellectuelle

L'ensemble des contenus originaux conçus par N>T dans le cadre de la Prestation d'accompagnement, à savoir les contenus originaux disponibles sur le Club-Utilisateurs, ainsi que les modèles et matrices de communication, sont mis à disposition du Client *intuitu personae* par N>T. Dans ce contexte, seul le Client, ses élus, son office du tourisme et ses techniciens sont autorisés à faire usage de ces contenus originaux. En conséquence, le Client s'engage à ne transmettre lesdits contenus à quiconque sans autorisation expresse et écrite de N>T.

N>T garantit être titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel.

N>T conserve la pleine et entière propriété du Logiciel et de toutes ses composantes présentes et à venir, telles que notamment base de données, logiciel, programme, fichier, page Html ou page web quel que soit son format ou le langage de programmation utilisé, site internet, contenu web ou multimédia, données et autres contenus, le présent contrat n'entraînant aucun transfert de propriété.

Le Contrat n'entraîne le transfert d'aucun droit de propriété intellectuelle au profit du Client, N>T conservant la pleine et entière propriété du Logiciel, du Service et des éléments qui le composent, tels que notamment logiciels, pages web, bases de données, fichiers.

Le Client conserve quant à lui la pleine et entière propriété des Données et de l'ensemble des éléments et données de son système d'information.

Le client s'engage à ne pas porter atteinte directement ou indirectement aux droits de N>T sur le logiciel et sera responsable du respect de cet engagement par les membres de son personnel, par ses collaborateurs et par tout tiers en relation contractuelle avec lui.

Le Client s'interdit de contrefaire ou reproduire, traduire ou transcrire tout ou partie du Logiciel, de le modifier, de l'adapter ou de lui adjoindre quelque que ce soit, par n'importe quel moyen et sous n'importe quelle forme, sans l'autorisation préalable expresse de N>T, sauf le cas échéant pour les strictes nécessités de l'exécution du Contrat et de l'utilisation du Service par le Client dans le strict respect des conditions du Contrat.

Il est rappelé que, conformément à l'article 10.1 du présent Contrat, tout manquement à toute disposition du Contrat peut entraîner de plein droit la résiliation immédiate et sans préavis du Contrat, sans préjudice des dommages-intérêts que N>T serait en droit de réclamer.

Article 13 - Traitement des Données

13.1 Disponibilité des Données

N>T s'engage à stocker, à conserver, à donner accès à l'intégralité des Données du Client et ce pendant toute la durée du Contrat. Par cela, aucune Donnée, en dehors des cas prévus par la loi, ne pourra être effacée, ou supprimée, par N>T ou un sous-traitant, sans l'accord du Client.

Après accord avec le Client, certaines catégories de Données pourront subir un traitement, afin de les rendre disponibles à des fins de statistiques.

13.2 Export des Données

Un « export » est entendu comme l'extraction par N>T des Données et leur sauvegarde sur un support remis au Client.

N>T s'engage à proposer un export de l'ensemble des données pouvant répondre aux obligations du Client en termes de mise à disposition (Open Data) ou en termes légaux de statistiques.

Une fois par an le Client pourra demander à N>T un export intégral des Données du Client pour l'année achevée. Le Client pourra moduler le contenu de l'export en fonction de la granularité, c'est à dire le niveau de détail, des Données contenues dans ledit export.

13.3 Données à caractères personnel

Les Données transmises par N>T aux fins d'utilisation du Service sont systématiquement stockées sur des serveurs situés sur le territoire français. Si ces Données comportent des données à caractère personnel, le Client garantit à N>T qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme de la législation, et qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait desdites Données personnelles. A ce titre, le Client garantit N>T contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les Données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Logiciel. N>T a vis-à-vis du Client la qualité de sous-traitant de données à caractère personnel et cela fait l'objet d'une Annexe 3 au présent contrat.

13.4 Exploitation des données

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation du Service.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation du Services. Il garantit en outre être prestataire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence N>T dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client. Le Client garantit N>T 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 le Logiciel. Le Client demeure le seul propriétaire des Données.

Dans un strict but d'observation et d'optimisation, les métadonnées de déclaration anonymisées de Clients distincts peuvent être partagées et recoupées.

13.5 Sécurité des données

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés et aux normes du marché pour assurer la sécurité des Données.

N>T s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. N>T mettra en place les mesures techniques et organisationnelles aux normes du marché de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

13.6 Réversibilité

La clause de réversibilité sera activée quelques soient les raisons de résiliation du présent Contrat.

Au terme du présent Contrat, N>T s'engage à transférer les Données au Client dans un délai de deux (2) mois suivant la demande de réversibilité des Données. Dans l'hypothèse où le Client ne demanderait pas la restitution des Données dans les six (6) mois à compter du terme du présent Contrat, N>T détruira lesdites Données.

N>T s'engage à apporter, dans un délai d'un (1) mois, l'assistance nécessaire pour faciliter le transfert des Données, et la reprise de leur exploitation par le Client ou par un autre prestataire, ce durant la période de migration qui s'achèvera après la récupération intégrale des Données appartenant au Client.

N>T s'engage à garantir, lors du transfert, la sécurité des Données qui lui ont été confiées. En outre, la phase de réversibilité ne doit pas modifier la qualité du Service.

Article 14 - Confidentialité

De manière générale, sauf pour l'exécution du présent Contrat ou accord exprès, les Parties s'engagent à ne divulguer aucune information relative à la négociation et au contenu du présent Contrat.

Pendant toute la durée du présent Contrat et pendant une période subséquente de dix (10) ans, N>T s'engage à conserver confidentielles les Données relatives aux déclarations et au recouvrement de taxe de séjour effectuées dans le cadre du présent Contrat, à ne pas les communiquer à des tiers (à l'exception de ceux dont l'intervention est nécessaire pour l'exécution du présent Contrat) et à ne pas les utiliser à quelque fin que ce soit autre que l'exécution du Contrat.

N>T s'engage à considérer comme confidentielles les informations de toutes natures qu'il aura pu recueillir au sujet du Client au cours de l'exécution du présent contrat.

De la même façon, sauf accord exprès, le Client s'engage à ne divulguer aucune des informations dont il dispose concernant le Service, le Logiciel et toute activité de N>T.

Article 15 - Durée

Le présent contrat prend effet à la date de sa signature pour une durée de trente-six (36) mois.

Il sera reconduit automatiquement et tacitement dans des termes identiques pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf résiliation par une partie, par courrier recommandé avec demande d'avis de réception adressé à l'autre partie en respectant un délai de préavis de trois (3) mois avant l'échéance.



Article 16 - Résiliation

Le présent Contrat est résiliable par l'une ou l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception :

- (a) en cas de manquement de l'autre partie à l'une de ses obligations essentielles, non-remédié dans un délai de quatorze (14) jours à compter d'une mise en demeure faite par la partie non-défaillante par courrier recommandé avec demande d'avis de réception ;
- (b) en cas de manquement de l'autre partie à l'une de ses obligations non-susceptible de réparation ;
- (c) en cas d'état de cessation des paiements affectant l'autre partie, ce dans la limite des dispositions légales applicables.

Sous réserve des stipulations de l'alinéa (a) ci-dessus, la résiliation prendra effet quatorze (14) jours après l'envoi à la partie défaillante d'un courrier recommandé avec demande d'avis de réception lui notifiant sa volonté de résilier le Contrat.

Article 17 - Conséquences de la cessation des relations contractuelles

En cas de cessation des relations contractuelles quelle qu'en soit la cause,

- (a) N>T désactivera les comptes et mots de passe du Client, des Utilisateurs et leur accès au Logiciel ;
- (b) N>T restituera au Client toutes les Données collectées pour son compte selon les conditions de l'article 13.6;
- (c) les dispositions des articles 12 et 14 survivront ;
- (d) les droits des Parties nés préalablement à la cessation des relations contractuelles demeureront acquis.

Article 18 - Documents contractuels

18.1 Divisibilité

Si l'un des articles du présent Contrat s'avérait nul ou inopposable en vertu d'une loi ou d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice, les autres articles conserveront toute leur force et leur portée.
Les Parties s'engagent à convenir, d'un commun accord, de remplacer tout article invalide par des articles valides.

18.2 Intégralité

Le présent Contrat et ses annexes contiennent tous les engagements des Parties. Les documents, contrats, correspondances, offres et propositions relatifs à l'objet du présent Contrat et antérieurs à sa signature sont considérés par les Parties comme non-avenus.

Le Contrat est formé des documents contractuels suivants présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante :

1. le présent document ;
2. les annexes au présent document

En cas de contradiction entre une et/ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque de ces documents, le document de rang supérieur prévaudra.

Les annexes au présent document qui font partie intégrante du Contrat sont les suivantes :

- (a) Annexe 1 : Description et coût des services
- (b) Annexe 2 : Niveaux de service, support et maintenance.
- (c) Annexe 3 : Obligations réciproques des parties résultant du règlement européen sur la protection des données – RGPD

Il pourra être complété ou modifié par avenant écrit conclu par les deux Parties.

Article 19 – Résolution des différends

Pour tout litige concernant l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, que les Parties ne pourraient résoudre à l'amiable, il est fait attribution expresse de compétence au Tribunal Administratif de Marseille.

Le présent Contrat est soumis à la loi française.
Il a été rédigé en langue française et seule cette version fait foi.

Fait à Marseille, en deux exemplaires originaux, le 15/10/2019

Pour le Client :

M Jean TRINQUIER

Signature :

Pour Nouveaux Territoires :

M. Jérôme PAYANY

Signature :

Cachet

ANNEXE N° 1
DESCRIPTION DES COUTS ET SERVICES

Préambule

Le présent document a pour objet de décrire et fixer les redevances applicables à la Solution globale d'optimisation de la Taxe de Séjour éditée par Nouveaux Territoires, à savoir l'exploitation (1) de la Prestation logicielle, ainsi que leurs conditions de règlement (2).

1. Exploitation du Logiciel

Nous mettons à votre disposition notre plateforme de gestion et de télédéclaration de la taxe de séjour sous la forme d'un service web (Software As A Service) c'est à dire que nous nous occupons de son hébergement, de sa sauvegarde, de sa maintenance, de son évolution fonctionnelle en fonction de vos besoins et cela 24h/24 7j/7.

En mode SaaS, vous bénéficiez toujours de la dernière version disponible, les mises à jour étant effectuées par notre équipe sans le moindre surcoût.

Nous accompagnons également au quotidien les personnels en charge de la gestion de la taxe pour répondre à toutes leurs questions sur la taxe et sur la plateforme et les aider dans l'optimisation de sa perception.

Declaloc CERFA pour l'ensemble des communes de votre territoire est intégré pour permettre aux déclarations effectuées en mairie d'être automatiquement intégrées à votre dispositif de perception de la taxe de séjour.

Postes	Nb	PU HT	PT HT
- Mise à disposition en SaaS de la solution gestion de la taxe de séjour - Mode de déclaration : papier, web, smartphone. - <250 hébergeurs pour 37 000 € de TS	1	100,00 €	100,00€
Accompagnement au pilotage du process, Mise à jour de la communication, Accès à la base de connaissance sur la taxe de séjour Formation permanente des utilisateurs club-utilisateurs.taxesejour.fr	1	90,00 €	90,00 €
Assistance utilisateur téléphonique et Mail, Gestionnaire de tickets. (Jours ouvrés 8h00-18h00)			
Frais mensuels HT			190,00 €
Total annuel HT			2280,00 €
Total annuel TTC			2736,00 €

Au-delà de 55 000€ de perception de taxe, les frais d'exploitation seront majorés de 20€ HT mensuels par tranche de 10 000€

2. Conditions de règlement

L'exploitation et l'accompagnement sont réglés annuellement par avance à la date anniversaire de la mise en œuvre.

Options de mise en oeuvre

Postes	Nb	PU HT	PT HT
Conduite du projet (à la journée)**	0	1 000,00 €	0,00 €
Mise en place prélèvement automatique SEPA	0	300,00 €	0,00 €
Mise en place paiement CB TIPI	0	300,00 €	0,00 €
Mise en place des versions internationales	0	900,00 €	0,00 €
Réunions publiques**	0	900,00 €	0,00 €
DeciaLoc «Procédure d'enregistrement»	0	1210,00 €	0,00 €
DeciaLoc «Changement d'usage»***	0	2000,00 €	0,00 €
Total options HT			00,00 €
Total options TTC			00,00 €

Options d'exploitation

Maintenance annuelle	Nb	PU HT	PT HT
DeciaLoc «Procédure d'enregistrement»	0	200,00 €	0,00 €
DeciaLoc «Changement d'usage»***	0	300,00 €	0,00 €
Assistance Technique aux hébergeurs (<250 héb)	0	1200,00€	0,00€
Total options HT			0,00 €
Total options TTC			0,00 €

Outils de contrôle et analyse avancés

Options d'exploitation	Nb	PU HT	PT HT
Mise en oeuvre de l'outil	0	1 000,00 €	0,00 €
Taxanalyse Suivi de la confiance des déclarations des hébergeurs Frais d'exploitation annuels	0	300,00 €	0,00 €
Total annuel HT			0,00 €
Total annuel TTC			0,00 €

* Frais d'impression en sus pour les documents de communication en fonction de la demande.

** Frais de déplacements en sus

Ces frais impressions seront facturés après validation d'un devis.

Les frais de déplacements ne seront pas systématiques. Le cas échéant ils seront facturés en fonction du cout réel du déplacement (billet de train)

*** Possible que si la collectivité utilise la procédure de changement d'usage standard élaborée par le cabinet d'avocats « Affaires Publiques »



ANNEXE N° 2 NIVEAUX DE SERVICES, SUPPORT ET MAINTENANCE

PREAMBULE

Le présent document a pour objet :

- De définir les critères et niveaux de service applicables à la fourniture du Service par N>T ainsi que les réparations dues par cette dernière dans l'hypothèse où ces niveaux ne seraient pas atteints pour des raisons qui lui sont exclusivement imputables,
- De définir les conditions dans lesquelles N>T assurera le Support et la maintenance du Service ;
- De préciser un certain nombre d'hypothèses constitutives d'événements indépendants de la volonté de N>T et, partant, qui ne lui sont pas imputables.

1. DISPONIBILITE ET PERFORMANCE DU SERVICE

1.1 Disponibilité du Logiciel

La disponibilité du Logiciel est au moins de quatre-vingt-dix-neuf pour cent (99%) (à l'exclusion des indisponibilités pour les raisons définies ci-après), au titre d'une obligation de moyens de N>T.

Par disponibilité, on entend le fait que les Utilisateurs soient effectivement en mesure de se connecter au Logiciel et d'utiliser l'ensemble des fonctionnalités souscrites par le Client.

La disponibilité sera mesurée à la fin de chaque trimestre civil pour le trimestre écoulé, ce sur la base d'une semaine, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les résultats seront communiqués au Client.

Toute indisponibilité de tout ou partie du Service ou du Logiciel devra faire l'objet d'une notification écrite par le Client adressée à N>T par e-mail ou télécopie dans les huit (8) heures ouvrées de sa survenance, le Client devant à cette occasion fournir les informations relatives à la date et l'heure de sa survenance.

Pénalités

Si la durée d'indisponibilité cumulée sur le trimestre est supérieure à un pour cent (1%) (mesurée 24/24 heures, 7/7 jours), les pénalités suivantes seront applicables pour les indisponibilités totales du Service.

Une pénalité égale à 1/365^e du montant annuel des Redevances sera due pour chaque période de huit (8) heures d'indisponibilité sur le trimestre considéré, dans la limite de un douzième (1/12^e) du montant annuel des redevances.

Exclusions

Les indisponibilités consécutives aux événements visés ci-dessous seront exclues du calcul de disponibilité :

- Anomalie, défaillance ou indisponibilité des services de communication, des réseaux ou des circuits fournis par des tiers opérateurs, privés ou publics, de télécommunications dont dépend N>T, étant précisé que N>T dépend aussi bien de son propre opérateur que de celui du Client.
- Opérations de maintenance planifiées¹,
- Inexécution ou mauvaise exécution par le Client de ses obligations (ex : retard dans la fourniture à N>T des informations requises, modification du système informatique du Client, mauvaise utilisation du Logiciel par le Client ou les Utilisateurs ou utilisation non-conforme à la documentation ou aux recommandations de N>T),
- cas de force majeure et, notamment, explosion, incendie, fait du prince, cas fortuits, intempérie et catastrophe naturelle et, en particulier, inondation, tremblement de terre, foudre ou autres événements, qu'ils soient ou non de même nature, indépendants de la volonté de N>T,
- Anomalie, défaillance ou indisponibilité causée en tout ou partie par les Données fournies par le Client ou les Utilisateurs, notamment en cas de saisie de données inexacts, incomplètes ou erronées,
- Anomalie, défaillance ou indisponibilité causée en tout ou partie par un matériel, logiciel ou autre équipement de toute nature non fourni par N>T,
- de manière générale, Anomalie, indisponibilité ou défaillance due en tout ou partie à une cause indépendante de la volonté de N>T ou dans les hypothèses prévues à l'article 2.2.4 ci-après.

1.2 Performance du Logiciel et temps de réponse

N>T s'efforce de fournir un service qui permette, dans des conditions de fonctionnement normales, de présenter, pour la majeure partie des fonctionnalités du Logiciel, un temps de réponse de moins de deux (2) secondes par transaction (on entend par « transaction » la réponse du serveur à une demande d'affichage de page web). N>T s'engage à dimensionner ses équipements et ports de télécommunications de manière à atteindre en général ces niveaux, dans la mesure du possible, au titre d'une obligation de moyens.

Il est cependant rappelé que le temps de réponse dépend très largement du réseau Internet et des systèmes de télécommunications de tiers et des Utilisateurs, éléments qui sont hors du contrôle de N>T. N>T ne saurait dès lors garantir un tel temps de réponse ; toutefois, si le Client est confronté, d'une manière permanente ou régulière, à un temps de réponse supérieur à l'objectif indiqué ci-dessus, N>T étudiera la situation et s'efforcera de procéder à des modifications de son environnement (serveur, applicatif et contrat avec son fournisseur d'accès Internet) et/ou de recommander au Client des actions sur son système d'information ou sur son accès Internet à mettre en œuvre en vue d'améliorer le temps de réponse.

¹ Les opérations de maintenance de l'application et de son environnement d'hébergement sont planifiées entre 22h et 04h GMT. Lorsque ces opérations rendent impossible l'accès à l'application pendant plus de deux heures N>T s'efforcera d'en informer le Client, par courriel à l'interlocuteur privilégié désigné à l'article 6 du Contrat auquel est annexé le présent document, sept (7) jours avant leur déroulement. Une fois la maintenance terminée, N>T notifiera au Client par courriel les résultats de l'intervention.

2. SUPPORT, ASSISTANCE, MAINTENANCE CORRECTIVE

2.1 Contenu du support

Le Support se décline en trois niveaux définis comme suit :

- **Support niveau 1** : Assistance de N>T au Client par courriel ou téléphone, concernant des questions simples, relatives principalement à l'utilisation du Logiciel.
- **Support niveau 2** : Assistance de N>T au Client par courriel, concernant des conseils, principalement d'ordre stratégique, méthodologiques ou organisationnels.
- **Support niveau 3** : Assistance de N>T au Client en cas de questions plus complexes nécessitant une expertise réalisée par un spécialiste, et consistant en un renvoi vers un expert. Ce niveau de support n'est pas inclus dans la Solution globale.

En cas de problème technique lié à la Prestation logicielle, le Client suit la procédure décrite à l'article 2.2 ci-après.

2.2 Procédure de support en cas de problème technique lié au Logiciel

2.2.1 Help desk / Hotline

Le help desk est le personnel de N>T chargé d'apporter au Client une assistance en cas de problème technique lié à la Prestation logicielle.

Le Client peut contacter le help desk, du lundi au vendredi, sauf jours non travaillés, entre 09h et 18h (GMT+1), dans les conditions ci-après :

- Par téléphone au 04 84 25 56 56
- Par email support@nouveauxterritoires.fr
- Par l'ouverture d'un ticket sur le site : <https://support.nouveauxterritoires.fr>

Le help desk peut être contacté par le Client soit en cas d'Anomalie, soit en cas de demande d'assistance à l'utilisation.

N>T s'efforcera de résoudre l'Anomalie signalée par le Client ou de répondre à sa demande d'assistance à l'utilisation selon la procédure suivante :

• Traitement immédiat par le help desk :

Pour toute demande ou signalement d'incident, le help desk s'efforcera d'apporter une réponse au Client dans les meilleurs délais, par téléphone ou par email selon le souhait exprimé par l'appelant.

Dans toute la mesure du possible, lorsque le Client prend contact avec le help desk par téléphone, il doit être connecté au Logiciel, de manière à permettre qu'un diagnostic et une résolution de l'Anomalie rencontrée soient rapidement possibles.

L'Anomalie doit être reproductible et le Client doit communiquer à N>T l'ensemble des informations permettant de la reproduire. Si un message d'erreur apparaît, il doit être noté par le Client et fourni au help desk sur demande de ce dernier.

L'identité de l'appelant sera demandée et, dès que la qualification de l'Anomalie sera effectuée, une demande de support sera enregistrée dans le système de suivi. Un numéro d'incident sera alors attribué à l'Anomalie, qui devra être utilisé pour toute correspondance avec le help desk pendant le processus de résolution.

L'Anomalie ou la demande du Client sera traitée aussi rapidement que possible et il appartient au Client de coopérer avec N>T, notamment en suivant les procédures qui lui



seront indiquées pour aider au diagnostic et, dans toute la mesure du possible, reproduire l'Anomalie.

Si la demande ou l'Anomalie est résolue immédiatement par le help desk, l'Anomalie est classée. Sinon, le help desk appliquera la procédure suivante afin de la résoudre.

• **Résolution après transmission au service technique compétent :**

En cas d'Anomalie ou de demande ne pouvant être résolue immédiatement par le help desk, elle sera transmise par le help desk au personnel compétent de N>T afin d'être traitée dans les délais ci-après, qui sont fonction des niveaux de sévérité.

• **Intervention sur le site du Client :**

Le support sur site, dans les locaux du Client, sera facturé, après accord réciproque, aux coûts journaliers en vigueur.

Toute demande de formation du Client, notamment pour l'assistance à l'utilisation du Logiciel, fera l'objet d'un devis spécifique.

2.2.2 Niveaux de sévérité des Anomalies logicielles

Les Anomalies sont classées selon leur niveau de gravité suivant :

Anomalie de niveau 1 : Le Logiciel est indisponible, au sens de l'article 1 de la présente annexe, pour des raisons imputables à N>T.

Anomalie de niveau 2 : Les fonctionnalités essentielles du Logiciel sont indisponibles.

Anomalie de niveau 3 : Le Logiciel est affecté dans certaines de ses fonctionnalités mais demeure opérationnel.

Les Anomalies seront traitées et résolues en fonction de leur gravité.

2.2.3 Délais d'intervention de traitement et résolution des Anomalies logicielles

Les Anomalies seront traitées et résolues par N>T en fonction de leur gravité dans les conditions ci-après.

• **Calcul et computation des délais :**

Anomalies de niveau 1 :

Les Anomalies de niveau 1 seront résolues en priorité et aussitôt que possible, dans les délais ci-après. Un consultant support est d'astreinte, en dehors des heures de travail normales, pour les problèmes de niveau 1. Le consultant support est automatiquement contacté par l'intermédiaire d'un email en cas d'indisponibilité de niveau 1.

Anomalies de niveau 2 et 3 :

Pour les Anomalies de niveau 2 et 3, tous les délais impartis sont décomptés sur la plage horaire suivante : entre 09 et 18 h GMT, du lundi au vendredi, sauf jours non travaillés.

Lorsque, pour les Anomalies de niveau 2 et 3, un délai n'est pas entièrement consommé dans la plage horaire ci-dessus, le solde du délai est reporté sur le premier jour ouvré suivant (ainsi, à titre d'exemple, si le délai imparté est de 4 heures, et que l'appel a été reçu à 16h le vendredi, heure locale, le délai imparté à N>T court jusqu'au lundi 11 h, heure locale (pour autant que le lundi en cause ne soit pas un jour non travaillé).

- Temps de réponse :

A compter de la réception de la demande (c'est à dire à compter, selon le cas, soit du moment où l'appel a été décroché par un préposé de N>T sur la hotline, soit du moment où un préposé N>T a pris contact avec le Client suite à un fax, un email ou un message vocal), N>T s'engage à effectuer le diagnostic de qualification du niveau de sévérité dans un délai maximal de 1 heure.

A compter de la qualification du niveau de sévérité, N>T s'engage à entreprendre, dans les délais définis ci-dessous, les actions nécessaires en vue de permettre la résolution de l'Anomalie signalée, dans la mesure du possible et au titre d'une obligation de moyens :

Niveau de sévérité	Exemple	Délai maximal pour démarrer les actions de résolution d'incident signalé
Niveau 1	L'utilisateur ne peut pas accéder au Logiciel	1 heure
Niveau 2	Les fonctionnalités essentielles du Logiciel sont inaccessibles	8 heures
Niveau 3	Le Logiciel est affecté dans certaines de ses fonctionnalités mais demeure opérationnel.	16 heures

1. En cas d'Anomalie de niveau 1, la prise en compte du signalement intervient sous une (1) heure ouvrée. N>T s'efforce de corriger l'Anomalie Bloquante dans les meilleurs délais, et propose une solution de contournement.
2. En cas d'Anomalie de niveau 2, la prise en compte du signalement est effectuée dans les huit (8) heures ouvrables. N>T s'efforce de corriger l'Anomalie, et propose une solution de contournement pouvant permettre l'utilisation des fonctionnalités en cause dans les trois (3) jours ouvrés.
3. En cas d'Anomalie de niveau 3, la prise en compte du signalement est effectuée dans les seize (16) heures ouvrables, et propose la correction de l'Anomalie dans une nouvelle version du Logiciel, qui sera livrée dans le cadre de la maintenance évolutive.

Les Anomalies seront résolues par N>T dans les meilleurs délais à compter de la prise en charge, au titre d'une obligation de moyens. En cas de délai jugé trop long par le Client pour le rétablissement du Service ou la résolution d'une Anomalie, il ne pourra prétendre à aucune indemnité ou réparation autre que celles prévues à l'article 1 ci-dessus en cas d'indisponibilité, et ce uniquement si l'indisponibilité ou l'Anomalie est due à un manquement de N>T et relève de sa responsabilité exclusive.

2.2.4 Exclusions

En matière de support logiciel, l'assistance et la maintenance sont exclues en cas de :

- Appels ayant pour objet des Anomalies non liées au Service ou motivés par des raisons hors du contrôle de N>T,
- Appels effectués par des personnes autres que les utilisateurs du Service dûment autorisés par le Client.

- Cas dans lesquels il est impossible à N>T d'apporter une réponse en raison d'une défaillance des moyens de télécommunications,
- événements tels que la survenance d'une attaque Internet majeure, affectant une partie substantielle des réseaux et de leur utilisateur au moins dans la région de N>T et/ou du Client, notamment par propagation de virus, d'attaque en dénis de services et de toute technique ayant pour objectif de bloquer, ralentir ou faire dysfonctionner les réseaux,
- Anomalie, défaillance ou indisponibilité des services de communication, des réseaux ou des circuits fournis par des tiers opérateurs, privés ou publics, de télécommunications,
- inexécution ou mauvaise exécution par le Client de ses obligations (ex : retard dans la fourniture à N>T des informations requises, modification du système informatique du Client, mauvaise utilisation du Logiciel par le Client ou les Utilisateurs ou utilisation non-conforme à la documentation ou aux recommandations de N>T),
- cas de force majeure et, notamment, explosion, incendie, fait du prince, cas fortuits, intempérie et catastrophe naturelle et, en particulier, inondation, tremblement de terre, foudre ou autres événements, qu'ils soient ou non de même nature, indépendants de la volonté de N>T,
- Anomalie, défaillance ou indisponibilité causée en tout ou partie par les Données fournies par le Client ou les Utilisateurs, ou par un matériel, logiciel ou autre équipement de toute nature non fourni par N>T ou sur lequel N>T ne dispose pas des Droits de Propriété Intellectuelle ou autres droits ou autorisations lui permettant d'intervenir pour résoudre l'incident,
- erreur de manipulation du Client ou des Utilisateurs, ou autre erreur ou négligence imputable au Client ou aux Utilisateurs, notamment en cas d'utilisation non-conforme à la documentation ou aux recommandations fournies par N>T, utilisation dans des conditions anormales, mauvaise utilisation, erreur d'utilisation, données inexacts ou erronées,

Toute prestation de maintenance fournie à la suite d'un tel événement, relative ou consécutive à un tel événement, devra être préalablement acceptée par N>T et sera considérée comme une prestation optionnelle hors forfait faisant l'objet d'une facturation supplémentaire aux tarifs en vigueur.

N>T ne sera pas tenu de fournir les prestations de maintenance si d'une manière générale le Client ne respecte pas ses obligations au titre du Contrat.

N>T ne peut être tenue pour responsable des erreurs de manipulation par le Client ou les Utilisateurs, notamment en cas d'utilisation non-conforme à la documentation ou aux recommandations fournies par N>T ni de leurs conséquences dommageables, notamment des pannes, incidents, pertes de données consécutives à de telles erreurs.

Maintenance évolutive :

Les services de support, d'assistance et de maintenance corrective décrits ci-dessus n'incluent pas les demandes de nouvelles fonctionnalités ou de changements du dispositif qui feront l'objet de devis spécifiques.

Connexion Internet du Client et de Utilisateurs :

N>T n'offre pas de support pour la connexion du Client et des Utilisateurs à l'Internet et ne peut être tenu pour responsable des performances du réseau du Client ou des Utilisateurs, de leur connexion Internet et de leur équipement informatique, qui relèvent de leur propre responsabilité.

3. SAUVEGARDES, SECURITE, MAINTENANCE PREVENTIVE

3.1 Sauvegardes

3.1.1 Niveaux de service de sauvegarde

N>T effectue des sauvegardes du Logiciel et des données traitées par le Logiciel selon plusieurs procédures pour sécuriser au mieux l'intégrité des données et pour restaurer les données le plus rapidement possible en fonction de l'incident.

Il est précisé que les procédures de sauvegarde mises en œuvre par N>T sont destinées à permettre à N>T de restaurer le Service dans l'hypothèse de la survenance d'un événement majeur (« désastre »), c'est à dire un événement affectant l'ensemble des utilisateurs et non le seul Client. Ces sauvegardes ne sont en aucun cas destinées à se substituer aux procédures de secours d'urgence du Client.

Si des données du Client sont supprimées, perdues ou endommagées et nécessitent un rétablissement individuel, il n'est pas toujours possible de rétablir ces données.

En cas d'incident grave entraînant la destruction de données importante, la responsabilité de N>T se limite à rétablir la situation à partir des sauvegardes les plus à jour dont il dispose.

En cas de demande de rétablissement à une situation antérieure demandée par le Client sans qu'un aléa de fonctionnement soit imputable à N>T, cette demande sera considérée comme étant hors contrat, l'opération de rétablissement fera l'objet d'un devis spécifique.

3.1.2 Procédures de sauvegarde

Une sauvegarde quotidienne des données des serveurs de production est effectuée sur un serveur distant offrant ainsi une sécurisation maximale des données. Les données sont sauvegardées tous les jours entre minuit et cinq heures du matin. En plus, N>T conservera 6 copies des données sauvegardées : une copie des quatre derniers jours, une copie des 1er jour du mois en cours et du mois précédent.

De plus, une sauvegarde du 1^{er} jour du mois en cours est conservée à l'extérieur du data-center.

N>T s'engage à fournir au Client les informations concernant les incidents de sauvegardes, sous la forme d'un rapport hebdomadaire en cas d'incident, et sous la forme d'un rapport annuel fourni avec la notification de l'échéance du Contrat auquel est annexé le présent document et les modalités de renouvellement proposées.

3.2 Sécurité

Ce qui suit est une vue d'ensemble des mesures et des processus que N>T emploie pour sécuriser les données. Elle ne détaille pas la configuration exacte des systèmes ou des contre-mesures, car cette information, pour des raisons de sécurité, n'est pas distribuée en dehors des personnes qui contrôlent le service chez N>T.

Les attaques de virus ou les infractions de sécurité sont traitées dans une procédure interne de gestion des incidents.

Les procédures de sécurité peuvent être sujettes à modification.

3.2.1 Sécurité des accès physiques

Le Serveur est hébergé dans un environnement sécurisé et climatisé. Seuls les opérateurs autorisés disposent d'un badge d'accès.

3.2.2 Sécurité des données

Les Données et Services logiciels sont hébergés dans un centre de données (data center) situé sur le territoire français.

Les Données demeurent, à tout moment, la propriété du Client. Les employés de N>T ne modifieront pas ou ne supprimeront pas des Données sans accord préalable du Client (sous réserves des modifications effectuées dans le cadre de l'utilisation normale du Logiciel).

Les employés de N>T accédant, au nom, pour le compte ou dans les intérêts du Client, aux Données se conformeront strictement aux engagements de confidentialité prévus dans le Contrat. N>T s'assurera que de tels accès seront limités à des employés intervenant uniquement pour l'exécution des engagements du Contrat.

Les consultant support peuvent, occasionnellement, consulter les données enregistrées et/ou s'identifier, au nom du Client, dans le système pour diagnostiquer un incident.

3.2.3 Sécurité du Logiciel

Les restrictions d'accès au Logiciel couvrent deux domaines :

- accès clavier au Serveur,
- accès Internet au Serveur.

Les accès clavier et à distance sont protégés par l'utilisation de mots de passe. Tout accès à distance est crypté.

3.2.4 Firewalls et anti-virus

N>T utilise des logiciels Firewalls standard pour protéger le Serveur. Tous les logiciels du Serveur et les machines des administrateurs sont scannés par des anti-virus.

3.2.5 Contre-mesures

N>T surveillera les applications, le réseau et les fichiers log afin de diagnostiquer toute activité non autorisée cherchant à ouvrir une brèche dans la sécurité du Serveur ou à dégrader le fonctionnement du Service. N>T déploiera immédiatement des contre-mesures lors de la détection de l'activité non autorisée afin d'éviter l'intrusion d'un tiers dans le système, l'affaiblissement, la vol, la destruction et/ou l'accès aux données du Client par un tiers non autorisé.

3.3 Maintenance préventive

Notre équipe effectue des interventions de maintenance préventives et curatives afin de veiller au bon fonctionnement du Serveur.

Cela intègre les mises à jour du système et des logiciels serveurs et la correction des éventuels problèmes.

Un monitoring permanent est effectué pour la surveillance des processus et pour la réalisation des statistiques de fréquence de consultation, de charge des différents processus, de l'état du système et des processus en cours. Ce monitoring permet une analyse sur la durée des éléments systèmes principaux et de s'assurer de la bonne santé et du bon dimensionnement de la solution.

5

ANNEXE 3
OBLIGATIONS RECIPROQUES DES PARTIES RESULTANT DU
REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNEES – RGPD

N>T développe, à destination des collectivités et des acteurs de l'économie touristique, des services et ligne de gestion de leurs obligations déclaratives et de recouvrement de taxes ou de droits. Les deux principaux sont « taxesejour.fr » et « declaloc.fr ».

L'un ou plusieurs de ces services ont été souscrit par le Client dans le Contrat Principal.

Dans le cadre de ces services N>T est amené à collecter et traiter des Données à caractère personnel pour le compte du client.

N>T a réalisé sa mise en conformité aux nouvelles disposition rendue applicable par le Règlement Européen sur la Protection des Données, a nommé un DPO et a adopté une Politique de Confidentialité accessible à l'adresse : www.nouveauxterritoires.fr/politiqueconfidentialite

N>T réalise les traitements objet du contrat principal dans le cadre d'une mission de « sous-traitant » de données à caractère personnel tel que cette notion est définie par la législation en vigueur. Le Client étant le Responsable de traitement que N>T met en œuvre pour son compte, dans le cadre de ses services.

I. Objet

La présente annexe a pour objet de modifier les obligations contractuelles des Parties notamment en matière de confidentialité et de traitement des données personnelles. Il définit les conditions dans lesquelles N>T, le Sous-traitant, s'engage à effectuer pour le compte du Responsable de Traitement les opérations portant sur des données à caractère personnel définies.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « le Règlement Européen sur la Protection des Données » ou « RGPD ») et la législation nationale applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Les Parties conviennent que les dispositions de la présente annexe Avenant s'appliquent au contrat(s) existant en abrogeant, complétant ou remplaçant ses/leurs stipulations.

Les mots et expressions du présent avenant auront la signification que prévoit le RGPD dans son article 4.

II. Fourniture ou collecte des données

Le Contrat Principal fixe la nature des données que N>T est chargée de collecter pour le compte du Client qui assure avoir le droit les collecter sur la base d'un des fondements autorisés par la législation.

Le Responsable du Traitement est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Données et contenus qu'il collecte fait collecter par N>T ou transmet aux fins d'utilisation des Services en ligne. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus.

En conséquence Le Client dégage N>T, hors de ses propres engagements contractuels, de toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements ou à l'ordre public.

III. Exploitation des données

Le Responsable du traitement assure la responsabilité éditoriale de l'utilisation des Services en ligne.

Le Responsable du traitement garantit N>T à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Le Responsable du traitement garanti n'exploiter les données pour lesquelles il charge N>T de procéder à leur collecte que pour les seules finalités qui seront annoncé aux Personnes Concernées dans la politique de Confidentialité du responsable de Traitement ou du Sous-Traitant lorsque N>T par défaut leur communiquera la sienne.

IV. Description du traitement faisant l'objet de la sous-traitance

a. Le service en ligne de N>T a pour objet la réalisation des traitements de données à caractère personnel suivants :

- Des services de collecte et le paiement de la taxe de séjour, le suivi de l'activité touristique du territoire, des statistiques (intérêts légitimes),
- La délivrance d'un numéro d'identification des meublés si le module est activé,
- Pour des traitements de Consultation / modification / archivage / suppression / anonymisation / export

b. N>T est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour dans le cadre des traitement suivants :

- Import de données
- Export de données
- Exécution de traitements de masse en base de données
- Modification de données en base de données suite à une erreur de manipulation

En tant que Sous-traitant, N>T ne peut traiter directement les données personnelles gérées par ses Services en ligne que sur instruction documentée du responsable du traitement. Le contrat principal contient les instructions documentées nécessaires.

Ainsi, N>T ne manipule pas (sauf sur instruction documentée du Responsable de traitement), ne diffuse pas, ne commercialise pas et ne partage pas pour son compte les données collectées au travers des services en lignes.

V. Obligations de N>T, Sous-traitant, vis-à-vis du Responsable de traitement

Le Sous-traitant s'engage à :

1. Traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui font l'objet de la sous-traitance
2. Traiter les données conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable de traitement. En outre, si le Sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public
3. Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat
4. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité et reçoivent une formation appropriée concernant la protection des Données à caractère personnel,
5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut.
6. **Sous-traitance** : Le Sous-traitant est autorisé à faire appel aux entités suivantes (ci-après, les « Sous-traitant ultérieur ») pour mener les activités de traitement suivantes :
 - Evolix : Hébergement, sécurisation et sauvegarde des données personnelles

En cas de recrutement d'autres Sous-traitants ultérieurs, le Sous-traitant doit recueillir l'autorisation écrite, préalable et spécifique du Responsable de traitement.

Le Sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du Responsable de traitement. Il appartient au Sous-

traitant initial de s'assurer que le Sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du Règlement européen sur la protection des données. Si le Sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le Responsable de traitement de l'exécution par l'autre Sous-traitant de ses obligations.

7. **Droit d'information des personnes concernées** : il appartient au Responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.
8. **Exercice des droits des personnes** : dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le Responsable de traitement à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage). Le Sous-traitant met à disposition du Responsable de traitement des outils intégrés à ses Services applicatifs qui lui permettent de s'acquitter de ces obligations.
9. **Notification des violations de données à caractère personnel** : Le Sous-traitant notifie dans les meilleurs délais au Responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel après en avoir pris connaissance. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.
10. **Aide du Sous-traitant dans le cadre du respect par le Responsable de traitement de ses obligations** : Le Sous-traitant fournit au Responsable de traitement une documentation des mesures prise dans le cadre du respect de ses obligations.
11. **Mesures de sécurité** : Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes telles que décrites dans l'annexe 2 du contrat.
12. **Sort des données** : Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le Sous-traitant s'engage suivant le choix du client à :
 - Détruire toutes les données à caractère personnel ou
 - À renvoyer toutes les données à caractère personnel au Responsable de traitement

Le renvoi s'accompagne de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Sous-traitant. Une fois détruites, le Sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction.

13. **Délégué à la protection des données (DPO)** :
Maitre Nicolas COURTIER est le délégué à la Protection des Données personnelles de N>T
 - o Mail : dpo@nouveauxterritoires.fr
 - o Adresse : DPO de la société Nouveaux Territoires
36, rue Antoine Maille, 13005 MARSEILLE

14. **Registre des catégories d'activités de traitement** :
Le Sous-traitant s'engage à tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de traitement comprenant :
 - Le nom et les coordonnées du Responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels Sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
 - Les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
 - Le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement

européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées ;

- Dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins :
 - Le chiffrage des données à caractère personnel
 - La pseudonymisation des données
 - Des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
 - Des moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.

15. **Documentation** : Le Sous-traitant met à disposition du Responsable de traitement une documentation visant à démontrer le respect de ses obligations. Cette documentation est disponible dans le club-utilisateurs.

VI. Obligations du Responsable de traitement vis-à-vis du Sous-traitant

Le Responsable de traitement s'engage à :

1. Fournir au Sous-traitant les données prévues dans le Contrat Principal
2. Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-traitant
3. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, lors de son utilisation des Services applicatifs, au respect de ses obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données
4. Superviser les traitements confiés au Sous-traitant