



CONTRAT DE SERVICES ET DE MAINTENANCE N°255

Adresse de l'installation :

LUDO'PARC
Avenue Plaisance
47600 NERAC

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

ELISATH SAS
10 rue Claude Erignac
54850 MESSEIN

Société par actions simplifiée au Capital de 160 000 € ; inscrite au R.C.S de Nancy sous le numéro B 403 005 358, représentée par Madame Elisabeth FERLET, dûment habilitée.

D'UNE PART,

ET

**COMMUNAUTE DE COMMUNES ALBRET COMMUNAUTE
CENTRE HAUSSMANN
10 Place Aristide Briand
47600 NERAC**

Dénommé le Client

D'AUTRE PART,

IL A ÉTÉ ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

Merci de parapher chaque page de ce contrat.

AL

ARTICLE 1 – OBJET DES SERVICES DE MAINTENANCE

Les services de maintenance fournis par Elisath ont pour objectif de maintenir le système Elisath installé sur le site dans un état de fonctionnement conforme à celui réceptionné par les deux parties, et conforme aux spécifications d'Elisath, tant en ce qui concerne les composants matériels et logiciels du système que ses performances.

La société Elisath s'engage à fournir au client un service d'entretien et de dépannage couvrant le matériel de billetterie et de contrôle des accès qu'elle a fourni à l'exclusion de tout autre matériel.

ARTICLE 2 – INTERLOCUTEURS

Afin de permettre une communication efficace entre les parties au présent contrat, le client nomme un « référent opérationnel » pour son site (un référent au minimum, plusieurs selon la taille du site).

ARTICLE 3 – PÉRIODE DE GARANTIE

Les matériels sont couverts par une garantie d'une année.

Le matériel informatique de marque DELL est garanti trois ans pièces et main d'œuvre avec intervention sur site le lendemain de l'appel (service assuré en direct par DELL). Passé ces 3 premières années, Dell continuera d'assurer la maintenance des équipements qui selon le niveau de contrat choisi pourra être facturable.

La période de garantie prend effet à compter de la date de livraison du matériel.

ARTICLE 4 – ACCES AU SERVICE

L'accès au support client se fait en vous connectant sur le Portail via votre espace privé à partir de notre site Internet www.elisath.fr, avec le login et mot de passe qui vous sont fournis.

Seules les personnes formées à nos logiciels peuvent déposer des tickets. Les tickets doivent être détaillés au maximum.

Vous pourrez ainsi accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Création d'une nouvelle demande portant un numéro d'attribution unique avec une visibilité immédiate par notre service hotline.
- Accès aux incidents ouverts, avec une recherche par ce numéro d'attribution.
- Visibilité globale sur l'historique de votre demande en cours.

Vous pouvez donc signaler un problème, vérifier sa prise en compte par nos équipes, suivre l'avancement de sa résolution, le tout directement via Internet.

AL 

Vous pouvez aussi ajouter des remarques, des compléments d'information, des photos d'écran, sans avoir à téléphoner ou à envoyer des emails.

La prise en compte de votre demande est faite par notre équipe SAV hotline.

Les demandes seront enregistrées dans les outils d'ELISATH afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur degré de criticité.

De manière à faciliter l'exécution du support, le client s'engage à décrire avec précision sa demande et la situation qu'il rencontre (description du contexte, messages d'erreur, enchaînement des menus etc.) en la documentant le cas échéant par tous moyens à sa disposition (capture d'écran, fichiers, ...) et ce afin de permettre à ELISATH de reproduire et de qualifier les éventuels incidents et /ou anomalies portés à sa connaissance.

La prise en charge de la demande par un technicien ELISATH s'effectuera dans un délai de huit (8) heures ouvrées à compter de l'ouverture du ticket sur la plateforme.

A l'issue du délai de prise en charge de la demande, ELISATH procédera à la qualification et au traitement de l'anomalie selon les critères suivants :

- Anomalie de criticité 1 (panne bloquante de l'ensemble du système) : résolution ou solution de contournement dans un délai de 5h ouvrées
- Anomalie de criticité 2 (panne non bloquante d'un des éléments du système) : résolution ou solution de contournement dans un délai de 2 jours ouvrés
- Anomalie de criticité 3 (panne mineure n'empêchant pas l'utilisation du système) : résolution dans un délai de 5 jours ouvrés

ARTICLE 5 – DEFINITION DES SERVICES DE MAINTENANCE

Elisath propose 3 niveaux de contrats de maintenance (Niveau 1, 2 et 3).

Le client choisit un niveau de contrat de maintenance et ne pourra exiger de bénéficier gratuitement de services qui n'y seraient pas inclus.

Les demandes non incluses feront l'objet d'une proposition commerciale de la part d'Elisath.

Pour les clients ayant opté pour un contrat de maintenance de niveau 1 :


Les interventions et réparations feront l'objet d'un devis qui devra être suivi de l'envoi d'un bon de commande signé.

Les frais de renvoi de matériel seront à la charge du client.

La main d'œuvre concernant les réparations effectuées (en atelier ou sur site) fera l'objet d'un devis qui inclura, si nécessaire, les frais de déplacement.

Pour les clients ayant opté pour un contrat de maintenance de niveau 2 :

Seules les pièces et/ou matériel devant être changés feront l'objet d'un devis qui devra être suivi de l'envoi d'un bon de commande signé.

AL 

- **Maintenance technique préventive matérielle (Niveaux 2 et 3 uniquement)**

Elisath organisera une visite d'inspection annuelle du système sur site, durant laquelle les différents composants, le fonctionnement normal et les performances du système seront vérifiés.

La prestation consistera à maintenir le bon état général de l'installation en procédant au nettoyage et réglage des tourniquets, au nettoyage des lecteurs et des imprimantes, à la vérification des alimentations, à la vérification de la connectique et du câblage, aux tests de bon fonctionnement de l'ensemble du matériel et à la rédaction d'un compte-rendu.

Cette visite est effectuée selon le planning de la société Elisath en accord avec le client. Elle a lieu de préférence (dans la mesure des disponibilités des équipes Elisath) pendant les fermetures techniques des établissements (à la charge du client de fournir les dates de fermeture au minimum 2 mois à l'avance).
- **Maintenance matérielle sur site (Niveaux 2 et 3 uniquement)**

Elisath s'engage à intervenir sur site en cas de panne ou de défaillance du **matériel fixe**.

Les réparations, modifications, échanges de pièces portant sur les éléments matériels fixes du système Elisath, seront effectuées par Elisath ou ses agents locaux.

L'intervention est programmée par le personnel Elisath suite à un diagnostic de la panne par téléphone et/ou par télémaintenance. Le client s'engage, dans la mesure de ses moyens, à faire toutes les manipulations et essais demandés afin de permettre de détecter l'élément défectueux du système.
- **Maintenance du matériel non fixe (Niveaux 2 et 3 uniquement)**

La réparation du **matériel non fixe** (lecteur, imprimante, terminal bancaire...) est réalisée dans nos ateliers. Le client s'engage à expédier à la société Elisath le matériel concerné, en le conditionnant dans un emballage protecteur, et en l'envoyant par La Poste. Pour cela, Elisath fournit au client des étiquettes de "Colissimo Suivi Retour".

Les frais de transport sont à la charge d'Elisath sauf contrat de maintenance de niveau 1.

La maintenance du matériel Dell est assurée en direct par le constructeur.
- **Prêt de matériels (Niveaux 2 et 3 uniquement)**

La société Elisath s'engage à prêter au client un appareil équivalent le temps de la réparation, dans la mesure de ses disponibilités, à raison d'un seul prêt par type de matériel (hors matériel Dell dont la réparation est assurée en direct par le constructeur).

Pour ce faire, un contrat de prêt sera établi entre les 2 parties à chaque fois.

Le client s'engage à envoyer le matériel défectueux à Elisath dans les délais définis par le contrat.

Une fois le matériel réparé et retourné au client, celui-ci s'engage à renvoyer par

retour à la société Elisath le matériel prêté dans les délais définis par le contrat. A défaut, la société Elisath facturera au client le matériel pour sa valeur à neuf en vue de remplacement dans son stock « prêts ».

- **Garantie totale (Niveau 3 uniquement)**

Dans ce niveau de prestation, Elisath prend à sa charge la réparation et/ou le remplacement de tous les éléments défectueux du système.

Cette garantie totale ne couvre que les éléments rendus défectueux suite à une utilisation normale du système. Sont exclus de cette garantie tout événement extérieur ayant entraîné la dégradation partielle ou totale du matériel (mauvaise manipulation, vandalisme, accident, incendie, etc...).

- **Visite de maintenance informatique**

Les contrats de niveau 2 et 3 intègrent une visite de maintenance technique annuelle. En complément, Elisath propose une visite de maintenance informatique avec un ingénieur ayant pour but d'auditer votre environnement informatique. Un checkup santé pour préserver les performances de votre système avec mises à jour et évolutions.

Cette intervention relève de l'assistance informatique et n'a en aucun cas vocation à former le personnel sur site. Elle sera réalisée sur validation d'un devis à hauteur de 1 450 € H.T. pour ½ journée sur site.

ARTICLE 6 – LIMITATIONS ET EXCLUSIONS

Les prestations de maintenance assurées par Elisath, dans le cadre du présent contrat, sont strictement et clairement limitées à la remise en état du fonctionnement du système et de ses éléments.

Ne sont pas compris dans le contrat, le coût des matériels non couverts, l'entretien des installations électriques extérieures aux appareils, les déplacements sur appels injustifiés ou abusifs ou causés par tout défaut d'utilisation de l'opérateur ou de la clientèle.

Le contrat ne prend pas en compte le matériel non fourni par Elisath ainsi que les alimentations électriques et les réseaux.

Le bon fonctionnement de l'installation est lié à l'utilisation exclusive de cartes et badges fournis par Elisath.

ARTICLE 7 – CAS D'EXCLUSION TOTALE DE RESPONSABILITÉ D'ELISATH, AU TITRE DE LA MAINTENANCE DU SYSTÈME

Le client sera seul responsable des conséquences des erreurs de manipulation des personnels non suffisamment formés pour utiliser le logiciel ou le matériel.

Sont expressément exclus de la responsabilité d'Elisath, les incidents, vices ou dysfonctionnements du système résultants des situations suivantes: catastrophes

Dans le cas où la Société Elisath serait amenée à disparaître définitivement et dans le cas où les dirigeants ne seraient plus à même d'assurer la maintenance du système, le client deviendrait de plein droit propriétaire des sources des logiciels.

Dans le cas où un fabricant n'assurerait plus la fourniture de pièces de rechanges ou si le changement d'un appareil s'avérait nécessaire, les deux parties se rapprocheront afin de trouver la meilleure solution.

La responsabilité de la Société ne saurait être engagée dans le cas où le client omettrait de la prévenir de tout incident ou modification survenue dans le fonctionnement des équipements sous contrat.

La Société jouera le rôle de conseil auprès du client dans le cas de modifications du système installé. Ces modifications faisant l'objet de l'article 9.

Du Client

Le Client s'engage à garantir à la société le libre accès aux installations et aux locaux afférents.

Le Client s'engage à notifier par écrit (courrier, fax ou e-mail) à la société, toutes modifications influant sur les installations sous contrat.

Le Client s'engage à ce que les PC permettant l'accès à internet et/ou à une messagerie (réception et/ou envoi d'e-mail, réseaux sociaux...) par son personnel soient protégés par un antivirus efficace et mis à jour régulièrement. L'installation de cet antivirus se fera en collaboration avec Elisath afin de ne pas perturber la télémaintenance et autres services web éventuels (vente en ligne, réservation en ligne...)

Le Client s'engage à mettre à disposition une session ayant des droits d'administration sur les postes concernés afin de pouvoir procéder aux installations de logiciels nécessaires au système.

Le Client s'engage à n'utiliser le système que dans les conditions et selon les recommandations définies dans les documentations techniques et manuels de formation qui lui ont été remis lors de l'acquisition du système.

Le Client s'engage à prévenir immédiatement Elisath de tout événement affectant le fonctionnement du système.

Le Client s'interdit d'effectuer ou de faire effectuer par un tiers toute modification, réparation ou démontage du système sans en informer la société Elisath par écrit (courrier, fax, e-mail) dans les 72 heures précédent, ou de tenter de connecter tout appareil sur le système. Il s'engage à ne pas tenter de relier au système un ou plusieurs éléments fournis par un tiers.

Le Client s'engage à ce que les sauvegardes des bases de données des caisses et de gestion soient bien effectuées tous les jours conformément à ce qui aura été paramétré lors de l'installation ; avec obligation d'archivage de ces sauvegardes sur au moins trois mois.

Il informera Elisath immédiatement si un message d'erreur apparaît lorsque les sauvegardes s'effectuent (à la fermeture des logiciels de caisse et de gestion).

Elisath est à même de proposer un système externalisé de sauvegarde pour garantir la pérennité des données du client. Ce système sera proposé sur devis.

Le Client s'engage à suivre les instructions fournies par Elisath, à faire les manipulations demandées par la hot line et à coopérer pour s'assurer de la bonne réalisation des services.

AL 

Le Client est informé que l'achat des licences du logiciel Elisath lui donne droit uniquement à une installation sur un seul poste (une licence par poste est nécessaire). Le logiciel de contrôle reste la propriété d'Elisath. La copie des logiciels et leur installation sur d'autres poste n'est pas autorisée.

ARTICLE 9 – ÉVOLUTIONS DU SYSTÈME

La Société Elisath s'engage à étudier toute demande spécifique de modification et/ou d'évolution (développement spécifique pour le client). Si cette demande est considérée comme acceptable par Elisath, elle fera l'objet d'un devis adressé au Client pour approbation. Après accord, le Client adressera en retour une commande. Les modifications seront effectuées dans le délai fixé par le devis. Si nécessaire, une formation supplémentaire sera dispensée sur place après établissement d'un devis selon nos tarifs en vigueur.

ARTICLE 10 – SITE SAISONNIER

Une prestation de dépose / repose sur site peut être effectuée par Elisath à la demande du client, sur acceptation d'un devis par le client pour une saison.

ARTICLE 11 - FACTURATION

La facturation du contrat est adressée au client. Le présent contrat de maintenance est annuel et payable d'avance. Ce contrat prendra effet à la date de mise en service. Dans le cas d'un contrat sur une partie de l'année, le calcul du coût du contrat se fera au prorata du nombre de jours.

Le tarif est révisable annuellement au 1er janvier, dans le cadre de la législation en vigueur et de la réglementation des prix, par application de la formule suivante :

$$P = Po [0.15 + 0.85 (\text{Syntec Cn} / \text{Syntec Co})]$$

Syntec = coûts salariaux des prestations intellectuelles (informatique, ingénierie, ...)

Po = Montant du contrat initial

P = Prix du contrat de maintenance

L'indice o reflète la valeur du paramètre à la mise en place du contrat. L'indice n reflète la valeur connue du paramètre à la date de révision.

Les factures seront réglées par virement à 30 jours à réception de la facture. Tout retard de règlement pourra entraîner des intérêts de retard au taux légal.

ARTICLE 12 – CHANGEMENT DE NIVEAU DE CONTRAT

Le passage d'un niveau supérieur à un niveau inférieur se fait à la demande du

client, par écrit en LRAR deux mois avant la date anniversaire du contrat.

Le passage d'un niveau inférieur à un niveau supérieur n'est pas automatique. Il peut être étudié après diagnostic de l'état de l'installation par Elisath.

ARTICLE 13 – DURÉE & RENOUELEMENT DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale de 3 ans et prendra effet le 15/04/2021.

Il se renouvellera ensuite annuellement par tacite reconduction. Le tarif est révisé annuellement, dans le cadre de la législation en vigueur et de la réglementation des prix.

ARTICLE 14 – RÉSILIATION

La résiliation du contrat doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois au moins avant la date d'anniversaire du présent contrat.

De plus, l'une ou l'autre des parties aura la possibilité de résilier le présent contrat 3 mois après l'envoi à l'autre partie d'une mise en demeure, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, en cas de non-respect de l'un des engagements précisés au contrat, de faillite ou règlement judiciaire de l'une ou l'autre des parties, de non-paiement des sommes dues.

ARTICLE 15 – TARIF DE MAINTENANCE

Pour pouvoir bénéficier des services de maintenance tels que définis à l'article 5 du présent contrat, le Client devra acquitter à la société Elisath la somme correspondant au niveau de maintenance qu'il aura choisi.

AL 

**Services de maintenance (cf. Article 5)
Période estivale Année 2021**

Je soussigné(e) **Le Président**
M. Alain LORENZELLI
Accepte les conditions du service de maintenance

- de niveau 1** au tarif de 600.00 € HT soit 720.00 € TTC (TVA 20%)
- de niveau 2** au tarif de 1 300.00 € HT soit 1 560.00 € TTC (TVA 20%)
- de niveau 3** au tarif de 1 800.00 € HT soit 2 160.00 € TTC (TVA 20%)

Pour un montant TTC de (en lettres) :

Sept cent vingt euros

**Services de maintenance (cf. Article 5)
A compter de la période estivale - Année 2022**

Je soussigné(e) **Le Président**
M. Alain LORENZELLI
Accepte les conditions du service de maintenance

- de niveau 1** au tarif de 1 313.46 € HT soit 1 576.15 € TTC (TVA 20%)
- de niveau 2** au tarif de 2 189.10 € HT soit 2 626.92 € TTC (TVA 20%)
- de niveau 3** au tarif de 3 940.38 € HT soit 4 728.46 € TTC (TVA 20%)

Pour un montant TTC de (en lettres) :

Mille cinq cent soixante six euros et quinze centimes

ARTICLE 16 – CONTESTATIONS ET LITIGES

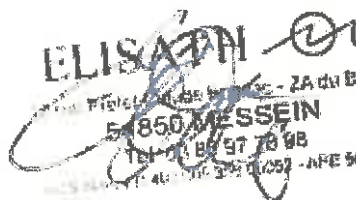
En cas de contestation de l'une ou l'autre des parties concernant le présent contrat, seul le Tribunal Administratif du siège de la collectivité sera compétent.

Fait à Messein, le

En deux exemplaires, un pour chaque partie signataire.

Pour la Société ELISATH

Lu et approuvé


ELISATH
10, rue Claude Erignac - ZA du Breuil
54850 MESSEIN
Tél : 03 83 97 76 98
N° SIRET : 401 010 330 0052 - APE 8820C

Pour le client

(Faire précéder la signature de la mention "lu et approuvé" et apposer le cachet commercial)



5 MAI 2021

AL 