

DEPARTEMENT DU CANTAL

SAINT-FOUR COMMUNAUTE

DECISION DE LA PRESIDENTE n°2023-550  
PRISE PAR DELEGATION DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

**OBJET :**

**Contrat de maintenance du système de contrôle d'accès et de billetterie informatisée du Centre aqualudique de Saint-Flour Communauté**

**La Présidente de Saint-Flour Communauté,**

**Vu** le Code Général des Collectivités Territoriales ;

**Vu** les délibérations du conseil communautaire n°2020-136 en date du 30 Juillet 2020 et n°2020-273 en date du 13 octobre 2020 portant délégation d'une partie des attributions de l'organe délibérant à la Présidente ;

**Vu** la Décision n°2023-287 relative à l'installation d'un contrôle d'accès dans les espaces sport fitness et bien être du centre aqualudique et renouvellement des caisses ;

**Considérant** qu'il est nécessaire d'assurer la maintenance du système de contrôle d'accès et de billetterie informatisée du centre aqualudique de Saint-Flour Communauté ;

**Vu** l'offre n° AVS/17/P-STFLOUR-02 de la S.A.S Vivaticket sise 3 avenue Gustave Eiffel – 86360 CHASSENEUIL-DU-POITOU ;

**DÉCIDE**

**Article 1 :** D'approuver et de signer le devis n° AVS/17/P-STFLOUR-02 de la S.A.S Vivaticket sise 3 avenue Gustave Eiffel – 86360 CHASSENEUIL-DU-POITOU pour la maintenance du système de contrôle d'accès et de billetterie informatisée du centre aqualudique de Saint-Flour Communauté pour un engagement de trois ans au montant de 759,93 € H.T en 2023, 5 355,82 € H.T en 2024, 6 948,31 H.T en 2025 et 6 948,31 H.T en 2026 ;

**Article 2 :** De dire que les crédits sont inscrits au budget primitif 2023 du budget annexe centre aqualudique chapitre 011, article 6156 ;

**Article 3 :** Qu'ampliation de la présente décision sera transmise à Monsieur le Trésorier de Saint-Flour ;

**Article 4 :** De dire que tout recours contentieux à l'encontre de la présente décision doit être présenté devant le tribunal administratif territorialement compétent dans un délai de deux mois à compter de sa notification.

La juridiction administrative compétente peut aussi être saisie par l'application Télérecours citoyens accessible à partir du site [www.telerecours.fr](http://www.telerecours.fr).

Fait à Saint-Flour, le 17 octobre 2023

La Présidente



Céline CHARRAUD

**Il sera rendu compte de cette décision à la prochaine séance du conseil communautaire.**

**Transmise en Préfecture le 20 OCT. 2023**

**Publiée** sous format électronique sur le site internet de Saint-Flour Communauté, conformément à l'ordonnance n°2021-1310 du 7 octobre 2021 et au décret n°2021-1311 du 7 octobre 2021 portant réforme des règles de publicité, d'entrée en vigueur et de conservation des actes pris par les collectivités territoriales et leurs groupements,

**le 20 OCT. 2023**

Accusé de réception en préfecture  
016 20089556 2023 10072 2023 00000556-AU  
Date de télétransmission : 20/10/2023  
Date de dépôt en préfecture : 20/10/2023

# VIVATICKET

## Conditions Générales de Services

**CENTRE AQUALUDIQUE DE SAINT FLOUR**

**Cadre réservé à Vivaticket**

**CONTRAT N°: AVS/17/P-STFLOUR-02**

Date d'émission : 11/10/2023

**SOMMAIRE**

**CONDITIONS GENERALES DE SERVICES ASV.....5**

**ARTICLE 1. OBJET ..... 5**

**ARTICLE 2. MODALITES D’EXECUTION DES PRESTATIONS..... 5**

.2.1 PLAGE HORAIRE D’INTERVENTION ..... 5

.2.2 SITE(S) DE REALISATION DES PRESTATIONS ..... 5

.2.3 CONDITIONS MATERIELLES D’EXECUTION DES PRESTATIONS ..... 5

.2.4 RAPPORT D’INTERVENTION – CLOTURE D’INTERVENTION ..... 6

.2.5 SOUS-TRAITANCE ..... 6

**ARTICLE 3. CORRESPONDANTS ..... 6**

.3.1 UN GESTIONNAIRE DU CONTRAT, CORRESPONDANT DE VIVATICKET ..... 6

.3.2 DES INTERLOCUTEURS TECHNIQUES DU CLIENT, UTILISATEURS DES SERVICES SOUSCRITS ..... 6

**ARTICLE 4. EVOLUTIONS DU CONTRAT ..... 6**

.4.1 MODIFICATIONS – EVOLUTIONS DES PRESTATIONS ..... 6

.4.2 ADJONCTION DE NOUVEAUX PRODUITS LOGICIELS OU MATERIELS ..... 7

.4.3 CHANGEMENT DE SITE..... 7

**ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU CLIENT ..... 7**

.5.1 DROIT AU SERVICE ..... 7

.5.2 ACCES AUX MATERIELS SOUS CONTRAT ..... 7

.5.3 ACCES AUX LOGICIELS SOUS CONTRAT - ACCES DISTANT ..... 7

.5.4 SAUVEGARDE ET CONSERVATION DES DONNEES ..... 8

.5.5 CORRECTIF OU MISE A JOUR LOGICIEL DE TIERS ..... 8

**ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIERES..... 8**

.6.1 REDEVANCE - REVISION ..... 8

.6.2 CONDITIONS DE PAIEMENT ..... 9

**ARTICLE 7. RESPONSABILITE ..... 9**

**ARTICLE 8. FORCE MAJEURE ..... 9**

**ARTICLE 9. DUREE / RENOUELEMENT ..... 10**

**ARTICLE 10. RESILIATION ..... 10**

**ARTICLE 11. PROPRIETE..... 10**

**ARTICLE 12. LICENCES DE LOGICIELS TIERS ..... 10**

**ARTICLE 13. CONFIDENTIALITE..... 10**

**ARTICLE 14. DONNEES PERSONNELLES ..... 11**

.14.1 DEFINITIONS ..... 11

.14.2 OBJET ..... 12

.14.3 DESCRIPTION DU TRAITEMENT OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE ..... 12

.14.4 OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT VIS-A-VIS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT..... 13

14.4.1 Obligations générales du Sous-traitant ..... 13

14.4.2 Sous-traitance de second rang ..... 13

14.4.3 Droit d’information des personnes concernées ..... 13

14.4.4 Exercice des droits des personnes..... 13

14.4.5 Notification des violations de données à caractère personnel ..... 13

14.4.6 Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le Responsable du traitement de ses obligations ..... 14

14.4.7 Mesures de sécurité ..... 14

14.4.8 Sort des données ..... 14

14.4.9 Délégué à la protection des données ..... 14

14.4.10 Registre du traitement ..... 14

14.4.11 Documentation ..... 15

.14.5 OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT VIS-A-VIS DU SOUS-TRAITANT ..... 15

**ARTICLE 15. NON SOLLICITATION ..... 15**

**ARTICLE 16. ASSURANCES ..... 15**

**ARTICLE 17. DOCUMENTS CONTRACTUELS ..... 15**

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

<b>ARTICLE 18. DISPOSITIONS GENERALES .....</b>	<b>16</b>
<b>ARTICLE 19. ELECTION DE DOMICILE - DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE.....</b>	<b>16</b>
<b>ANNEXE SERVICE : ASSISTANCE TELEPHONIQUE .....</b>	<b>17</b>
ARTICLE 1. OBJET .....	17
ARTICLE 2. INITIALISATION DU SERVICE.....	17
ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE .....	17
ARTICLE 4. MODALITES D'INTERVENTION - PLAGES HORAIRES DES SERVICES.....	17
ARTICLE 5. LIMITES ET EXCLUSIONS.....	18
<b>ANNEXE SERVICE : MAINTENANCE MATERIELLE .....</b>	<b>19</b>
ARTICLE 1. OBJET .....	19
ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS .....	19
ARTICLE 3. MATERIELS SOUS CONTRAT .....	19
ARTICLE 4. DEPLACEMENT DES MATERIELS.....	19
ARTICLE 5. INITIALISATION DU SERVICE.....	20
ARTICLE 6. PRISE EN COMPTE DE LA DEMANDE CLIENT - DIAGNOSTIC .....	20
ARTICLE 7. MODALITES D'INTERVENTION .....	20
.7.1 PRESTATIONS SUR SITE OU RETOUR ATELIER.....	20
.7.2 TRANSPORT DES MATERIELS SOUS CONTRAT .....	20
.7.3 PRET DE MATERIEL DE REMPLACEMENT.....	20
ARTICLE 8. CLOTURE DE L'INTERVENTION .....	21
ARTICLE 9. MAINTENANCE PREVENTIVE .....	22
ARTICLE 10. PLAGES HORAIRES DES SERVICES – DELAIS D'INTERVENTION.....	22
ARTICLE 11. RESPONSABILITE DU CLIENT .....	23
ARTICLE 12. LIMITES ET EXCLUSIONS DES PRESTATIONS .....	23
<b>ANNEXE SERVICE : SUPPORT LOGICIEL.....</b>	<b>25</b>
ARTICLE 1. OBJET .....	25
ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS .....	25
.2.1 MAINTENANCE CORRECTIVE.....	25
2.1.1 Initialisation du service.....	25
2.1.2 Prise en compte de la demande Client - Diagnostic .....	25
2.1.3 Contenu des prestations de maintenance corrective .....	26
2.1.4 Modalités d'intervention.....	26
2.1.5 Maintenance corrective à l'initiative de l'éditeur .....	26
.2.2 MAINTENANCE EVOLUTIVE.....	26
2.2.1 Objet des Prestations de maintenance évolutive - Définition.....	26
2.2.2 Maintenance évolutive à l'initiative de l'éditeur.....	27
2.2.3 Maintenance évolutive à l'initiative du client .....	27
2.2.4 Migration.....	27
2.2.5 Procédures d'intervention .....	28
ARTICLE 3. PLAGES HORAIRES DE SERVICE .....	28
ARTICLE 4. TEMPS DE REPONSE .....	28
ARTICLE 5. LIMITES ET EXCLUSIONS DES PRESTATIONS .....	29
<b>CONDITIONS PARTICULIERES .....</b>	<b>30</b>
ARTICLE 1. IDENTIFICATION DES PARTIES .....	30
ARTICLE 2. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT.....	30
ARTICLE 3. SERVICES SOUSCRITS .....	30

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

ARTICLE 4. DENOMINATION(S) ET ADRESSE(S) DU(DES) SITE(S) DE REALISATION DES PRESTATIONS.....	31
ARTICLE 5. COORDONNEES DU SIGNATAIRE DU CONTRAT, CORRESPONDANT DU CLIENT .....	31
ARTICLE 6. COORDONNEES DU(DES) INTERLOCUTEUR(S) TECHNIQUE(S) DU CLIENT .....	31
ARTICLE 7. COORDONNEES DU CENTRE DE SUPPORT TECHNIQUE VIVATICKET .....	31
ARTICLE 8. INTERLOCUTEURS VIVATICKET .....	31
ARTICLE 9. IDENTIFICATION DU PERIMETRE OBJET DU CONTRAT .....	32
ARTICLE 10. TARIFS ANNUELS MAINTENANCE.....	33
ARTICLE 11. TARIFS DES PRESTATIONS HORS MAINTENANCE.....	33
ARTICLE 12. CONDITIONS FINANCIERES.....	34
FACTURATION .....	34
MODE DE REGLEMENT .....	34
ARTICLE 14. SIGNATURE .....	34

**CONDITIONS GENERALES DE SERVICES ASV****ARTICLE 1. OBJET**

Les présentes conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles VIVATICKET s'engage à réaliser, à la demande du Client, les Prestations de maintenance matérielle et logicielle (ci-après désignées "Prestations") afférentes aux produits vendus par VIVATICKET.

Selon les options souscrites par le Client, Les Prestations peuvent être constituées :

- d'une Prestation d'assistance téléphonique,
- d'une Prestation de maintenance matérielle curative sur site ou en retour atelier,
- d'une Prestation de support logiciel,

Les Prestations sont décrites à(aux) Annexe(s) Services ainsi qu'aux Conditions Particulières.

**ARTICLE 2. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS****.2.1 PLAGE HORAIRE D'INTERVENTION**

La plage horaire d'intervention correspond aux jours et heures ouvrées pendant lesquels les services sont délivrés. Elle est fonction du service retenu par le Client. La plage horaire d'intervention est précisée à (aux) l'Annexe(s) Services et/ou aux Conditions Particulières. Toutes prestations effectuées en dehors de la plage horaire d'intervention retenue seront facturées en sus, sur la base des tarifs hors contrats VIVATICKET.

**.2.2 SITE(S) DE REALISATION DES PRESTATIONS**

Les Prestations d'assistance téléphonique et de support logiciel sont réalisées dans les locaux de VIVATICKET. Les Prestations de maintenance matérielle curative sur site ou en retour atelier, sont réalisées dans les locaux de VIVATICKET ou du Client suivant l'option contractuelle souscrite par le client, la nature des Prestations à réaliser et leur état d'avancement.

Sauf dispositions contraires convenues entre les Parties, les interventions sur site client sont exclusivement effectuées en France à (aux) l'adresse(s) précisée(s) aux Conditions Particulières.

**.2.3 CONDITIONS MATERIELLES D'EXECUTION DES PRESTATIONS**

L'équipe chargée de l'exécution des Prestations contractuelles est dimensionnée par VIVATICKET qui s'engage à ce que les membres de cette équipe possèdent la compétence, l'expérience et les qualités nécessaires à la bonne fourniture des Prestations.

Le personnel VIVATICKET affecté à la réalisation des Prestations reste, en toutes circonstances, sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire de VIVATICKET. A ce titre, VIVATICKET continue d'assurer la gestion administrative, comptable et sociale du personnel concerné. VIVATICKET se réserve le droit de disposer dudit personnel lorsque la législation du travail et l'accomplissement de son contrat de travail l'imposent.

Le Prestataire déclare que les Prestations seront exécutées par des salariés régulièrement employés au regard des articles D. 8222-5 du Code du Travail. A ce titre, le Prestataire fournira à la demande du Client les documents justificatifs prévus par le Code du Travail.

VIVATICKET reste entièrement maître de ses méthodes de travail, outils, savoir-faire et procédés de mise en œuvre qu'elle peut faire évoluer conformément aux règles de l'art. A ce titre, VIVATICKET est seule juge des moyens matériels et humains nécessaires à la réalisation des Prestations.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

Lorsque les Prestations seront exécutées dans les locaux du Client, celui-ci mettra à la disposition du personnel de VIVATICKET réalisant les Prestations, des locaux de nature à permettre un travail intellectuel normal dans des conditions suffisantes de dimension, d'équipement, et de salubrité.

#### **.2.4 RAPPORT D'INTERVENTION – CLOTURE D'INTERVENTION**

Les rapports et clôture d'interventions, et tout autre document transmis au Client en cours d'exécution des Prestations sont considérés comme approuvés sans réserve s'ils n'ont pas fait l'objet d'une contestation écrite dans les cinq (5) jours ouvrés de leur réception. Le Client s'oblige, en conséquence, à les examiner avec tout le soin et la diligence requis.

#### **.2.5 SOUS-TRAITANCE**

VIVATICKET pourra sous-traiter tout ou partie du présent Contrat. En cas de sous-traitance, VIVATICKET demeurera responsable des Prestations réalisées par son sous-traitant.

### **ARTICLE 3. CORRESPONDANTS**

#### **.3.1 UN GESTIONNAIRE DU CONTRAT, CORRESPONDANT DE VIVATICKET**

Le Client désigne, dès la signature du Contrat, un interlocuteur compétent et décisionnaire, chargé de suivre l'exécution du Contrat et les relations avec VIVATICKET. Cet interlocuteur, correspondant de VIVATICKET, devra avoir autorité pour prendre toute décision d'évolution ou de modification du Contrat.

#### **.3.2 DES INTERLOCUTEURS TECHNIQUES DU CLIENT, UTILISATEURS DES SERVICES SOUSCRITS**

Pour faciliter la production des Prestations, le Client désigne parmi son personnel des collaborateurs techniques, utilisateurs des services souscrits. Le Client s'assurera que ces collaborateurs sont formés aux matériels et logiciels utilisés, qu'ils ont pris connaissance des documentations d'utilisation, et qu'ils ont effectué un premier diagnostic avant tout appel à VIVATICKET.

### **ARTICLE 4. EVOLUTIONS DU CONTRAT**

#### **.4.1 MODIFICATIONS – EVOLUTIONS DES PRESTATIONS**

Le Client peut être amené à demander des évolutions des Prestations. Dans le cas où ces modifications n'engendrent pas pour VIVATICKET de complément de charge de travail et/ou la fourniture de moyens d'exploitation supplémentaires et, si elles n'affectent pas les prix et les engagements de niveaux de services établis, ces modifications seront mises en œuvre par VIVATICKET à compter de l'acceptation prise d'un commun accord entre les Parties.

Dans l'hypothèse où le Client souhaite voir apporter des modifications portant sur la nature des Prestations, sur leur volume ou modifiant le périmètre des Prestations par rapport au Contrat, VIVATICKET, en fonction de la faisabilité, remettra au Client une proposition complémentaire relative à leurs mises en œuvre, notamment en ce qui concerne les délais de réalisation des Prestations et leurs prix.

Ces évolutions une fois validées d'un commun accord entre les Parties feront l'objet d'un avenant signé précisant les modalités techniques, financières et juridiques de leurs réalisations.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

**.4.2 ADJONCTION DE NOUVEAUX PRODUITS LOGICIELS OU MATERIELS**

Le Client peut à tout moment demander l'adjonction de nouveaux produits logiciels ou matériels au présent Contrat. Dans ce cas les Parties conviendront d'un commun accord et par avenant des modalités d'évolution du périmètre technique et des conditions financières correspondantes.

**.4.3 CHANGEMENT DE SITE**

Tout changement de site d'un matériel couvert par le présent Contrat devra faire l'objet d'un accord spécifique préalable entre les parties. Les redevances et les délais de réponse pourront être modifiés en fonction du nouvel emplacement. Le Client supporte seul les risques liés au déplacement et transport du matériel.

**ARTICLE 5. OBLIGATIONS DU CLIENT****.5.1 DROIT AU SERVICE**

Le Client accède aux services contractuels via l'assistance téléphonique. Afin d'identifier son droit au service, le Client est tenu d'effectuer les opérations suivantes :

- S'identifier auprès du service support en indiquant notamment son n° de contrat ou son n° client,
- Identifier la version du logiciel concerné par la demande,
- Identifier le matériel concerné par la demande (fournir le numéro de série du matériel)

**.5.2 ACCES AUX MATERIELS SOUS CONTRAT**

Le Client doit s'assurer que le personnel de VIVATICKET puisse accéder librement aux matériels couverts par le Contrat, que les matériels soient hébergés dans ses propres locaux ou dans les locaux d'un tiers. Le Client met à disposition dudit personnel tous les moyens lui permettant d'exécuter le service dans de bonnes conditions (la documentation à jour liée au matériels objet des services, local, bureau, téléphone, la possibilité d'interroger un ou plusieurs membres du personnel du Client, compétents et ayant connaissance des difficultés en cause, le libre accès aux équipements et programmes non couverts par le contrat mais utiles à l'exécution du service...) et lui communiquera toutes informations nécessaires à l'exécution des Prestations.

Le Client devra assurer une présence sur le lieu d'intervention auprès du technicien de VIVATICKET.

**.5.3 ACCES AUX LOGICIELS SOUS CONTRAT - ACCES DISTANT**

Pour les besoins de réalisation des Prestations, les Parties conviennent d'aménager entre elles un lien de communication et d'utiliser l'outil d'accès distant choisi par VIVATICKET. Cet outil permet notamment de travailler avec le Client de manière interactive et de diagnostiquer l'incident à distance. Pour cela, le Client devra nécessairement s'assurer que ses matériels sous contrat puissent être connectés à Internet pour qu'une prise de main à distance puisse être effectuée par VIVATICKET.

Toutefois, si le Client souhaite utiliser d'autres outils d'accès distant, ces outils devront être préalablement agréés par VIVATICKET et un surcoût à la charge du Client pourra en découler.

A ce titre, le Client reconnaît expressément la nécessité qu'il a de définir et de faire appliquer une procédure (stratégie de sécurité) dont l'objet est d'assurer la sécurité de ses propres infrastructures informatiques lors de l'exécution des Prestations contractuelles.

VIVATICKET respectera les procédures de sécurité et d'intervention à distance en vigueur sur les matériels et équipements du Client qui seront communiquées par le Client à VIVATICKET préalablement à la réalisation des Prestations.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

En cas de dysfonctionnement du lien de communication permettant la réalisation des Prestations à distance, ou des équipements du Client permettant d'établir ce lien, VIVATICKET s'engage à informer le Client des anomalies rencontrées.

VIVATICKET ne pourra être tenue pour responsable des conséquences :

- d'une indisponibilité du lien de communication permettant la réalisation des Prestations à distance.
- de toute modification apportée par le Client à ses matériels ou équipements informatiques, ou plus généralement à son système d'information, affectant les procédures établies, qui n'aurait pas été préalablement communiquées puis validées par VIVATICKET.

Par ailleurs, et dans le cadre de l'amélioration du Service, VIVATICKET pourra être amenée à préconiser au Client des modifications de ses matériels et équipements informatiques existants permettant la réalisation des Prestations à distance que le Client s'engage à effectuer. En effet, la qualité du service pourrait ne pas être maintenue par VIVATICKET en cas de refus du Client d'effectuer les modifications requises.

#### **.5.4 SAUVEGARDE ET CONSERVATION DES DONNEES**

Préalablement à chacune des interventions de VIVATICKET, et pendant l'exécution des Prestations, il appartiendra au Client de procéder à la sauvegarde régulière de l'ensemble de ses propres données et informations dont il demeure seul responsable. Toutefois, en cas de perte ou de destruction des données du Client du fait de VIVATICKET, cette dernière ne pourra être tenue qu'à la restauration des données sauvegardées préalablement par le Client.

Le Client devra prendre toute mesure en vue de permettre la restauration par ses propres moyens des programmes et données détruites ou endommagées pour quelque cause que ce soit. Les sauvegardes régulières devront être réalisées et vérifiées par le Client afin d'en certifier la fiabilité et le contenu.

#### **.5.5 CORRECTIF OU MISE A JOUR LOGICIEL DE TIERS**

VIVATICKET s'appuie notamment sur les correctifs logiciels fournis par chacun des éditeurs du Client afin de réaliser les Prestations de maintenance. En conséquence, VIVATICKET ne pourra se substituer à l'éditeur pour la fourniture d'un correctif ou d'une mise à jour préconisée pour la résolution d'un incident. Les Prestations ne comprennent pas la fourniture par VIVATICKET des correctifs et mises à jour logiciels des éditeurs du Client autres que VIVATICKET.

VIVATICKET pourra être amenée à préconiser au Client la mise à jour de ses propres Logiciels tiers permettant la réalisation des Prestations à distance que le Client s'engage à effectuer. En effet, la qualité du service pourrait ne pas être assurée par VIVATICKET en cas de refus du Client d'effectuer les mises à jour requises.

## **ARTICLE 6. CONDITIONS FINANCIERES**

---

### **.6.1 REDEVANCE - REVISION**

Les Prestations décrites aux présentes sont exécutées moyennant le paiement par le Client d'une redevance dont le montant figure dans les Conditions Particulières.

Au 1er janvier de chaque année, le prix de la redevance sera révisé selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times \frac{S1}{S0}$$

P1 : prix HT révisé au 1 <sup>er</sup> janvier de chaque année
P0 : prix HT à la date de signature du contrat
S1 : dernier indice SYNTEC publié au 5 janvier de chaque année
S0 : indice SYNTEC publié à la date de signature du contrat

Toutes dépenses occasionnées par des déplacements exceptionnels non inclus dans les services du présent contrat seront facturées en sus, au tarif VIVATICKET en vigueur.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

Si des travaux doivent être effectués en dehors des plages horaires d'intervention mentionnées dans les conditions particulières et ceci du fait du Client ou à sa demande, les frais supplémentaires qui en découleraient seront à la charge du Client, au tarif en vigueur.

Si pour des motifs imputables au Client ou à l'un des fournisseurs ou sous-traitant du Client, le personnel de VIVATICKET était dans l'impossibilité de réaliser les Prestations, le Client demeurerait redevable du montant intégral de ces Prestations.

Les prix sont augmentés de tous droits et taxes applicables au jour de la facturation.

## **.6.2 CONDITIONS DE PAIEMENT**

Les factures de Prestations de services sont émises d'avance, terme à échoir. Les factures des Prestations hors contrat sont émises service rendu.

Les factures sont payables net, à réception, sauf dispositions contraires figurant aux conditions particulières. Elles sont soumises au taux de TVA en vigueur à la date de facturation. Aucun escompte ne sera accordé en cas de paiement anticipé.

De convention expresse, le défaut de paiement entraînera de plein droit, à l'échéance contractuelle du règlement la facturation d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros et d'un intérêt au taux de trois fois (3) le taux de l'intérêt légal. En outre, après mise en demeure restée sans effet, VIVATICKET pourra suspendre toutes les Prestations en cours, le Client s'engageant à en supporter toutes les conséquences et notamment les retards dans les délais.

## **ARTICLE 7. RESPONSABILITE**

VIVATICKET s'engage à exécuter avec le plus grand soin les Prestations qui lui sont confiées dans le cadre du présent contrat. A ce titre, VIVATICKET est tenue de mettre en œuvre l'ensemble des moyens reconnus nécessaires. Le Client devra établir l'éventuelle non-conformité des Prestations fournies par rapport aux spécifications décrites au contrat.

Il est expressément convenu que VIVATICKET n'est pas responsable de tout dommage indirect. Tout préjudice financier ou commercial tel que notamment perte de profits, perte de chiffre d'affaires, perte d'exploitation ou toute baisse de productivité, coûts de remplacement consécutifs à l'indisponibilité des matériels, perte de données ou perte de jouissance, etc., constitue un dommage indirect n'ouvrant par conséquent pas droit à réparation.

En tout état de cause, la responsabilité totale de VIVATICKET, pour quelque cause que ce soit, ne saurait excéder le dernier montant annuel des sommes effectivement perçues par VIVATICKET au titre de la Prestation à l'origine du dommage.

## **ARTICLE 8. FORCE MAJEURE**

VIVATICKET ne peut être tenue pour responsable de l'inexécution de ses obligations prévues au Contrat, si cette inexécution est due à la force majeure. De façon expresse, sont notamment considérés comme cas de force majeure ou cas fortuits, outre ceux retenus par la jurisprudence des cours et tribunaux français : les épidémies, tremblement de terre, incendie, tempête, inondation, grèves, blocage des moyens de transport ou d'approvisionnement pour quelque raison que ce soit, restrictions gouvernementales ou légales.

Les obligations ainsi suspendues seront exécutées à nouveau dès que les effets de la ou des causes de non-exécution auront pris fin, dans un délai qui sera fonction des disponibilités du moment. Dans l'éventualité où un événement de force majeure viendrait à différer l'exécution des obligations prévues au Contrat pendant une période supérieure à trois (3) mois, chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

## **ARTICLE 9. DUREE / RENOUVELLEMENT**

---

Sauf dispositions contraires figurant aux conditions particulières, le présent Contrat entre en vigueur le premier jour du mois suivant la date d'ouverture du droit au service et ce, pour une durée mentionnée aux Conditions Particulières.

Au-delà de cette première période, il sera renouvelé par tacite reconduction par périodes annuelles successives, sauf résiliation par l'une ou l'autre des parties, notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception, moyennant un préavis de trois (3) mois précédant l'échéance contractuelle en cours.

La réalisation des Prestations est subordonnée à la disponibilité sur le marché, des pièces détachées, des correctifs et mises à jour des éditeurs informatiques tiers, informations et formations correspondant aux matériels contractuels. Dans le cas où la réalisation des Prestations du fait d'une indisponibilité devrait être interrompue, VIVATICKET pourra décider d'arrêter sa(es) Prestation(s) sur le matériel en cause en remboursant au Client les sommes correspondant à la période non couverte et au matériel en cause.

## **ARTICLE 10. RESILIATION**

---

En cas de non-respect ou d'inexécution par une partie de l'une de ses obligations contractuelles et qui rendrait impossible l'exécution normale du Contrat, l'autre partie pourra résilier de plein droit le présent contrat, sans obligation de remplir aucune formalité judiciaire, trente (30) jours après mise en demeure par lettre recommandée avec AR restée sans effet, sans préjudice de tous dommages intérêts.

VIVATICKET, en sa qualité de fournisseur agréé de certains des éditeurs informatiques, s'appuie sur les services délivrés par ces éditeurs pour réaliser les Prestations de support. Dans le cas où, du fait d'un retrait d'agrément, VIVATICKET ne pourrait plus fournir les Prestations sur un ou des logiciel(s) attaché(s) à un Equipement sous contrat, VIVATICKET rembourserait au Client, moyennant un préavis de 30 jours, la redevance correspondant à la période restant à courir au titre de la Prestation en cause.

## **ARTICLE 11. PROPRIETE**

---

Le présent Contrat n'entraîne aucun transfert de propriété sur les méthodes, savoir-faire, outils de développement, logiciels, créations, œuvres de l'esprit, documents, programmes généraux et/ou spécifiques, propriété de VIVATICKET ou sur lesquels VIVATICKET aurait obtenu une licence, quelle qu'en soit la nature, utilisés dans le cadre de l'exécution des Prestations.

## **ARTICLE 12. LICENCES DE LOGICIELS TIERS**

---

Le Client déclare disposer de l'ensemble des droits et autorisations nécessaires (notamment d'utilisation et, le cas échéant de reproduction) sur l'ensemble des logiciels tiers utilisés (y compris leurs correctifs et mise à jour) de sorte que la responsabilité de VIVATICKET ne puisse en aucun cas être recherchée de ce fait. Le Client garantit à ce titre VIVATICKET de toutes poursuites ou condamnations de quelque sorte que ce soit.

Plus généralement, le Client déclare disposer de tous les droits nécessaires à l'utilisation par VIVATICKET des logiciels composant son système d'information ainsi que de leurs documentations auxquels VIVATICKET aura accès pour les besoins du présent Contrat. En cas de recours d'un tiers, le Client garantira VIVATICKET contre toutes poursuites ou condamnations de quelque sorte que ce soit et fera son affaire personnelle des revendications de ce tiers. De son côté, VIVATICKET s'engage à n'utiliser les logiciels et progiciels que pour les besoins du présent Contrat.

## **ARTICLE 13. CONFIDENTIALITE**

---

Chacune des Parties s'engage à respecter la confidentialité de l'ensemble des informations et documents techniques ou commerciaux provenant ou relatifs à l'exécution du Contrat, ci-après dénommées "les

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

Informations Confidentielles”, qui lui ont été révélées ou auxquelles elle aurait eu accès à l’occasion de la négociation ou de l’exécution des Prestations.

A ce titre, chaque Partie :

- n'utilisera ces Informations Confidentielles que pour la réalisation des Prestations ;
- ne les communiquera qu'à ceux de ses employés à qui ces informations et documents seront indispensables pour l'exécution du Contrat ou à des tiers qu'après accord préalable écrit de l'autre Partie ;
- prendra à l'égard de son personnel et des tiers autorisés, toutes les mesures nécessaires pour assurer cette confidentialité ;
- restituera ou détruira tous documents contenant ou reflétant ces Informations Confidentielles dès que celles-ci ne lui seront plus nécessaires et au plus tard à la fin, pour quelque raison que ce soit, du Contrat.

La présente obligation de confidentialité ne s'applique pas à la partie des informations :

- tombée dans le domaine public à la date de sa communication par la Partie émettrice ou qui tomberait dans le domaine public postérieurement à cette date et sans faute de la Partie réceptrice,
- déjà connue de la Partie réceptrice au moment de sa communication,
- transmise à la Partie réceptrice avec dispense écrite de confidentialité de la Partie émettrice.

Le présent engagement de confidentialité restera en vigueur pour les Parties pendant une durée de 5 ans à compter de l'échéance du Contrat.

## **ARTICLE 14. DONNEES PERSONNELLES**

Conformément aux dispositions des présentes, VIVATICKET peut être susceptible de délivrer au Client des Prestations de maintenance corrective et évolutive du logiciel.

Pour pouvoir être opérationnel le logiciel est associée à une base de données propriété du Client, hébergée et administrée par Client sous sa propre responsabilité. Cette base de données est constituée des données à caractère personnel collectées par le Client auprès de ses propres clients (notamment visiteurs et abonnés) au titre desquelles figurent notamment : nom, prénom, adresse email, adresse postale, composition du foyer. Au moment de la collecte des données, il appartient au Client en qualité de Responsable de Traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement.

L'un des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par le Client en qualité de Responsable du traitement a pour objet l'exploitation des Données à caractère personnel des visiteurs ou abonnés en vue notamment de gérer la billetterie aux caisses, le contrôle d'accès et le cas échéant les ventes de produits dans les boutiques.

Dans le cadre de l'exécution des Prestations de maintenance contractuelles, le Client est susceptible de fournir à VIVATICKET un accès à sa base de données pour lui permettre de diagnostiquer puis de remédier à une anomalie de fonctionnement du logiciel en la reproduisant dans son environnement de fonctionnement.

Dans l'hypothèse décrite ci-dessus, VIVATICKET, en qualité de sous-traitant du Client, pourra être amenée à traiter des données à caractère personnel pour le compte du Client.

### **.14.1 DEFINITIONS**

Conformément aux dispositions ci-dessus, le Client est susceptible de confier à VIVATICKET la fourniture de Prestations de services informatiques incluant un traitement de données à caractère personnel dont les termes sont définis ci-après.

**Données à caractère personnel** toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée») ; est réputée être une «personne physique identifiable» une personne

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

	physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
<b>Traitement</b>	toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
<b>Responsable du traitement</b>	La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.
<b>Sous-traitant</b>	La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

#### **.14.2** OBJET

Les présentes dispositions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles VIVATICKET s'engage, en qualité de Sous-traitant, à effectuer pour le compte du Client, en qualité de Responsable de traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre de leurs relations contractuelles, les parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

#### **.14.3** DESCRIPTION DU TRAITEMENT OBJET DE LA SOUS-TRAITANCE

Le sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Responsable du traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir la Prestation de service suivante :

- Le traitement de Données à Caractère Personnel mis en œuvre par VIVATICKET a pour objet la réalisation d'un diagnostic d'une Anomalie de fonctionnement du logiciel en la reproduisant dans son environnement de fonctionnement.
- La nature du traitement correspondra aux opérations nécessaires à la résolution de l'Anomalie.
- La durée du traitement sera celle nécessaire à la résolution de l'Anomalie.
- Les Données à caractère personnel traitées seront les données collectées par le Client auprès de ses propres clients (notamment visiteurs et abonnés) au titre desquelles figurent notamment : nom, prénom, adresse email, adresse postale, composition du foyer.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

**14.4 OBLIGATIONS DU SOUS-TRAITANT VIS-A-VIS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT****14.4.1 Obligations générales du Sous-traitant**

Le sous-traitant s'engage à :

1. traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/ont l'objet de la sous-traitance.
2. traiter les données conformément aux instructions documentées du Responsable du traitement figurant aux présentes. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en informe immédiatement le Responsable du 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'Etat 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.
  - reçoivent la formation nécessaire en matière de 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.

**14.4.2 Sous-traitance de second rang**

Le Sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant de second rang ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Responsable du traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant de second rang. Le Responsable du traitement disposera d'un délai de 10 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne pourra être effectuée que si le Responsable du traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

**14.4.3 Droit d'information des personnes concernées**

Il appartient au Client, en qualité de Responsable du traitement, de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

**14.4.4 Exercice des droits des personnes**

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant aidera le Responsable du 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).

Lorsque les personnes concernées exerceront auprès du Sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le Sous-traitant devra adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Client.

**14.4.5 Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Sous-traitant notifiera au Responsable du traitement toute violation de Données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance. Cette notification sera accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable du traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente. Si, et dans la mesure où il n'est pas possible de fournir toutes ces informations en même temps, les informations peuvent être communiquées de manière échelonnée.

Le Sous-traitant reconnaît que le Client, en qualité de Responsable du traitement, est seul habilité à déterminer (i) si la Violation de Données à caractère personnel doit ou non être notifiée à toute personne, autorité de régulation, autorité administrative ou à toute autre personne en vertu de la Réglementation Applicable en matière de Données Personnelles ; et (ii) le contenu de ladite notification. Le Sous-traitant s'engage à ne pas informer les tiers, y compris les personnes concernées et l'autorité de contrôle, de toute Violation de Données à

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

caractère personnel sauf dans les cas impératifs strictement prévus par la Réglementation Applicable en matière de Protection des Données Personnelles.

#### 14.4.6 Aide du sous-traitant dans le cadre du respect par le Responsable du traitement de ses obligations

Le sous-traitant aidera le cas échéant le Responsable du traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relative à la protection des données.

Le sous-traitant aidera le cas échéant le Responsable du traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

#### 14.4.7 Mesures de sécurité

Les mesures mises en œuvre par VIVATICKET garantissent que les exigences du RGPD sont respectées lors du traitement des Données à caractère personnel, notamment par :

- Les principes d'intégrité, de confidentialité et la résilience des systèmes et services qui traitent les données personnelles ;
- Les mesures techniques et organisationnelles, testées périodiquement pour leur contrôle, leur surveillance et leur mise en œuvre, y compris l'utilisation de pare-feu et de programmes antivirus, le cryptage et l'enregistrement SSL lors de l'édition manuelle des bases de données et la mise à jour des programmes antivirus ;
- Les connexions et transfert de données exclusivement avec protocole HTTPS sécurisé, tout appel avec protocole HTTP est automatiquement converti en HTTPS. Les ventes sur Internet et la récupération des données via des rapports sont également effectuées en utilisant le protocole HTTPS. Toujours via des connexions point à point en VPN et toujours cryptées ;
- L'utilisation de systèmes de trempe efficaces (tests de vulnérabilité et de pénétration), réalisés périodiquement sur nos applications ;
- La conception d'applications selon les principes de continuité d'activité et de reprise après sinistre, également garantis par l'utilisation de centres de données de niveau TIER 4 (lorsqu'ils sont situés dans nos centres de données) ;
- Le soutien au titulaire de données pour la gestion des réponses à la personne concernée en cas d'exercice des droits prévus par le règlement ;
- L'assistance à la gestion en cas de violation des données personnelles (documentation à soutien de la notification à l'autorité garante de référence).

#### 14.4.8 Sort des données

Au terme de la Prestation de services relatifs au traitement de ces données, le sous-traitant s'engage à détruire toutes les données à caractère personnel en sa possession.

#### 14.4.9 Délégué à la protection des données

Le sous-traitant communique au Responsable du traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du RGPD ou à défaut, un point de contact auprès duquel des informations pourront être échangés.

#### 14.4.10 Registre du traitement

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre du traitement effectué pour le compte du Responsable du traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du Responsable du traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;
- la description du traitement effectué 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

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

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.

#### 14.4.11 Documentation

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable du traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

#### **.14.5 OBLIGATIONS DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT VIS-A-VIS DU SOUS-TRAITANT**

Le Responsable du traitement s'engage à :

- fournir au Sous-traitant les données et informations visées à l'article .14.3 des présentes,
- documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des Données à caractère personnel par le Sous-traitant,
- veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du Sous-traitant.
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-traitant.

### **ARTICLE 15. NON SOLLICITATION**

Le Client renonce à engager ou à faire travailler directement ou par personne interposée, tout collaborateur de VIVATICKET ayant participé, directement ou indirectement, à l'exécution du présent Contrat, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Cette renonciation est valable pendant toute la durée des Prestations, augmentée d'une durée de douze (12) mois.

En cas d'infraction à la présente clause, le Client s'engage à dédommager VIVATICKET (notamment des dépenses de sélection et de recrutement, des frais de formation, des dommages résultant des engagements déjà pris, etc...) en lui versant immédiatement une somme forfaitaire égale à la rémunération annuelle brute du collaborateur considéré.

### **ARTICLE 16. ASSURANCES**

VIVATICKET déclare avoir souscrit, auprès de compagnie(s) notoirement solvable(s), les polices d'assurances couvrant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile pouvant lui incomber à raison de dommages corporels, matériels ou immatériels consécutifs causés au Client ou à des tiers, du fait de ses activités, dans les termes et limites du contrat souscrit. VIVATICKET fournira au Client, à sa demande, l'attestation d'assurance correspondante. VIVATICKET est titulaire d'une police d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle.

### **ARTICLE 17. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

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

- Les Conditions particulières,
- La(es) annexe(s) correspondants aux Services souscrits,
- Les présentes Conditions générales.

En cas de contradiction ou de différence entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut. Le fait qu'une disposition figurant dans un document de rang inférieur ne soit pas expressément mentionnée dans un document de rang supérieur ne signifie pas que celle-ci contredit ou diffère du document de rang supérieur.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

## **ARTICLE 18. DISPOSITIONS GENERALES**

---

L'accord des Parties est composé des présentes Conditions générales de son(es) Annexe(s) Services ainsi que de ses Conditions Particulières. Ils annulent et remplacent toutes dispositions antérieures, écrites ou orales. Le Contrat ne pourra être modifié que par un avenant écrit et signé par des représentants habilités de chacune des Parties.

Dans le cas où l'une des clauses du Contrat serait déclarée nulle ou sans objet, cette clause sera réputée non écrite et ne saurait entraîner la nullité du Contrat dans son ensemble.

Aucune renonciation de l'une ou l'autre des Parties à se prévaloir de l'un de quelconque de ses droits conformément aux termes du présent Contrat, ne saurait constituer une renonciation pour l'avenir auxdits droits.

VIVATICKET pourra citer les Prestations réalisées dans le cadre du Contrat ainsi que le nom du Client à titre de référence dans sa publicité commerciale.

Le présent Contrat est conclu intuitu personae et ne pourra en aucun cas faire l'objet d'une cession ou d'un transfert en tout ou en partie, à titre gracieux ou onéreux, sans l'accord écrit et préalable de VIVATICKET.

## **ARTICLE 19. ELECTION DE DOMICILE - DROIT APPLICABLE – ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

---

Les parties font élection de domicile en leur siège social respectif.

Le présent contrat est régi par la loi française.

En cas de litige, les Parties feront tous leurs efforts pour trouver une solution amiable.

A défaut de solution amiable, les parties conviennent expressément et sans réserve que tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat sera de la compétence exclusive des Tribunaux de PARIS, y compris en cas de référé, d'action en nullité, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

## ANNEXE SERVICE : ASSISTANCE TELEPHONIQUE

### ARTICLE 1. OBJET

La présente Annexe Service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles VIVATICKET s'engage à réaliser les Prestations d'assistance téléphonique, conformément à ce qui est décrit au présent Contrat.

### ARTICLE 2. INITIALISATION DU SERVICE

Le droit au service est initié par le Client qui dispose de 3 possibilités pour signaler un problème :

- par mail à l'adresse [hotline@vivaticket.com](mailto:hotline@vivaticket.com)
- par téléphone en cas d'urgence au centre de Support Logiciel VIVATICKET dont le numéro figure aux Conditions Particulières du Contrat.
- par l'utilisation du portail web client : <https://jira.bestunion.com/servicedesk/customer/portal/46>

Les Prestations sont exclusivement réalisées en langue française.

### ARTICLE 3. DESCRIPTION DES PRESTATIONS D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

L'assistance téléphonique consiste à fournir au client, par téléphone ou par courrier électronique, les informations dont il a besoin dans les domaines suivants :

① PROBLEMES LIES A L'UTILISATION DU LOGICIEL :

- fonctionnalités du logiciel
- utilisation du logiciel

② PROBLEMES LIES A L'UTILISATION DES MATERIELS :

- fonctionnalités des matériels
- utilisation des matériels

### ARTICLE 4. MODALITES D'INTERVENTION - PLAGES HORAIRES DES SERVICES

Sauf dispositions différentes figurant aux Conditions Particulières, VIVATICKET assure un service d'assistance téléphonique au Client, matérialisé par la mise à disposition d'un numéro d'appel, accessible tous les jours de 8h30 à 23 heures y compris les jours fériés et chômés.

L'assistance téléphonique est fournie en langue française.

Afin d'affiner la qualification donnée par le Client à sa demande, le Support VIVATICKET pourra s'appuyer sur des outils de télédiagnostic pour permettre une meilleure identification du problème technique rencontré par le Client.

En tant que de besoin, certaines demandes ouvertes auprès du Centre de Support VIVATICKET pourront faire l'objet d'une escalade notamment vers des équipes spécialistes.

L'ensemble des conseils (tels que notamment la politique de sauvegarde ou de sécurité du Client) qui pourraient être préconisés par VIVATICKET devront être mis en œuvre par le Client, à sa discrétion et sous sa propre responsabilité, ces tâches ne relevant pas du périmètre des Prestations contractuelles.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

Le Client reconnaît que le défaut de prise en compte des préconisations émises par VIVATICKET pourrait affecter la qualité des services rendus.

## **ARTICLE 5. LIMITES ET EXCLUSIONS**

---

Sont exclus des services d'Assistance téléphonique :

- Les prestations de paramétrage du(es) logiciel(s)
- Les prestations de formation (sur site ou à distance)
- l'assistance à l'utilisation et à la mise à jour des logiciels tiers (systèmes d'exploitation, logiciels associés, applicatifs, logiciels réseaux...)
- la modification, l'intégration, l'installation ou la configuration de l'ensemble des logiciels du Client
- Les prestations rendues nécessaires du fait d'exigences légales ou réglementaires
- la maintenance logicielle ou matérielle des équipements du client

En l'absence de souscription par le client d'un contrat de maintenance matérielle ou de support Logiciel, toute prestation qui serait effectuée par VIVATICKET notamment pour l'une des causes ci-dessus sera facturée au tarif en vigueur des prestations VIVATICKET.

Cette facturation sera basée sur les prix forfaitaires des prestations au tarif VIVATICKET en vigueur au jour de l'intervention.

## ANNEXE SERVICE : MAINTENANCE MATERIELLE

### ARTICLE 1. OBJET

La présente Annexe Service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles VIVATICKET s'engage à réaliser les Prestations de maintenance matérielle conformément à ce qui est décrit au présent Contrat.

Les Prestations de maintenance matérielle ne peuvent être délivrées qu'aux clients ayant souscrit le contrat d'assistance téléphonique.

### ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les Prestations de maintenance matérielle consistent, sur demande du Client, en une intervention destinée à rétablir le fonctionnement d'un matériel, en cas de défaillance de celui-ci, afin qu'il soit en mesure d'assurer un service déterminé. On entend par défaillance des matériels un fonctionnement non conforme aux spécifications techniques du constructeur.

Selon la nature du contrat souscrit par le Client, les Prestations de maintenance curative seront effectuées soit dans les ateliers de VIVATICKET après que le(es) matériel(s) lui aient été retournés par le Client (Prestation dite *retour atelier* pour le contrat ASV1) soit au lieu d'implantation des matériels sur site ou en télémaintenance au choix de VIVATICKET selon la nature des Prestations à réaliser (Prestation dite *sur site* pour le contrat ASV2).

### ARTICLE 3. MATERIELS SOUS CONTRAT

Les matériels couverts par le présent contrat (Type, Marque, Modèle) sont listés aux Conditions Particulières à l'exclusion de tout autre.

Le Client ou VIVATICKET, pourra à tout moment demander l'adjonction de matériels nouveaux ou le retrait d'anciens par une notification écrite auprès de VIVATICKET. Après acceptation préalable et expresse de VIVATICKET, les redevances seront modifiées en conséquence selon la tarification VIVATICKET en vigueur et les Parties établiront un avenant au présent contrat.

Seuls peuvent faire l'objet de Prestations, les matériels entrés sous contrat dans un état de fonctionnement correct et utilisés conformément aux prescriptions d'utilisation des fabricants. A ce titre, VIVATICKET pourra refuser la prise en charge d'un matériel si, après analyse elle l'estime obsolète ou non conforme ou encore exclure du contrat les matériels devenus obsolètes en cours de contrat. Les redevances de maintenance correspondantes seront modifiées en conséquence.

Par ailleurs, les Parties conviennent que la maintenance matérielle est subordonnée à la **disponibilité sur le marché, des pièces détachées, informations et formations correspondant aux matériels sous contrat**. Dans le cas où la maintenance du fait d'une indisponibilité devait être interrompue, VIVATICKET pourra décider d'arrêter sa Prestation sur le matériel en cause en remboursant au Client les sommes correspondant au matériel en cause et à la période non couverte par la maintenance, prorata temporis.

### ARTICLE 4. DEPLACEMENT DES MATERIELS

Les Prestations de maintenance sont exclusivement délivrées à l'adresse fixée aux Conditions Particulières du Contrat. Tout ajout, modification ou suppression du(des) site(s) de réalisation des Prestations désigné(s) aux Conditions Particulières devra faire l'objet d'un avenant dûment validé entre les Parties.

## ARTICLE 5. INITIALISATION DU SERVICE

Le droit au service est initié par le Client qui dispose de 3 possibilités pour signaler un problème :

- par mail à l'adresse [hotline@vivaticket.com](mailto:hotline@vivaticket.com)
- par téléphone en cas d'urgence au centre de Support Logiciel VIVATICKET dont le numéro figure aux Conditions Particulières du Contrat.
- par l'utilisation du portail web client : <https://jira.bestunion.com/servicedesk/customer/portal/46>

Quel que soit le moyen utilisé, une fois l'incident enregistré par VIVATICKET, un accusé réception est transmis au client.

Les Prestations sont exclusivement réalisées en langue française.

## ARTICLE 6. PRISE EN COMPTE DE LA DEMANDE CLIENT - DIAGNOSTIC

La prise en compte par VIVATICKET du problème matériel identifié par le Client (ou *incident*) génère l'ouverture d'un ticket.

L'incident est pris en charge par le service Support Matériel de VIVATICKET qui effectue un diagnostic à distance, notamment par téléphone.

En cas de souscription d'un contrat ASV2 par le Client exclusivement, le diagnostic pourra être confirmé sur Site Client par VIVATICKET, préalablement à une intervention de maintenance éventuelle.

## ARTICLE 7. MODALITES D'INTERVENTION

### .7.1 PRESTATIONS SUR SITE OU RETOUR ATELIER

Selon la nature du contrat souscrit par le Client, les Prestations de maintenance curative seront effectuées soit dans les ateliers de VIVATICKET après que le(es) matériel(s) lui aient été retournés par le Client (Prestation dite retour atelier pour le contrat ASV1) soit au lieu d'implantation des matériels sur site ou en télémaintenance au choix de VIVATICKET selon la nature des Prestations à réaliser (Prestation dite sur site pour le contrat ASV2).

Dans le premier cas de maintenance dite retour atelier, il appartiendra au Client de retourner les matériels, à ses frais et sous sa responsabilité, dans les ateliers de VIVATICKET dont l'adresse figure aux Conditions Particulières.

Dans le second cas, VIVATICKET pourra procéder sur place ou en télémaintenance selon la nature de l'incident déclaré, au contrôle de la qualité technique des matériels, à la réparation ou au remplacement des pièces défectueuses.

Une fois l'intervention réalisée, VIVATICKET pourra être amenée à procéder à la réinstallation du système d'exploitation du Client exclusivement, la restauration du système d'exploitation, des sauvegardes et des paramétrages et plus généralement les travaux de récupération de données n'étant pas couverts par les Prestations VIVATICKET.

### .7.2 TRANSPORT DES MATERIELS SOUS CONTRAT

Selon la nature du contrat souscrit par le Client, le transport des matériels contractuels s'effectue à la charge, aux frais et sous la responsabilité du Client pour les clients titulaires d'un contrat ASV1, ou à la charge et sous la responsabilité du Client pour les clients titulaires d'un contrat ASV2, les frais de port étant pris en charge dans ce second cas directement par VIVATICKET.

### .7.3 PRET DE MATERIEL DE REMPLACEMENT

Selon la nature du contrat souscrit par le Client, le prêt d'un matériel de remplacement pourra être envisagé :

- Si la réparation du matériel nécessite son transport pour réparation (ASV1)

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

- Si le matériel en cause est indispensable au service d'exploitation du Client  
Ex. exploitation bloquée
- Si le matériel de remplacement est disponible en stock.

Au cours du prêt, le Client s'engage à :

- faire un usage normal du matériel de remplacement, exclusivement pour ses propres besoins professionnels ;
- ne pas effectuer une quelconque modification, adjonction ou un quelconque retrait du matériel de remplacement;
- ne pas copier tout ou partie des documentations ;
- ne pas déplacer le matériel de remplacement sans l'accord préalable de VIVATICKET;
- supporter tous frais afférents au matériel de remplacement ou à son utilisation ;
- avertir VIVATICKET sans délai de toute défectuosité ou détérioration du matériel de remplacement, prendre toute mesure imposée par l'urgence, sans pouvoir réclamer aucune indemnité à VIVATICKET dans le cas où le matériel de remplacement deviendrait temporairement ou définitivement inutilisable ;
- respecter scrupuleusement les termes de tous contrats relatifs à l'un quelconque des produits composant le matériel de remplacement (en particulier contrats de licence de logiciels), et notamment ne pas copier ou décompiler tout ou partie des logiciels ;
- apporter toute diligence à la garde et à la conservation du matériel de remplacement, des accessoires, documentations et emballages.

A compter de la date de livraison du matériel de remplacement et jusqu'à la restitution de celui-ci, le Client restera seul responsable de tous dommages causés par le matériel de remplacement. En conséquence, le Client est tenu de souscrire une police d'assurance garantissant sa responsabilité civile.

Le Client est également seul responsable de tout dommage total ou partiel survenu au matériel de remplacement pour quelque cause que ce soit y compris en cas de force majeure ou de cas fortuit. A cet effet, il s'engage à contracter à ses frais une police d'assurance couvrant le matériel de remplacement contre tous dommages, notamment en cas de perte, vol, bris de machine, incendie ou sabotage, pour sa valeur réelle.

A l'issue du prêt, une fois le matériel d'origine réparé, le Client mettra à disposition de VIVATICKET le matériel de remplacement dans son emballage d'origine, accompagné de ses accessoires et documentations, dans ses locaux et au jour de reprise indiqué. La livraison du matériel de remplacement sera effectuée par le Client, à ses frais exclusifs.

Préalablement à la restitution du matériel de remplacement, le Client devra effacer ses données et supprimer tous les logiciels qu'il aurait éventuellement installés. La responsabilité de VIVATICKET ne pourra en aucun cas être recherchée en cas de suppression des données et logiciels après restitution du matériel de remplacement.

Le Client qui, pour quelque cause que ce soit, ne restitue pas le matériel de remplacement, les accessoires, documentations et emballages, dans leur état d'origine, sera redevable envers VIVATICKET de l'intégralité du prix de remplacement à neuf du matériel de remplacement et de tous ses accessoires et documentations. Le Client s'engage à payer ce prix à première présentation de la facture correspondante.

## **ARTICLE 8. CLOTURE DE L'INTERVENTION**

Les Prestations de maintenance couvertes par le contrat ASV1 (retour atelier), seront clôturées au moyen d'un bon d'intervention, remis en fin de travail par VIVATICKET et signé des deux parties, dans lequel seront consignées et validées les informations qualitatives et quantitatives relatives à l'intervention.

Les Prestations de maintenance couvertes par le contrat ASV2 (prestation sur site), seront clôturées par courrier électronique transmis au Client (clôture du ticket).

**ARTICLE 9. MAINTENANCE PREVENTIVE**

Une maintenance préventive des matériels pourra être effectuée à la demande du Client après acceptation de sa part du devis correspondant émis par VIVATICKET détaillant notamment les modalités techniques et financières de sa réalisation.

**ARTICLE 10. PLAGES HORAIRES DES SERVICES – DELAIS D'INTERVENTION**

Sauf dispositions contraires figurant dans les Conditions Particulières, les plages horaires d'accès au service de support matériel et les délais d'intervention sont les suivants :

	1 <sup>ère</sup> année	ASV1 – Années suivantes	ASV2 – Années suivantes	Sans Contrat
<b>Assistance Téléphonique Mails</b>	7 jours /7 - 08h00 / 23h00			
<b>Modalités d'intervention</b>	Retour atelier	Retour atelier	Sur site	Sur devis
<b>Transport du matériel</b>	ASV1 à la charge du client ASV2 à la charge de VIVATICKET	A la charge du Client	A la charge de VIVATICKET	A la charge du Client
<b>Tarification</b>	<b>FORFAIT</b> ASV2 (5% prix de vente matériel)	<b>FORFAIT</b> (10 % du prix de vente matériel)	<b>FORFAIT</b> (20 % du prix de vente matériel)	125 € HT / heure (Sur devis)
<b>Délais d'intervention</b>	J+2 ouvré	-	J+2 ouvré	-
<b>Intervention technicien sur site hors maintenance</b>	Tableau Prestations Hors Maintenance aux Conditions Particulières	Tableau Prestations Hors Maintenance aux Conditions Particulières	Tableau Prestations Hors Maintenance aux Conditions Particulières	Tableau Prestations Hors Maintenance aux Conditions Particulières
<b>Maintenance Préventive</b>	Sur devis	Sur devis	Sur devis	Sur devis

Le temps de réponse ou délai d'intervention est le délai compris entre l'enregistrement de la demande de service par VIVATICKET et le début de l'intervention du support matériel auprès du Client.

A la demande du client, VIVATICKET pourra établir un devis relatif à l'extension des plages horaires de service.

## **ARTICLE 11. RESPONSABILITE DU CLIENT**

A l'occasion de l'exécution des Prestations de maintenance le Client demeure responsable :

- de la compatibilité entre les produits couverts par le contrat et ceux qui ne le sont pas.
- de la sécurité et de l'accès à ses informations confidentielles.
- de la sauvegarde régulière de l'ensemble de ses propres données et informations.
- de l'installation et de la mise à jour régulière de ses logiciels tiers.
- du bon fonctionnement et du bon dimensionnement de ses propres infrastructures réseaux et télécom.
- de l'acquisition et de la bonne utilisation des fournitures telles que cartes, supports magnétiques, papier, etc... conformes aux instructions et spécifications du constructeur des matériels,
- de permettre un libre accès aux matériels contractuels par le personnel de VIVATICKET (lui communiquer toutes informations nécessaires à l'exécution des Prestations de maintenance, maintenir près des matériels un espace de travail adéquat à la réalisation des Prestations, lui procurer une quantité suffisante de fournitures (notamment supports magnétiques, papier...) nécessaire à la bonne exécution du service et permettre à VIVATICKET l'utilisation d'une liaison électronique à distance dans le cas d'une intervention par télémaintenance.)
- ne pas laisser effectuer des réparations ou interventions de quelque nature que ce soit par quiconque qui ne soit pas habilité par VIVATICKET ou le fabricant du matériel.

En cas d'impossibilité d'intervention pour l'un de quelconque de ces motifs ci-dessus, le Client demeurera redevable notamment des frais de main d'œuvre et de déplacement conformément aux tarifs VIVATICKET en vigueur.

## **ARTICLE 12. LIMITES ET EXCLUSIONS DES PRESTATIONS**

Sont exclues du périmètre du contrat et par conséquent, donnent lieu à facturation supplémentaire au tarif en vigueur VIVATICKET :

- 1) toutes prestations autres que celles résultant de la maintenance curative telles que notamment :
  - la fourniture des accessoires et consommables tels que notamment les papiers, billets, rubans encreurs, tonner, cartouches, bandes magnétiques, têtes d'impression des imprimantes billets, têtes de lecture des pistes magnétiques, tout type d'alimentations, ampoules, ventilateurs, câbles divers, fusibles, souris, pin pad, etc... Le cas échéant, leurs remplacements et livraisons fera l'objet de facturation.
  - la peinture, le ravivage et le nettoyage extérieur des matériels,
  - le remplacement des matrices d'affichage à cristaux liquides, des souris, boîtiers, coffrets, plasturgies ou tout autre matériel constatés marqués, endommagés, cassés ou manquants lors de l'intervention,
  - l'entretien, le dépannage des installations électriques, lignes de transmission de données et périphériques, extérieurs au matériel,
  - l'analyse des performances du matériel,
  - les conseils pour l'optimisation de son fonctionnement,
  - le diagnostic logiciel,
  - l'assistance à l'utilisation des logiciels (systèmes d'exploitation, logiciels associés, applicatifs, logiciels réseaux...),
  - les mises à jour des logiciels (licences, médias et documentations)
  - la maintenance d'accessoires ou de matériels non spécifiés dans le contrat.
- 2) toutes prestations rendues nécessaires par l'une ou plusieurs des causes suivantes :
  - mauvais usage du matériel par le Client tel que notamment l'intrusion d'objet tiers dans les matériels comme jeton, carte de fidélité, chewing-gum, etc. ,
  - réparation et travaux de maintenance, modifications ou déplacement effectués par un personnel non désigné par VIVATICKET ou sans l'approbation de VIVATICKET,
  - choc inhabituel, casse matériel, dommage électrique, négligence et dommages se produisant pendant le transport du matériel sous la responsabilité du Client,
  - non-respect à un moment quelconque des spécifications du constructeur notamment en matière d'environnement et d'alimentation électrique, ou utilisation d'accessoires et de consommables ne respectant pas les spécifications du constructeur,

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

- dysfonctionnement lié à une incompatibilité de versions (matériel et/ou logiciel) et/ou à une modification de configuration réalisée à l'initiative du Client,
- usure des pièces des matériels,
- modification technique des matériels,
- force majeure et les cas que les parties conviennent d'assimiler comme tels : intempéries, inondations, incendies, tremblement de terre, conflits du travail, grèves, émeutes, guerre et perturbations des transports.

## ANNEXE SERVICE : SUPPORT LOGICIEL

### ARTICLE 1. OBJET

La présente Annexe Service a pour objet de définir les conditions dans lesquelles VIVATICKET s'engage à réaliser les Prestations de support logiciel, conformément à ce qui est décrit au présent Contrat.

On entend par support logiciel l'ensemble des Prestations ayant pour objet de maintenir le logiciel dans un état fonctionnement tel que celui-ci soit en mesure d'assurer les fonctionnalités attendues.

Les Prestations de support logiciel ne peuvent être délivrées qu'aux clients ayant souscrit le contrat d'assistance téléphonique.

### ARTICLE 2. DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les Prestations de maintenance ont pour objet de corriger les instructions propres au logiciel qu'il s'agisse (i) de corriger une anomalie de fonctionnement du Logiciel relevée par le client et qualifiée comme telle par VIVATICKET (maintenance dite corrective) ou (ii) de faire évoluer les fonctionnalités du logiciel (maintenance dite évolutive).

#### .2.1 MAINTENANCE CORRECTIVE

##### 2.1.1 Initialisation du service

Les Prestations de Support logiciel sont délivrées au Client dans les conditions suivantes :

Le droit au service est initié par le Client qui dispose de 3 possibilités pour signaler un problème :

- par mail à l'adresse [hotline@vivaticket.com](mailto:hotline@vivaticket.com)
- par téléphone en cas d'urgence (incident bloquant) au centre de Support Logiciel VIVATICKET dont le numéro figure aux Conditions Particulières du Contrat.
- par l'utilisation du portail web client : <https://jira.bestunion.com/servicedesk/customer/portal/46>

Quel que soit le moyen utilisé, une fois l'incident enregistré par VIVATICKET, un accusé réception est transmis au client.

Les Prestations de support sont exclusivement réalisées en langue française.

##### 2.1.2 Prise en compte de la demande Client - Diagnostic

La prise en compte par VIVATICKET du problème identifié par le Client génère l'ouverture d'un ticket qui se matérialise soit par un Incident soit par une demande, l'ensemble étant identifié par un numéro d'incident.

L'incident résulte d'une anomalie de fonctionnement du Logiciel entendue comme un dysfonctionnement qui empêche l'utilisation des fonctionnalités du Logiciel, y compris la gestion des données de la base de données SQL Server, les interfaces et les modules complémentaires s'ils ont été édités par VIVATICKET. L'incident est pris en charge par le service Support Logiciel de VIVATICKET.

On entend par demande une instruction du Client faisant état d'un nouveau besoin dont notamment la mise en place d'une nouvelle configuration de ses infrastructures informatiques susceptible d'interagir avec le Logiciel sous Contrat ou encore l'utilisation d'une fonctionnalité du Logiciel. Selon sa nature, la demande peut faire l'objet d'un développement complémentaire ou d'une Prestation de service spécifique d'un formateur (paramétrage des nouveaux tarifs annuels) ou d'un technicien (installation d'une nouvelle imprimante, d'un nouveau poste).

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

Le traitement d'une demande est exclusif des dispositions du présent Contrat. Selon sa nature, la demande est susceptible d'être prise en charge par la Direction Commerciale de VIVATICKET.

Une fois l'incident identifié, le Client doit procéder à son diagnostic (identification de la fonction du Logiciel mis en cause) ainsi qu'à son ciblage tel que notamment récupération des informations du contexte tel que notamment version du logiciel, scénario utilisé et symptôme (résultat erroné).

### 2.1.3 Contenu des prestations de maintenance corrective

Les Prestations de maintenance corrective ont pour objet de corriger les instructions propres au logiciel à l'origine de l'anomalie de fonctionnement qu'il s'agisse de (i) corriger une anomalie relevée par le client et qualifiée comme telle par VIVATICKET ou (ii) corriger une anomalie identifiée par VIVATICKET.

Seule sera prise en compte dans les délais contractuels l'anomalie de fonctionnement reproductible.

On entend par anomalie un dysfonctionnement qui empêche l'utilisation des fonctionnalités du Logiciel (y compris la gestion des données de la base de données SQL Server, les interfaces et les modules complémentaires édités par VIVATICKET).

### 2.1.4 Modalités d'intervention

Une fois l'incident identifié par son anomalie et documenté par un diagnostic, VIVATICKET procède à l'établissement puis à livraison au Client du correctif correspondant.

Cette livraison du correctif sera réalisée au moment indiqué par VIVATICKET, par prise de main à distance sur le server où est installé le Logiciel.

Toutefois, à la demande du Client, cette livraison du correctif pourra être :

- reportée dans le temps,
- effectuée par le Client lui-même, par ses propres moyens.

### 2.1.5 Maintenance corrective à l'initiative de l'éditeur

Les Prestations de maintenance corrective peuvent également être effectuées par l'éditeur lui-même, à sa propre initiative, s'il estime qu'un correctif (ou patch) doit être mis en œuvre pour stabiliser la version du Logiciel en cours d'utilisation par le Client ou encore si son parc de Logiciels installés n'est pas suffisamment homogène pour fiabiliser son exploitation.

En cas de refus du Client d'appliquer les correctifs requis, la qualité des Prestations pourra ne pas être maintenue par VIVATICKET et la pérennité de son exploitation pourra être remise en cause. Par ailleurs, faute de correctif adéquat, l'éditeur pourrait ne plus être en mesure de procéder à la maintenance corrective des anomalies de fonctionnement, ce que le Client accepte expressément.

## **.2.2 MAINTENANCE EVOLUTIVE**

### 2.2.1 Objet des Prestations de maintenance évolutive - Définition

La maintenance évolutive a pour objet de faire évoluer la version du Logiciel en cours d'utilisation par le Client afin de modifier son comportement ou de proposer de nouvelles fonctionnalités.

On entend par **mise à jour majeure** le changement de la version du Logiciel en cours d'utilisation par le Client.

Ex. changement d'une version V5.**16** par une version V5.**17**

La mise à jour majeure de la version du Logiciel est nécessairement soumise au respect de prérequis préalables à sa réalisation.

On entend par **mise à jour mineure** l'évolution d'une même version du Logiciel en cours d'utilisation par le Client.

Ex. mise à jour d'une version V5.17(**a**) vers une version V5.17(**b**)

L'opération de **migration** consiste quant à elle à changer le Logiciel en cours d'utilisation par le Client.

Ex. Changement du Logiciel **V5.XX(x)** par une version **V6.XX**

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

Dans tous les cas, le Client ne pourra prétendre au bénéfice systématique d'une(des) mises à jour de son(ses) Logiciel(s), l'opportunité de procéder à de telles mises à jour revenant à l'éditeur lui-même, ce que le client accepte expressément.

### 2.2.2 Maintenance évolutive à l'initiative de l'éditeur

Selon la version du(es) Logiciel(s) en cours d'utilisation par le Client et l'état d'obsolescence de son infrastructure informatique, VIVATICKET pourra être amené à lui proposer la mise à jour mineure ou majeure de son(es) Logiciel(s).

Dans ce cas, VIVATICKET avertira le Client de son intention d'effectuer une mise à jour en lui indiquant notamment l'ensemble des prérequis auxquels il pourra être tenu.

Le Client disposera alors d'un délai de 10 jours pour donner à VIVATICKET son autorisation ou au contraire lui indiquer son refus de procéder à une telle mise à jour.

En cas de refus du Client d'appliquer la(es) mis à jour requises, la qualité des Prestations pourra ne pas être maintenue par VIVATICKET et la pérennité de son exploitation pourra être remise en cause. Par ailleurs, faute de correctif adéquat, l'éditeur pourra ne plus être en mesure de procéder à la maintenance corrective des anomalies de fonctionnement et à terme, ne plus pouvoir supporter la maintenance du logiciel en cause, ce que le Client accepte expressément. Dans ce dernier cas VIVATICKET avertira le client, moyennant un préavis de 6 mois, de son impossibilité de maintenir ledit Logiciel.

### 2.2.3 Maintenance évolutive à l'initiative du client

#### Mise à jour mineure

VIVATICKET pourra à la demande du Client effectuer la mise à jour mineure de son Logiciel.

Dans cette hypothèse, le Client et VIVATICKET conviendront conjointement des conditions matérielles préalables à cette mise à jour telles que notamment la date et l'heure de l'intervention. L'opération de mise à jour mineure n'est pas soumise au respect de prérequis techniques particuliers.

#### Mise à jour majeure

En fonction de ses propres besoins, le Client pourra demander à VIVATICKET la mise à jour majeure de son Logiciel.

Après avoir effectué un audit de faisabilité, VIVATICKET établira la liste des prérequis indispensables à la réalisation de la mise à jour majeure.

Selon les résultats de l'audit, VIVATICKET pourra alors proposer au client la réalisation de prestations complémentaires de type accompagnement fonctionnel (pour optimiser l'utilisation du logiciel par le client) prestations techniques (par ex. migration de la base de données SQL) ou formation. En cas de refus du Client de bénéficier des prestations d'accompagnement fonctionnel, la qualité des Prestations pourra ne plus être assurée par VIVATICKET ultérieurement à la mise à jour et la pérennité de son exploitation pourra être remise en cause, ce que le Client accepte expressément.

A défaut pour le client de respecter l'ensemble des prérequis définis, VIVATICKET pourra refuser de livrer la mise à jour majeure objet de la demande client.

En tout état de cause, le Client ne pourra prétendre au bénéfice d'une(des) mises à jour majeure(s) de son(ses) Logiciel(s), l'opportunité de procéder à de telles mises à jour revenant à l'éditeur lui-même, ce que le client accepte expressément.

### 2.2.4 Migration

La migration d'un Logiciel (ou solution) VIVATICKET vers un autre Logiciel (ou solution) VIVATICKET est exclue des dispositions du présent contrat de maintenance.

La migration suppose l'octroi de nouvelles licences de Logiciel.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

### 2.2.5 Procédures d'intervention

Après l'avoir qualifiée puis validée conjointement avec le Client, VIVATICKET réalise la mise à jour correspondante.

Cette mise à jour sera réalisée au moment indiqué par VIVATICKET, par prise de main à distance sur le serveur où est installé le Logiciel.

Toutefois, à la demande du Client, cette mise à jour pourra être :

- reportée dans le temps,
- effectuée par le Client lui-même, par ses propres moyens.

## ARTICLE 3. PLAGES HORAIRES DE SERVICE

Sauf dispositions contraires figurant dans les Conditions Particulières, les plages horaires d'accès au service de support logiciel sont les suivantes :

Jours d'ouverture (entendu en jours ouvrés)	Horaires d'ouverture
du lundi au vendredi	de 8h30 à 18h

A la demande du client, VIVATICKET pourra établir un devis relatif à l'extension des plages horaires de service.

## ARTICLE 4. TEMPS DE REPONSE

Sauf dispositions contractuelles contraires figurant aux conditions particulières, les Prestations de Support logiciel sont soumis aux délais contractuels suivants distingués en :

- délai de prise en compte
- solution de réparation ou de contournement
- délai de résolution définitive

Les délais décrits ci-dessus dépendent de la criticité de l'Incident selon qu'il relève d'une anomalie Simple, Significative ou Critique définie comme suit :

- « **Anomalie Critique** » Une Anomalie critique s'entend d'une Anomalie reproductible occasionnant individuellement ou cumulativement :
- Indisponibilité totale de la Solution
  - OU indisponibilité totale de la Solution pour les modules/fonctions principaux de la Solution.
- « **Anomalie Significative** » Une Anomalie Significative s'entend d'une Anomalie reproductible, occasionnant individuellement ou cumulativement :
- Dégradation technique ou fonctionnelle présentant un caractère répétitif fréquent (supérieur ou égal à 1 fois par jour) et reproductible, rendant très difficile, voire impossible, l'utilisation de la Solution
  - OU Indisponibilité partielle de la Solution
  - OU indisponibilité partielle de la Solution pour certains modules/fonctions
- « **Anomalie Simple** » Une Anomalie Simple s'entend d'une Anomalie, reproductible, qui ne répond pas aux définitions des Anomalies Critiques ou des Anomalies Significatives, telle qu'une Anomalie occasionnant individuellement ou cumulativement une gêne dans l'utilisation de la Solution sans pour autant empêcher l'utilisateur d'exécuter une fonction ou un processus prévu(e) aux Spécifications.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

Le temps de réponse ou délai d'intervention est le délai compris entre l'enregistrement de la demande de service par VIVATICKET et le début de l'intervention du support fonctionnel auprès du Client.

Incident	Délais		
	Prise en compte	Réparation (solution de contournement)	Résolution
Critique	2h*	4 Heures Ouvrées	J+1 ouvrés
Significatif	4h*	12 Heures Ouvrées	J+3 ouvrés
Simple	12h*	48 Heures Ouvrées	J+10 ouvrés

(\*) Le jour même si l'incident est ouvert par téléphone un jour ouvrés avant 17h.

## ARTICLE 5. LIMITES ET EXCLUSIONS DES PRESTATIONS

La réalisation des prestations de support logiciel suppose la possibilité pour VIVATICKET d'accéder notamment à la Base de Données associée au logiciel de billetterie objet du présent contrat. A défaut, tout diagnostic préalable aux interventions de support logiciel ne pourra être réalisé et VIVATICKET sera relevé de l'ensemble de ses obligations contractuelles jusqu'à l'accès définitif à la Base de Donnée du Client.

En aucun cas, la base de données associée au logiciel de billetterie ne devra faire l'objet de modifications dans sa structure sans l'accord préalable de VIVATICKET. A défaut d'avoir donné expressément son accord à de telles modifications, VIVATICKET sera relevé de ses obligations contractuelles et la qualité des Prestations de support logiciel pourra ne pas être maintenue.

Par ailleurs, sont exclus du périmètre des Prestations de Support Logiciel du présent Contrat :

- les prestations de paramétrage,
- les prestations qui ont été rendues nécessaires par des erreurs de paramétrage effectuées par le client,
- les applicatifs tiers externes de GTS (SQL Server, Word, Office, Excel, etc.)
- les antivirus,
- l'environnement matériel et logiciel dans lequel est installé le logiciel,
- les mises à jour du SGBD (système de gestion de la base de données),
- Les prestations rendues nécessaires du fait d'exigences légales ou réglementaires,
- les défauts d'utilisation du Logiciel,

De même, sauf dispositions contraires figurant dans les conditions particulières, sont exclus des dispositions du présent Contrat les développements complémentaires spécifiques aux nécessités du client quels qu'ils soient hors suite GTS (Billetterie Résa boutique réservation, restauration, contrôle d'accès) tels que notamment les Interfaces, développements spécifiques, Interfaces comptables et développements SSRS et plus généralement l'ensemble des applicatifs spécifiques ou interfaces de toutes sortes utilisant les données de la base GTS en dehors du logiciel GTS lui-même.

**CONDITIONS PARTICULIERES****ARTICLE 1. IDENTIFICATION DES PARTIES**

Pour le Prestataire,

**VIVATICKET**, Société par Actions Simplifiée au capital social de 500.000 euros, dont le siège social est situé Business Center – 3 avenue Gustave Eiffel – Téléport 1 - 86360 Chasseneuil-du-Poitou, identifiée sous le numéro 343 670 832 R.C.S Poitiers, représenté par Monsieur Fabrizio DI MARIA, Directeur Commercial, ayant tout pouvoir à l'effet des présentes.

Pour le Client,

SAINT-FLOUR COMMUNAUTE - CENTRE AQUALUDIQUE DE SAINT FLOUR, dont le siège social est situé : Route de Chaudes Aigues - Domaine du colombier – 15100 SAINT-FLOUR

identifiée sous le numéro.....200 066 660 00016.....

représenté par M.ME.Céline.CHARRAUD....., en qualité de .....Présidente....., ayant tout pouvoir à l'effet des présentes.

**ARTICLE 2. DATE D'ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT**

**Date d'entrée en vigueur :** 1<sup>er</sup>/11/2023

**Durée contractuelle Initiale :** 3 ans

**ARTICLE 3. SERVICES SOUSCRITS**

Les Services souscrits par le Client au titre du présent Contrat sont les suivants :

Merci de cocher les cases ci-dessous :

**Nom du(es) service(s) souscrit(s)**

Assistance téléphonique	Obligatoire
Maintenance logicielle	<input checked="" type="checkbox"/>
Maintenance matérielle – ASV2	<input checked="" type="checkbox"/>
Abonnement annuel Monétique – FullIp	<input checked="" type="checkbox"/>
Abonnement annuel Android SOTI	<input checked="" type="checkbox"/>

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

**ARTICLE 4. DENOMINATION(S) ET ADRESSE(S) DU(DES) SITE(S) DE REALISATION DES PRESTATIONS**

Tout ajout, modification ou suppression du(des) sites de réalisation des Prestations désigné(s) ci-dessus devra faire l'objet d'un avenant dûment validé entre les Parties.

**ARTICLE 5. COORDONNEES DU SIGNATAIRE DU CONTRAT, CORRESPONDANT DU CLIENT**

A remplir par vos soins

NOM	PRENOM	FONCTION	TELEPHONE	E-MAIL
Charriaud	Céline	Présidente	04.71.60.56.80	Contact@saintflourco.fr

**ARTICLE 6. COORDONNEES DU(DES) INTERLOCUTEUR(S) TECHNIQUE(S) DU CLIENT**

Les Interlocuteur Techniques du client sont les Correspondants du client autorisés à contacter le centre de support technique VIVATICKET.

A remplir par vos soins

NOM	PRENOM	FONCTION	TELEPHONE	E-MAIL
Marjou	Florent	Responsable du centre aqualudique	04.71.60.53.73	f.marjou@saintflourco.fr
Payrat	Angélique	Service administration générale - finances	04.71.60.71.73	a.payrat@saintflourco.fr
Trauchessec	Nathalie	Agent d'accueil centre aqualudique	04.71.60.76.86	centre.aqualudique@saintflourco.fr

**ARTICLE 7. COORDONNEES DU CENTRE DE SUPPORT TECHNIQUE VIVATICKET**

Numéro d'appel unique
05 49 620 300
Adresse E-mail
<a href="mailto:hotline@vivaticket.com">hotline@vivaticket.com</a>

**ARTICLE 8. INTERLOCUTEURS VIVATICKET**

FONCTION	PRENOM	NOM	TELEPHONE	E-MAIL
Service maintenance				<a href="mailto:maintenance@vivaticket.com">maintenance@vivaticket.com</a>
Chargé d'affaires	Bernard	MELLADO	06 72 30 69 15	<a href="mailto:bernard.mellado@vivaticket.com">bernard.mellado@vivaticket.com</a>

**ARTICLE 9. IDENTIFICATION DU PERIMETRE OBJET DU CONTRAT**

<b>PERIMETRE DES MATERIELS ET LOGICIELS VIVATICKET</b>		
<b>Désignation</b>	<b>Quantité</b>	<b>STATUT DE MAINTENANCE</b>
<b>Matériels Vente</b>		
<b>Serveur</b>		
Serveur Dell T150 Xeon E-2378, 16Go, RAID1,DD 2To (sous garantie jusqu'au 31/08/2024)	1	Maintenu
<b>Point de vente</b>		
UC DELL OPTIPLEX (Poste de supervision)	1	Maintenu
UC TPV tactile RT-5016 KabyLake i5 (sous garantie jusqu'au 31/08/2024)	2	Maintenu
Lecteur de caisse RFID - Mifare	2	Non maintenu
Afficheur PD 2800	2	Non maintenu
Imprimante TMT20	2	Non maintenu
<b>Monétique</b>		
Terminal de paiement DESK5000 2LS MB2 Autonome	2	Maintenu
TPE PIN PAD DESK 1500 avec insertion carte - AUTONOME	2	Non maintenu
<b>Contrôle d'accès</b>		
UC ARK	2	Maintenu
Lecteur a valeur RFID	2	Maintenu
ZEBRA CC6000 code-à-barres + NFC (sous garantie jusqu'au 31/08/2024)	4	Maintenu
<b>Logiciel tiers</b>		
Logiciel de prise de main à distance		OFFERT
<b>Logiciel GTS V5</b>		
Module GTS Billetterie	2	Maintenu
Module GTS Contrôle d'accès	4	Maintenu
Module GTS Contrôle d'accès (sous garantie jusqu'au 31/08/2024)	4	Maintenu
<b>Assistance hotline</b>		
Assistance hotline annuelle	1	
<b>Abonnement Monétique</b>		
Abonnement annuel FULL IP	2	
<b>Abonnement PDA Android</b>		
Abonnement annuel console de supervision contrôle d'accès Android	4	

**ARTICLE 10. TARIFS ANNUELS MAINTENANCE**

Récapitulatif "Services récurrents"		2023	2024	2025	2026
Démarrage : 01/11/2023			Contrat :		HL/LOG/AVS2
<b>Abonnements</b>					
Assistance hotline		293,83 €	1 762,98 €	1 762,98 €	1 762,98 €
Maintenance logiciel & Mises à jour		235,06 €	1 557,30 €	1 851,13 €	1 851,13 €
Maintenance matériels		173,83 €	1 780,76 €	3 256,36 €	3 256,36 €
<b>TOTAL HT</b>		<b>702,72 €</b>	<b>5 101,03 €</b>	<b>6 870,46 €</b>	<b>6 870,46 €</b>
Remise engagement	10%	70,27 €	510,10 €	687,05 €	687,05 €
<b>TOTAL HT après remise</b>		<b>632,45 €</b>	<b>4 590,93 €</b>	<b>6 183,42 €</b>	<b>6 183,42 €</b>
<b>Abonnements complémentaires</b>					
Abonnement annuel FULL IP		88,15 €	528,89 €	528,89 €	528,89 €
PDA - Plateforme EMM SOTI		39,33 €	236,00 €	236,00 €	236,00 €
<b>MONTANT TOTAL H.T DES SERVICES RECURRENTS</b>					
<b>TOTAL HT</b>		<b>759,93 €</b>	<b>5 355,82 €</b>	<b>6 948,31 €</b>	<b>6 948,31 €</b>

Les prix indiqués ci-dessus sont soumis annuellement à la révision de l'indice Syntec.

**ARTICLE 11. TARIFS DES PRESTATIONS HORS MAINTENANCE**

Les tarifs figurant ci-dessous sont ceux en vigueur à la date du contrat

Prestation / Profil	Durée	Tarif
Consultant	La journée	1165.00 €
Chef de Projet	La Journée	970.00 €
Développement informatique	La Journée	770.00 €
Formation	La Journée	1250.00 €
Expert fonctionnel	La Journée	1050.00 €
Expert réseau	La Journée	870.00 €
Expert matériel	La Journée	870.00 €
Paramétrage	La Journée	770.00 €

Les prix ci-dessus sont entendus frais de déplacement et d'hébergement compris les jours ouvrés exclusivement, du lundi au vendredi, hors samedis, dimanches, jours fériés et chômés.

CONTRAT N° : AVS/17/P-STFLOUR-02

**ARTICLE 12. CONDITIONS FINANCIERES**

---

**FACTURATION**

Annuelle à terme à échoir

**MODE DE REGLEMENT**

Rayez les mentions inutiles :      Virement      Prélèvement      Mandat administratif      Chèque

Nos conditions de règlement sont à 30 jours date facture

**ARTICLE 13. SIGNATURE**

---

Fait à : .....

Le ....., en double exemplaires.

**Pour VIVATICKET**Monsieur Fabrizio DI MARIA  
Directeur Commercial**Pour le Client**M.....  
Fonction :*(Signature et Cachet de l'entreprise)**(Signature et Cachet de l'entreprise)*