



## DÉCISION DU MAIRE

Prise dans le cadre de l'article L 2122-22  
du Code Général des Collectivités Territoriales

**N° DE/2024-009**

### **OBJET : ADHÉSION AU CONTRAT DE SERVICE BL – COLLECTIVITÉ**

L'an deux mille vingt-quatre, le vingt-quatre du mois de janvier ;

Nous, Philippe PIGEAU, Maire de TORCY ;

**Vu** la délibération du Conseil Municipal de TORCY en date du 15 juin 2020 accordant au Maire certaines des délégations prévues à l'article L 2122-22 du Code Général des Collectivités Territoriales ;

**Vu** le Code de la commande publique en date du 1er avril 2019, notamment en application des articles L2123-1, R2162-1 à R2162-6, R2162-13 et R2164-14,

**Vu** la décision n°2021 012 du 26 mai 2021 relatif à l'adhésion de la Ville et du CCAS de Torcy, titulaires d'un droit d'usage de solutions informatiques en vertu de licences d'utilisation accordées par le prestataire de service BERGER LEVRAULT sise 892, Rue Yves Kermen – 92100 BOULOGNE BILLANCOURT ;

**Considérant** la nécessité de renouveler ce droit d'usage des licences d'utilisation arrivé à échéance pour assurer la continuité du service ;

### **DÉCIDE :**

**ARTICLE 1 : DE SIGNER** le contrat de service BL. Easy proposé par la société BERGER LEVRAULT – 892, rue Yves Kermen 92100 BOULOGNE BILLANCOURT pour une durée de 3 ans, d'un montant annuel de 3 295,00€ H.T permettant de renouveler l'usage de ces licences d'utilisation ;

**ARTICLE 2 : DE PRÉVOIR** les inscriptions budgétaires correspondantes au budget principal 2024 et suivants.

Certifié exécutoire pour avoir  
été reçu à la sous-Préfecture  
le ..... 25 JAN. 2024 .....  
et publié, affiché ou  
notifié le ... 25 JAN. 2024 .....  
Le Maire,



Pour extrait conforme,  
Le Maire,



**M. Philippe PIGEAU.**

## CONTRAT DE SERVICES

Le présent contrat est conclu entre :

LE PRESTATAIRE

**BERGER-LEVRAULT**, société anonyme, locataire-gérant Novaprove, Expertiz Santé et Medialis, 892, rue Yves Kermen, 92100 Boulogne-Billancourt.

RCS Nanterre 755 800 646.

**Adresse pour toute correspondance et règlement : 64, rue Jean Rostand, 31670 Labège.**

LE CLIENT

Client N°22362

MAIRIE DE TORCY  
AVENUE DE BOURGOGNE  
71210 TORCY

Le Client et le Prestataire, collectivement « les Parties », ont conclu un ensemble de contrat(s) portant sur les Solutions, Progiciels et/ou Services commercialisés par le Prestataire, ci-dessous énuméré(s) :

N° contrat	désignation
<b>NCS000064</b>	Contrat de service BL-EASY

Ci-après dénommé(s) le(s) « Contrat(s) ».

Le(s) Contrat(s) arrivant à expiration, le Client et le Prestataire décident de reconduire le(s) Contrat(s) précité(s) par le présent contrat de services (ci-après « le Contrat ») dans les conditions ci-dessous.

Chaque Contrat énuméré ci-avant est reconduit dans les conditions définies aux Conditions Générales applicables ci-après annexées et au Tarif de Base Annexe qui précise :

- La date de reconduction et la durée du Contrat.
- Les services dont bénéficie le Client.
- Le prix du Contrat intégrant la révision contractuelle.

Les Parties, après avoir pris connaissance du présent Contrat de Services et de ses Annexes, déclarent en accepter l'ensemble des dispositions sans réserve ni dérogation.

Le présent Contrat est soumis à la loi française tant pour les règles de forme que pour les règles de fond. En cas de litige, les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent Contrat ou à l'exécution des services, objet de ce dernier. A défaut de résolution amiable, compétence expresse est attribuée au tribunal compétent nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

Fait à Labège, le 20/12/2023

**Pour BERGER-LEVRAULT**

Stéphane MANOU

Directeur Général Collectivités et Administrations



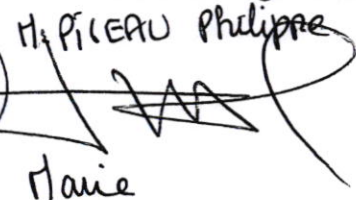
**BERGER-LEVRAULT**  
RCS Nanterre 755 800 646  
SIRET 755 800 646 00381  
64 rue Jean Rostand  
31670 Labège  
Tél. 0 820 875 875  
Fax : 05 61 39 86 64

**Pour le Client**

(Cachet du Client)

Indiquer : **nom et titre des signataires.**



M. PILEAU Philippe  
  
Maire

**Tarif de base annexe au contrat de services (Conditions particulières – TBA)**

**Date d'effet :** 1<sup>er</sup> janvier 2024

Durée : 36 mois

En application de l'article « Durée » du ou des Contrat(s) de Services souscrit(s), le contrat prend effet le 01/01/2024 pour une durée de 36 mois expirant le 31/12/2026.

**Services souscrits par le Client**

- Suivi de Compte personnalisé
- Assistance personnalisée :
- Forfait annuel de jours d'interventions BL.Easy :

OUI    Nombre : 1.5 jour(s)

NON

La redevance due pour l'année 2024 en contrepartie du contrat de services souscrit est de :

	<b>Tarif annuel € HT <sup>(1)</sup> (Année 2024)</b>
BL EASY	3295

<sup>(1)</sup> TVA en sus au taux en vigueur au jour de la facturation

*[Faint signature and stamp area]*

suffisante de son personnel, de la sauvegarde périodique de ses fichiers, des conséquences d'erreurs de manipulation et des conditions matérielles du Progiciel et des Services applicatifs. Le Prestataire ne pourrait être tenu responsable des manquements qui ne relèvent pas de sa négligence ou qui auraient pour cause des éléments qu'il ne saurait maîtriser tels que la perturbation des lignes téléphoniques, le fait d'un tiers, l'application inconsidérée des conseils fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique par des conseils n'émanant pas de lui-même ou par la non ou mauvaise application des instructions correctives fournies. La responsabilité du Prestataire ne peut être recherchée que pour l'indemnisation des dommages directs et prévisibles résultant d'un manquement à ses obligations contractuelles, lesquels n'incluent pas les préjudices dont la survenance n'est pas exclusivement liée à la mauvaise exécution ou à l'inexécution du présent Contrat. Notamment, le Prestataire n'encourt aucune responsabilité pour les lenteurs ou interruptions de connexions du fait du réseau. En effet, la mise à jour constante des programmes et des matériels exclut formellement toute obligation de résultat à ce niveau. Le Prestataire se réserve le droit d'interrompre temporairement l'accessibilité à ses services pour des raisons de maintenance et/ou d'amélioration sans droit à indemnité. Le Client s'interdit de rechercher toute responsabilité du Prestataire et celui-ci renoncera à toute indemnisation au titre des périodes d'interruption. Sauf dérogation expressément acceptée par le Prestataire, le montant total des pénalités appliquées par le Client ne pourra excéder 10% du montant hors taxe de la redevance annuelle telle que définie à l'article « PRIX ». De convention expresse entre les Parties, constituent des dommages indirects pour lesquels le Prestataire ne pourra être tenu responsable : perte d'exploitation, perte de bénéfice ou toute autre perte financière résultant de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le Progiciel par le Client, atteinte à l'image, pertes / vol / neutralisation / destruction de données qui ne seraient pas directement liées à une défaillance du Prestataire mais qui trouveraient leur source dans l'action, volontaire ou involontaire, d'un tiers (identifié ou non), telles que des cyber-attaques. Tout dommage subi par un tiers est un dommage indirect et ne donne pas lieu en conséquence à indemnisation. Dans l'hypothèse où la responsabilité du Prestataire serait engagée par suite de l'inexécution ou de la mauvaise exécution du Contrat, ou pour toute autre cause de son fait, le montant de l'indemnisation globale et cumulée, toutes causes confondues, principal, intérêts et frais, à laquelle le Client pourrait prétendre sera limitée au préjudice direct et prévisible subi par le Client sans pouvoir excéder un montant égal au montant des sommes payées par le Client pour l'utilisation du Progiciel et des Services applicatifs au titre de la période annuelle concernée, tel que défini à l'article « PRIX » et ce non compris le prix de toutes prestations ou produits acquis ou fournis en dehors du présent Contrat. Les Parties reconnaissent que le prix du Contrat reflète la répartition du risque découlant du Contrat, ainsi que l'équilibre économique voulu par les Parties et que le Contrat n'aurait pas été conclu à ces conditions sans les limitations de responsabilité définies aux présentes. De manière expresse, les Parties conviennent que les limitations de responsabilité continueront à s'appliquer même en cas de résolution ou de résiliation du Contrat.

#### ARTICLE 14 – FORCE MAJEURE ET NATURE DU RÉSEAU INTERNET

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations contractuelles, si elle a été empêchée d'exécuter son obligation par un événement de force majeure tel que défini à l'article 1218 du Code civil. Il est expressément convenu entre les Parties que les événements suivants constituent des événements de force majeure au sens de la présente clause : les dysfonctionnements des opérateurs télécom et des télécommunications dès lors que ces dysfonctionnements n'ont pas pour origine les moyens techniques mis en œuvre par le Prestataire. En aucun cas le Prestataire ne pourra être tenu responsable des conséquences dommageables ou préjudiciables d'un événement survenu dans des circonstances de force majeure, à savoir tout événement tel que défini à l'article 1218 du code civil et communément admis par les tribunaux comme un événement échappant au contrôle du débiteur, qui ne pouvait être raisonnablement prévu lors de la conclusion du contrat et dont les effets ne peuvent être évités par des mesures appropriées, empêche l'exécution de son obligation par le débiteur, ainsi que tout autre événement qui bouleverse l'économie du présent Contrat et empêche son exécution indépendamment de la volonté de la partie concernée. Il est

expressément convenu entre les Parties que les événements suivants notamment, constituent des événements de force majeure au sens du présent article : les conflits sociaux internes ou externes, intervention des autorités civiles ou militaires, guerres ou hostilités déclarées ou non déclarées, actes terroristes, émeutes, catastrophes naturelles, incendies, dégâts des eaux, épidémies, pandémies, conditions sanitaires, dysfonctionnements et interruptions des opérateurs télécom et des réseaux de télécommunications ou des réseaux informatiques pour quelque raison que ce soit y compris une cyber-attaque, défaillance d'un fournisseur ou d'un sous-traitant empêchant ou limitant la mise en œuvre ou la fourniture du Progiciel ou le rendant indisponibles. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre l'exécution partielle ou totale des obligations lui incombant aux termes du présent Contrat sans qu'une telle suspension ne puisse donner lieu à une quelconque réparation en cas de survenance de circonstances de force majeure telles que définies ci-avant. Dans de tels cas, la Partie invoquant la force majeure notifiera à l'autre Partie, par tout moyen écrit, dans les meilleurs délais, la survenance d'un tel événement et la nécessaire extension des dates limites d'exécution de ses obligations. Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation s'en trouvera suspendue jusqu'à ce que la Partie invoquant la force majeure ne soit plus empêchée par l'évènement de force majeure. La Partie invoquant la force majeure devra tenir l'autre Partie informée et s'engage à faire de son mieux pour limiter la durée de la suspension. Dans le cas où la suspension se poursuivrait au-delà d'un délai de trois (3) mois, chacune des Parties aura la possibilité de résilier le Contrat sans indemnité en notifiant à l'autre Partie sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception. En tant que de besoin, il est rappelé que l'internet est un réseau séparé d'ordinateurs indépendants dont le Prestataire ne détient aucun droit ou participation, n'exerce aucun contrôle ou ne réalise aucune exploitation dudit réseau. Le réseau est choisi par le Client. L'utilisation du réseau internet se fait aux propres risques et périls de celui qui se connecte. Le Prestataire ne peut donc fournir aucune garantie quelle qu'elle soit, expresse ou implicite, notamment quant à l'absence d'interruption ou de contreperformance du Progiciel résultant de l'utilisation du réseau internet.

#### ARTICLE 15 – DISPOSITIONS DIVERSES

Le présent Contrat annule et remplace, à sa date d'effet, tous les contrats de services antérieurs qui auraient pu être conclus entre le Client et le Prestataire pour les Services inclus dans le présent Contrat. Le présent Contrat représente l'intégralité de l'accord des Parties et établit l'ensemble de leurs obligations. Les accords passés antérieurement entre les Parties et relatifs à la négociation de cet accord sont caducs et remplacés par le présent Contrat. En aucun cas, les documents échangés pendant cette négociation ne peuvent justifier que les Parties soient engagées par des obligations non expressément reprises et consacrées par le présent Contrat. Pareillement, les obligations figurant au présent Contrat ne peuvent être complétées ni a fortiori contredites par application d'usages professionnels ou autres.

Le présent Contrat ne peut faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit du Prestataire ou, dans le cadre des dispositions d'ordre public autorisant le transfert du Contrat, sans le consentement préalable du Prestataire. Dans ce cas, le transfert ne peut être envisagé sans surcoût et dans les mêmes conditions jusqu'à l'échéance que dans la mesure où ce transfert n'entraîne aucune modification de l'étendue des services objet du présent Contrat. Dans le cas où le transfert automatique du Contrat entraînerait une modification et des services liés au transfert (migration, formation ...), le Prestataire signera avec chaque cessionnaire du Contrat un avenant ou, si cela paraît plus adéquat aux Parties, un nouveau Contrat après que celui-ci aura été résilié. Le Prestataire a la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent Contrat. Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, d'une des stipulations du présent Contrat, ne pourra être interprété comme une renonciation à faire valoir ultérieurement cette même stipulation. Toute réclamation doit être formulée par écrit et transmise au Prestataire : 64, rue Jean Rostand, 31670 Labège.

Si dans le cadre de l'exécution du Contrat, le Prestataire est amené à traiter des Données du Client comportant des DCP au sens de la réglementation française et européenne en vigueur relative au traitement et à la protection des DCP et notamment le Règlement européen 2016/679 (la « *Réglementation*»), le Client, en tant que responsable de traitement, garantit au Prestataire qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent, concernant les traitements qu'il met en œuvre et qu'il sous-traite en application des présentes et de la Réglementation, notamment: -qu'il a mis en œuvre un registre des traitements et le cas échéant procédé à toute déclaration appropriée requise par la CNIL; -que les DCP ont été collectées loyalement et de manière adéquate par rapport à la finalité du traitement ; -qu'il a informé les personnes physiques concernées de l'usage qui est fait de leurs DCP.

En regard de l'objet du Contrat, le Prestataire ne saurait être tenu de veiller à cette mise en conformité effective du Client au regard de la Réglementation concernant les traitements mis en œuvre par le Client. À ce titre, le Client garantit le Prestataire contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les DCP seraient traitées par le Prestataire dans le cadre des prestations, en particulier via prise en main à distance. Le Prestataire, s'il a la qualité de sous-traitant au sens de la Réglementation, garantit qu'il mettra en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées de nature à empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des DCP du Client. Il est expressément convenu dans ce cadre que le Prestataire :

- ne pourra traiter les DCP que pour les besoins de l'exécution du présent Contrat, à l'exclusion de toute autre finalité ;
- devra veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les Données s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée et reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des DCP;
- devra prendre les mesures de sécurité requises en application de la Réglementation ;
- selon le choix du Client, supprimer toutes les DCP ou les renvoyer au Client au terme de la prestation et détruire les copies existantes sauf disposition légale contraire ;

Le Prestataire s'engage à communiquer au Client dans les meilleurs délais après réception, toute demande, requête ou plainte qui lui serait adressée par toute personne physique concernée par le traitement de ses DCP réalisé dans le cadre du Contrat. En qualité de responsable du traitement, le Client reste responsable de la réponse à apporter aux personnes physiques concernées. Le Prestataire notifie au Client dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance toute violation de la sécurité des DCP entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de DCP transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles DCP. Le Prestataire fournit au Client dans les meilleurs délais à compter de la notification de la violation de la sécurité des DCP et dans la mesure du possible les informations suivantes : (i) les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation ; (ii) les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de DCP concernés ; (iii) la description des conséquences probables de la violation de DCP ; (iv) la description des mesures prises ou que le Prestataire propose de prendre pour remédier à la violation de DCP, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives. Le Client se réserve le droit de procéder à toute vérification qui lui paraîtrait utile pour constater le respect des obligations précitées par le Prestataire. En cas de non-respect des dispositions du présent article, le Client pourra solliciter la résiliation du Contrat selon les modalités prévues à l'article « *Résiliation* ». Le Client accepte que le Prestataire sous-traite le traitement des DCP. Le Prestataire devra, pour ce faire, informer le Client de tout changement prévu concernant l'ajout ou le remplacement d'un ou plusieurs sous-traitants, donnant ainsi au Client la possibilité d'émettre des objections à l'encontre de ces changements. Les Données pourront être traitées par le personnel habilité du Prestataire et de ses sociétés affiliées au sens des articles L233-1 et L233-2 du code de commerce. Si ces sociétés affiliées effectuent des traitements en dehors de l'Union européenne, ceux-ci se feront, conformément à la Réglementation, soit sur la base d'une décision d'adéquation de la Commission européenne soit sur la base des « *clauses contractuelles types*» de la Commission européenne. Le Prestataire s'engage à faire appel à des sous-traitants ultérieurs présentant des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles

appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences de la Réglementation. Le Prestataire s'engage à imposer contractuellement à ses sous-traitants ultérieurs un niveau d'obligation au moins aussi équivalent en matière de protection des DCP à celui fixé dans le présent Contrat et par la Réglementation. Le Prestataire demeure responsable devant le Client de l'exécution par ledit sous-traitant ultérieur de ses obligations. Le Prestataire s'engage à faire appel uniquement à un sous-traitant ultérieur : (i) établi dans un pays de l'Union Européenne ou de l'Espace Economique Européen, ou (ii) établi dans un pays disposant d'un niveau de protection suffisant par décision de la Commission Européenne au regard de la Réglementation, ou (iii) disposant des garanties appropriées en application de l'article 46 du RGPD. La liste des sous-traitants ultérieurs est fournie sur l'Espace Clients. Le Prestataire s'engage à informer le Client de tout ajout ou remplacement de sous-traitants ultérieurs dans les plus brefs délais. Le Client pourra formuler ses objections par écrit dans un délai de quinze jours à compter de la publication de l'information sur l'Espace clients. Le Client reconnaît et accepte que l'absence d'objection dans ce délai équivaut à une acceptation de sa part du sous-traitant ultérieur. En cas d'objection, le Prestataire dispose de la possibilité de répondre au Client pour apporter des éléments de nature à lever ces objections. Si le Client maintient ses objections, les Parties s'engagent à se rencontrer et à échanger de bonne foi concernant la poursuite de leur relation.

Conformément à la Réglementation, le Prestataire a désigné un délégué à la protection des Données qui peut être sollicité à l'adresse : [dpo@berger-levrault.com](mailto:dpo@berger-levrault.com).

#### ARTICLE 12 – OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage à assurer au Prestataire toutes facilités pour l'exécution de ces services. Le Client s'engage, sauf à perdre le bénéfice du présent Contrat, à permettre au Prestataire de relever la configuration matérielle et progicielle de l'installation informatique du Client par tout moyen à sa convenance en vue d'assurer de manière optimale les services objet du présent Contrat et de déceler d'éventuelles déficiences ou détériorations. Le Client fait son affaire personnelle de toute contestation d'un tiers concernant l'intervention du Prestataire dans les fichiers informatiques du Client. Pour permettre au Prestataire de s'assurer de la compatibilité des modifications décidées par le Client aux Progiciels utilisés, le Client s'oblige à informer le Prestataire, par écrit et préalablement à leur mise en œuvre, de toutes décisions qu'il prendrait relative à un changement de matériel, de systèmes d'exploitation et, de manière générale, à son installation informatique. Les services objet du présent Contrat ne pourront être réalisés par le Prestataire en cas de modification de la configuration sans accord préalable du Prestataire ou du non-respect d'obligations particulières du Client qui auraient été convenues entre le Client et le Responsable de Compte. Le Client devra fournir au Responsable de Compte chargé de la réalisation des services prévus au présent Contrat, tous les documents, renseignements et autres éléments existants nécessaires à la bonne compréhension du problème posé ou de la prestation à réaliser. Si au cours d'une prestation une difficulté apparaît, la collaboration nécessaire des Parties les engage à s'alerter et à se concerter le plus vite possible afin de mettre en place, dans les meilleurs délais, la solution la mieux adaptée. Sauf accord préalable et écrit du Prestataire, le Client s'interdit d'engager directement ou indirectement un collaborateur du Prestataire, affecté à l'exécution des Services objet du présent contrat, même dans l'hypothèse où la sollicitation serait sur l'initiative du collaborateur, ou de le prendre à son service sous quelque statut que ce soit. Le présent article produira ses effets pendant toute la durée d'exécution du présent Contrat et pendant une durée de 12 mois suivant son terme. Le non-respect par le Client de l'une des obligations mises à sa charge autorise le Prestataire à résilier le Contrat selon les dispositions prévues à l'article Résiliation.

#### ARTICLE 13 – RESPONSABILITE

Pour l'exécution de l'ensemble de ses obligations, et compte tenu des spécificités et de l'état de l'art en usage dans sa profession, le Prestataire qui s'engage à apporter tout le soin possible à l'exécution de ses obligations, est soumis à une obligation de moyens. Il appartient au Client d'assurer sous sa seule responsabilité l'utilisation du Progiciel, notamment de contrôler les Données qu'il saisit. Il est rappelé que le Client est seul responsable du contrôle de l'utilisation du Progiciel et des Services applicatifs fournis, des informations traitées, de la formation et de l'expérience

Client présentes sur son matériel qui ne sont en aucun cas mémorisées dans ce cadre. Le Client fait son affaire personnelle de toute contestation d'un tiers concernant l'intervention du Prestataire dans les fichiers informatiques du Client. La mise à disposition des progiciels de prise en main à distance n'entraînant aucun transfert de propriété, le Client s'interdit toute reproduction totale ou partielle, quelle qu'en soit la forme, toute transcription sur un autre document ou autre support, toute adaptation quelle qu'en soit la destination, toute cession, toute mise à disposition ou publication à des tiers même gratuitement. Plus généralement, le Client s'engage, en son nom et au nom de ses préposés, à assurer la protection des progiciels de prise en main à distance de façon adéquate au maintien des droits de leurs éditeurs. À cet effet, le Client s'engage à maintenir apparentes les mentions de propriété et de copyright que le Prestataire a apposé sur les éléments de ces progiciels et prendre à l'égard de son personnel et de toute personne extérieure toutes mesures utiles d'information et de prévention.

#### ARTICLE 7 – FORFAIT ANNUEL D'INTERVENTIONS

Le Client bénéficie d'un nombre de jours d'interventions de différentes catégories telles que définies en Annexe I. Ce nombre varie selon les besoins du Client et la nature des interventions souhaitées sur la période contractuelle. Le nombre de jours d'intervention est déterminé dans les Conditions Particulières. Ces interventions seront par principe réalisées sur le site du Client ou à défaut après accord des Parties, dans les locaux du Prestataire ou par prise en main à distance. L'utilisation des jours inclus dans le cadre du forfait est exclusivement limitée à la période contractuelle en cours et prend fin au jour de l'expiration de cette période. Sauf cas de force majeure ou impossibilité du Prestataire d'intervenir avant la fin de la période contractuelle, la non-utilisation d'un ou plusieurs jours ou leur utilisation incomplète, quelle qu'en soit la cause, ne peut donner lieu ni à un remboursement ni à un report. En tout état de cause, si un report est accepté par le Prestataire au-delà du terme de la période contractuelle en cours, il sera limité à un jour d'intervention qui devra impérativement être consommé au cours du 1<sup>er</sup> trimestre civil. La réalisation de ces interventions est planifiée sur demande du Client soit sur le site du Client, soit par prise en main à distance, soit sur les deux. Les interventions ont lieu du lundi au vendredi de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00, les jours fériés exclus, sauf accord particulier des Parties. La durée minimum d'une intervention est d'une demi-journée (soit 3h15). Elle est fonction des demandes, spécifications, volumes et quantités convenus et pourra être modifiée, à l'initiative du Prestataire, en cas de variation de ces paramètres. Les interventions sont réalisées dans un délai minimal de six (6) semaines suivant la date de demande d'intervention et les modalités convenues avec le Client. Chaque intervention donne lieu à un compte-rendu d'intervention remis au Client et déposé dans son Espace Clients.

#### ARTICLE 8 – PRIX

Le prix du présent Contrat est défini aux Conditions Particulières. Le tarif annuel est fonction des Progiciels entrant dans le cadre du présent Contrat et du nombre de jours d'intervention fixé par le Client par période contractuelle. Par ailleurs, pendant la durée du présent contrat, le prix du Contrat sera automatiquement révisé au 1<sup>er</sup> janvier avec un minimum au moins égal à la variation de l'indice Syntec révisé par application de la formule :  $P = (P_1 \times S) / S_1$ . L'indice de référence pris pour base de cette indexation sera l'indice du mois de juillet par comparaison avec l'indice du même mois de l'année précédente. Le Prestataire ne sera pas tenu de notifier le Client préalablement à cette révision si cette dernière est égale à la variation de l'indice Syntec révisé (révision minimale). Syntec : Chambre Syndicale des Sociétés d'Études et de Conseils. Toute modification du Prix du Contrat au-delà de la révision minimale précisée ci-dessus sera notifiée au Client dans son espace Clients au moins 60 jours avant sa date d'application. Dans cette hypothèse, le Client dispose d'un délai de 30 jours suivant la date de notification du nouveau Prix du Contrat pour résilier le Contrat sans pénalité par courrier recommandée avec accusé de réception avec effet au 31 décembre de l'année en cours. A défaut de contestation par le Client de ce nouveau tarif dans le respect du délai de 30 jours indiqué ci-avant, celui-ci est réputé avoir été définitivement et irrévocablement accepté par le Client. Lorsque le Contrat est signé en cours d'année et sauf dérogation expresse, le prix de celui-ci est révisé dès le 1<sup>er</sup> janvier de l'année suivante.

Le tarif de base ainsi révisé prend effet au 1<sup>er</sup> janvier. La redevance annuelle couvre la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre de l'année. Pour la première année, elle couvre la période courant de la date d'effet du présent Contrat telle que mentionnée aux Conditions Particulières au 31 décembre de l'année de sa souscription. Le montant forfaitaire pour la première période contractuelle est fixé aux Conditions Particulières. La facturation annuelle tient compte, au 1<sup>er</sup> janvier des modifications de l'Annexe II et du nombre annuel de jours d'intervention notifié par le Client avant le 31 octobre de l'année précédente. Les factures relatives au présent Contrat sont émises d'avance au début de chaque période. Les factures sont payables net, sans escompte, à réception, terme à échoir dans un délai de 30 jours courant à compter de la date de réception de la facture correspondante. Ce délai est fixé à 50 jours pour les établissements publics de santé. Le Client ne peut effectuer aucune compensation ni aucune rétention sur les créances du Prestataire. Toute somme non payée à l'expiration du délai de paiement par un Client ayant la qualité de personne publique ouvre droit au profit du Prestataire au versement des intérêts moratoires et de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros fixés par les articles R2192-31 à R2192-36 du Code de la commande publique et les articles 39 et 40 de la loi n° 2013-100 du 28 janvier 2013. Pour un Client ayant la qualité de personne privée, conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, toute somme non payée à son échéance donne lieu au paiement de pénalités égales trois fois le taux d'intérêt légal calculé par mensualité et, à réception de la facture correspondante, d'une indemnité forfaitaire de 40 euros pour frais de recouvrement. Une indemnité complémentaire pourra être réclamée, sur justificatifs, lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire.

#### ARTICLE 9 – ENTREE EN VIGUEUR, DUREE, DENONCIATION, RESILIATION

Le Contrat prend effet à la date et pour la durée précisée aux Conditions Particulières. Le Contrat est reconduit pour l'année civile suivante dans la limite de trois ans suivant sa date d'effet à défaut de résiliation ou de dénonciation dans les conditions prévues ci-dessous. Le Client peut renoncer au bénéfice de ce Contrat sous réserve d'en aviser le Prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception avant le 31 octobre de chaque année civile. Toute renonciation intervenant après le 31 octobre de chaque année entraînera la poursuite dudit Contrat pour l'année civile suivante et l'exigibilité des sommes dues au titre du Contrat reconduit. Chacune des Parties peut résilier le présent Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception si l'autre Partie ne respecte pas l'une de ses obligations, après envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant un (1) mois. En outre, le Prestataire se réserve le droit de dénoncer le Contrat tout en respectant un préavis de deux (2) mois avant la fin de chaque année civile.

#### ARTICLE 10 – CONFIDENTIALITE

Chacune des Parties s'engage à conserver confidentiels les informations et documents concernant l'autre Partie de quelque nature qu'ils soient, économiques, techniques, juridiques, etc. auxquels elle aurait pu avoir accès au cours de l'exécution du Contrat. Les deux Parties prendront vis-à-vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour protéger, sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de toutes les informations et documents visés. Les clauses du présent Contrat sont réputées être confidentielles et à ce titre elles ne peuvent être publiées ni communiquées qu'à des tiers autorisés. Compte tenu du caractère sensible des Données traitées dans le cadre du présent Contrat, le Prestataire s'oblige à conserver toute confidentialité sur les informations auxquelles il aurait accédé dans le cadre de la réalisation des prestations du présent Contrat pour le compte du Client. Le Client s'engage à conserver confidentiels les informations, outils et documents émanant du Prestataire, quelle que soit leur nature, économique, technique, juridique, auxquels il aurait pu avoir accès ou usage au cours de l'exécution du Contrat. Le Client s'oblige à faire respecter ces dispositions par son personnel et tout préposé. Cette clause de confidentialité continuera de lier les Parties pendant une période de 24 mois à compter du terme définitif du Contrat.

#### ARTICLE 11 – DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT DE SERVICES BL-EASY

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de prévoir les modalités selon lesquelles le Prestataire fournit au Client un ensemble de services détaillés ci-après pour les solutions et progiciels édités ou commercialisés par le Prestataire que le Client utilise et pour lesquels il bénéficie d'un contrat de suivi ou de services, ci-après dénommés les « Progiciels ». La liste des Progiciels concernés par le présent Contrat est déterminée en Annexe II.

### ARTICLE 2 – DEFINITIONS

Les Parties conviennent que chacun des termes figurant dans les présentes Conditions Générales aura le sens défini ci-après :

PARTIE(S)	Désigne(nt) le Client et le Prestataire, ci-après désignés collectivement « Parties » et individuellement « Partie ».
CONTRAT	Désigne collectivement le Contrat, les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières.
CONDITIONS PARTICULIERES	À la souscription du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par la Confirmation de Commande et le Contrat de Services. La Confirmation de Commande, établie sur la base de la commande du Client, comporte les noms, adresse et qualité du Client, la nature et le prix des Services souscrits ainsi que le cas échéant les modalités de facturation. Lors de la reconduction du Contrat, les Conditions Particulières sont constituées par le Contrat de Services et le Tarif de Base Annexe (TBA).
PROGICIELS	Désigne les Progiciels pour l'utilisation desquels le Client dispose d'un droit d'usage régulièrement souscrit auprès du Prestataire.
DONNÉES	Désignent les informations (dont les données à caractère personnel (DCP)) dont le Client est propriétaire et/ou responsable et qu'il saisit, renseigne, transmet et traite dans le cadre de son utilisation du Progiciel
ESPACE CLIENTS	Désigne le portail de services que le Prestataire met à disposition du Client et des Utilisateurs du Progiciel. Le Portail est accessible à l'adresse : <a href="https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/index.php">https://www.espaceclients.berger-levrault.fr/index.php</a> ou à toute autre adresse communiquée par le Prestataire
PRÉREQUIS TECHNIQUES	Désignent la dernière version de la liste des caractéristiques des matériels et dispositifs informatiques préconisés par le Prestataire et devant être mise en œuvre et respectée par le Client pour accéder au Progiciel, objet du présent Contrat. Les Prérequis techniques sont susceptibles d'évolution et la dernière version est accessible à tout moment sur l'Espace Clients. Il appartient au Client d'assurer l'évolution des postes de travail de ses Utilisateurs conformément à l'évolution des Prérequis techniques.

### ARTICLE 3 – DESIGNATION DES RESPONSABLES RESPECTIFS

Le Prestataire affecte au Client un interlocuteur privilégié, ci-après désigné « Responsable de Compte » qui est le partenaire privilégié et l'interlocuteur dédié du Client pour l'utilisation optimale de son installation informatique en lien avec les Progiciels et qui est en charge des services prévues au présent Contrat ou, quand elles sont réalisées par des tiers, de leur supervision. Le Prestataire indique au Client par courrier les nom, prénom et coordonnées de cet intervenant. Dans le cas d'un changement de Responsable de Compte, le Prestataire veillera à ce que le changement de personne physique n'interrompe pas les missions incombant à la fonction. Le Prestataire informera le Client de ce changement dans les meilleurs délais et lui communiquera les nom et prénom du nouveau Responsable de Compte. Lorsque les interventions sur site sont effectuées, notamment en raison de l'urgence, par un spécialiste autre que le Responsable de Compte ainsi désigné, le Prestataire en informe au préalable le Client. Ces désignations sont

effectuées par tout moyen écrit, éventuellement par télécopie ou e-mail. Le Client désigne au Prestataire, avant la date d'effet du présent Contrat, son représentant qualifié qui sera le « Référént » affilié du Prestataire et bénéficiera des services du présent Contrat. Sans être un spécialiste, le « Référént » désigné par le Client devra avoir un niveau correct de compétences en informatique et maîtriser l'utilisation et l'environnement des Progiciels. Le Client indique au Prestataire les nom, prénom et coordonnées de cet intervenant et l'informe par tout moyen écrit de tout changement avant sa prise d'effet. Avant la mise en œuvre du présent Contrat et lors d'un changement d'interlocuteur, le Prestataire valide que le Référént désigné dispose des compétences requises pour la mise en œuvre et le bénéfice des services, objet du présent Contrat. Dans ce cadre, le Client s'il le souhaite, pourra faire suivre au Référént, sur commande, les stages de formation et/ou de remise à niveau des connaissances régulièrement dispensés par le Prestataire.

### ARTICLE 4 – ACCES AUX LOCAUX DU CLIENT

Pour les interventions, les Parties conviennent du jour et de l'heure de la visite du Prestataire afin d'améliorer la qualité de la prestation. Ces interventions ont lieu du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00, les jours fériés exclus, sauf accord particulier des Parties.

### ARTICLE 5 – ASSISTANCE PAR TELEPHONE

Les demandes d'assistance soumises par le Référént en application de son contrat de suivi et/ou de services pour le Progiciel concerné sont automatiquement et directement adressées par l'outil de suivi à un EXPERT SAV. En cas d'incidents ne pouvant être réglés par le Client et relatifs au bon fonctionnement des Progiciels eux-mêmes, l'EXPERT SAV intervient par téléphone ou prise en main à distance dans un délai de prise en charge garanti de trois heures trente (3h30) ouvrées. L'EXPERT SAV vérifie lors de chaque intervention la conformité des prérequis nécessaires au bon fonctionnement du Progiciel et prend en charge directement le traitement de la demande d'assistance dans les délais et selon les modalités techniques définis au contrat de suivi du Progiciel. On entend par heures ouvrées les heures de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 du lundi au jeudi, de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 17h00 le vendredi, les jours fériés exclus. Le Responsable de Compte est l'interlocuteur du Référént pour toutes difficultés liées à l'assistance téléphonique et, d'une manière générale, pour tout ce qui est relatif à l'application des différents contrats souscrits par le Client auprès du Prestataire relatifs aux Progiciels. En cas de difficultés dans l'application des contrats souscrits, le Client peut faire appel au Responsable de Compte pour faciliter et accélérer leur résolution ou, en l'absence du Responsable de Compte, à un autre spécialiste désigné par le Prestataire.

### ARTICLE 6 – TELEASSISTANCE

Le Prestataire met à disposition du Client pendant la durée du présent Contrat, un service de prise en main à distance (à partir des outils de prise en main à distance et technologies sélectionnés par le Prestataire pour le chiffrement des échanges via internet) afin de faciliter le suivi des Progiciels objet du présent Contrat. Dans ce cadre, le Prestataire pourra, à partir de la liaison internet, intervenir dans le système informatique du Client pour effectuer un diagnostic et résoudre, selon les résultats de ce diagnostic, le problème rencontré par le Client entrant dans le cadre des services fournis au titre du présent Contrat. La prise en main à distance nécessite l'installation d'une connexion à internet et d'un moyen de communication adapté ainsi que le respect des préconisations matérielles indiquées par le Prestataire. Le Client atteste donc être en mesure de fournir sur le lieu d'intervention une ligne internet utilisable par le Prestataire dans le cadre de la prise en main à distance. Les connexions à internet dans le cadre de la prise en main à distance sont à la charge du Client. Le Client s'engage à permettre au Prestataire de relever la configuration matérielle et logicielle de l'installation informatique du Client, par tout moyen à sa convenance, en vue d'assurer de manière optimale la prise en main à distance et de déceler d'éventuelles défauts ou détériorations, les moyens utilisés par le Prestataire dans ce cadre ne portant pas sur les Données personnelles du

## ANNEXE I INTERVENTIONS ENTRANT DANS LE CADRE DU CONTRAT

PEUVENT ETRE REALISEES, QU'ELLES SOIENT SUR SITE OU A DISTANCE, LES INTERVENTIONS SUIVANTES :

- **PARAMETRAGE** : prestation consistant à paramétrer le Progiciel pour qu'il réponde aux spécificités du Client.
- **ASSISTANCE PRODUIT** : services d'accompagnement du Client dans l'utilisation du Progiciel (assistance à la prise en main des nouveautés de version, assistance à la mise en œuvre d'une évolution réglementaire, assistance aux opérations courantes).
- **ASSISTANCE TECHNIQUE** : services de contrôle et de mise à jour des configurations techniques et des versions du Progiciel (changement de version d'un Progiciel Berger-Levrault, d'un SGBD, d'un antivirus...), ajout d'un poste sur le réseau local.

### INTERVENTIONS EXCLUES

Ne peuvent pas être réalisées dans le cadre du présent Contrat, les interventions spécifiques suivantes :

- **AUDIT** : mission réalisée par un expert, en vue de comprendre les spécificités du Client, de les formaliser, et de proposer les options de paramétrage adaptées à ces spécificités.
- **MIGRATION DE DONNEES** : prestation de récupération des données d'une ancienne solution vers la nouvelle solution.
- **FORMATION** : formation disponible en standard dans le catalogue des formations Berger-Levrault. Cette prestation suit le circuit administratif en vigueur, avec production d'une convention, convocation, feuille d'émargement, attestation individuelle de présence.
- **DEVELOPPEMENT SPECIFIQUE** : prestation permettant de compléter le Progiciel de fonctionnalités exclusivement mises en œuvre pour un client unique.
- **DIRECTION DE PROJET** : prestation permettant de cadrer, d'organiser, de planifier, de suivre la bonne exécution des interventions, dans le cadre d'un projet de mise en service d'un nouveau module ou d'un nouvel usage.  
Toute intervention dans ce cadre donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur, après acceptation par le Client du devis correspondant à moins que le Client ait souscrit un autre contrat de services prévoyant la possibilité d'intervention sur site.



## ANNEXE II LISTE DES PROGICIELS

### LISTE DES PROGICIELS CONCERNES PAR LE CONTRAT :

e.magnus Compta 2009  
 e.magnus GRC  
 e.magnus Paie  
 Max Compta  
 e.magnus GF-Evolution  
 Achats Publics  
 e.magnus Facturation  
 BLES  
 e.magnus Cimetière  
 Enfance  
 Portail Citoyen  
 e.magnus Site Web  
 Post-Office  
 Actes Office  
 Territoire  
 Matériel & Système  
 Gamme ATAL  
 BL.cabinet numérique

e.magnus Paie – Médico-Social  
 e.magnus GF-Evolution – Médico-Social  
 Salarior - GRHor  
 Compt'or - Amortiss - Normalise  
 Usagor  
 BL.resident  
 BL.soins  
 BL.Planning  
 Organis'or  
 Ecodor  
 BLES

HODIS  
 PAIDIS  
 BL.Santé RH  
 BL.Santé GF  
 Facdis  
 Médical DIS (Arcadis, Arcadis premium, Dispen, Medis)  
 BL.soins  
 BLES

La liste ci-dessus sera automatiquement revue, à première demande du Client, avec effet au 1<sup>er</sup> janvier de l'année qui suit la demande de révision adressée par écrit au Prestataire avant le 31 octobre de chaque année.