



MAIRIE DE PARMAIN 95620
Tél. 01 34 08 95 80 – WWW.ville-parmain.fr

DÉCISION DU MAIRE

N° 2025/29

PORTANT SIGNATURE D'UN CONTRAT DE SERVICE ET DE MAINTENANCE DU LOGICIEL PELEHAS AVEC LA SOCIÉTÉ AFI

Le Maire de la Commune de PARMAIN,

VU le Code général des collectivités territoriales,

VU les délibérations n°2022/39 du 29 septembre 2022 et n°2023/48 du 06 décembre 2023 relatives aux délégations consenties par le Conseil Municipal au Maire et à son premier adjoint en vertu de l'article L.2122-22 du code général des collectivités territoriales,

CONSIDÉRANT l'acquisition d'un logiciel « demande de logement social » et d'une licence PELEHAS,

CONSIDÉRANT la nécessité de signer un contrat de maintenance et d'hébergement du logiciel avec la société Agence Française Informatique (AFI),

DÉCIDE

ARTICLE 1 : De signer un contrat de maintenance et d'hébergement, ci annexé, du logiciel AFI-PELEHAS avec la société AFI, sise 35 rue de la maison rouge – 77185 LOGNES.

ARTICLE 2 : De préciser que le contrat est signé pour un an, à compter du 15 septembre 2025, pour une durée de douze mois, renouvelable, sans excéder 4 ans.

ARTICLE 3 : Dit que le montant des prestations sera payé annuellement à échoir le 1^{er} janvier de chaque année comme suit :

Pour l'année 2025, le coût de la maintenance et de l'hébergement s'élèvera à 106,52 € TTC :

- Maintenance : gratuité du 15/09/2025 au 31/12/2025.

- Hébergement : 106,52 € TTC.

Pour l'année 2026, le coût de la maintenance et de l'hébergement s'élèvera à 626,30 € TTC :

- Maintenance : gratuité du 31/12/2025 au 14/09/2026 et du 15/09/2026 au 31/12/2026 : 266,30 € TTC.

- Hébergement : 360 € TTC.

Pour l'année 2027, le coût de la maintenance et de l'hébergement seront respectivement de 900 € TTC et de 360 € TTC avec une révision de prix basée du coût de la main d'œuvre au 1^{er} janvier de chaque année, selon la formule appliquée page 13 du contrat.

ARTICLE 4 : Madame la Directrice Générale des Services est chargée de l'exécution de la présente décision qui recevra les mesures de publicité prévues à l'article L 2122-23 du Code Général des Collectivités Territoriales.

ARTICLE 5 :

Le présent acte peut être contesté dans un délai de 2 mois à compter de sa publication, et de sa transmission au Préfet, en adressant un recours administratif préalable à son auteur et/ou un recours hiérarchique au Préfet du Val d'Oise à Cergy. L'absence de réponse dans un délai de deux mois à compter de sa réception équivaut à une décision implicite de rejet. Il peut également être contesté simultanément au recours administratif ou dans un délai de 2 mois à compter la décision implicite de rejet par une requête au Tribunal Administratif de Cergy-Pontoise ou sur la plateforme « Télérecours Citoyen » : www.telerecours.fr. La requête en annulation introduite devant le Tribunal peut être assortie d'une demande de suspension de l'exécution du présent acte.

Fait à PARMAIN, le 29 avril 2025



Loïc TAILLANTER,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Loïc Taillanter'.

Maire de PARMAIN,

**Vice-président de la Communauté de Commune:
de la Vallée de l'Oise et des Trois Forêts**

CONTRAT DE SERVICE D'HÉBERGEMENT ET DE MAINTENANCE DES LOGICIELS

Mairie de Parmain

CONTRAT N° 250401062

VALIDITÉ : 15/09/2025

DÉFINITIONS

Les termes débutant par une majuscule au sein du Contrat, qu'ils soient utilisés au singulier ou au pluriel, auront la signification qui leur est donnée ci-après.

- **AFI** désigne collectivement Agence Française Informatique, une société dont le siège social est situé 35 rue de la Maison Rouge 77185 LOGNES ;
- **Contact administratif** : Mme Céline SCHUÉ, mail cschue@afi-sa.fr , ligne directe 01 60 17 40 96
- **Client** désigne la collectivité qui a souscrit ce présent Contrat ;
- **Contrat** désigne les présentes conditions d'utilisation. Les conditions du présent Contrat, pouvant être mis à jour périodiquement par **AFI** à sa discrétion ;
- **Données** désignent les informations, publications et, de manière générale, les données de la base de données Client dont l'utilisation est l'objet du présent contrat, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;
- **Identifiants** désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("password"), communiqués pour accéder au service ;
- **Internet** désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;
- **Intranet** désigne le réseau informatique propre à une collectivité ou une organisation, utilisant les protocoles TCP/IP et, plus généralement, les technologies de l'Internet ;
- **Logiciel** désigne tout logiciel fourni par **AFI** au Client et en particulier les Solutions associées ;
- **Service applicatif** désigne le service proposé en mode hébergé par **AFI**, permettant l'utilisation des solutions par le Client ;
- **Solutions** désigne les fonctions opérationnelles mises à disposition du Client dans le cadre des Services Applicatifs objets du contrat ;

- **Technologie AFI** désigne toute la technologie propriété d'AFI (y compris les logiciels, matériels, produits, processus, algorithmes, interfaces utilisateurs, savoir-faire, techniques, modèles et autres documents et informations tangibles ou intangibles) mis à votre disposition par AFI en fournissant le Service au Client ;
- **Utilisateur(s)** signifie les agents, employés, représentants, consultants, ou fournisseurs du client qui sont autorisés à utiliser le Service et auxquels Le Client (ou, à votre demande, AFI) a donné des identifiants et des mots de passe utilisateurs.

OBJET DU CONTRAT

Le contrat a pour objet de définir les termes et conditions applicables aux Services commandés par le client.

AFI consent au Client, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs d'AFI dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation finale des Solutions ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenance des Services applicatifs, d'assistance technique.

Le présent contrat assure au client les services destinés au maintien en bon état de fonctionnement des logiciels désignés aux conditions particulières.

Il est précisé que l'obligation d'assurer le bon fonctionnement des logiciels stipulés dans les conditions particulières du contrat de maintenance ne comporte pas de visite préventive ou de caractère régulier, mais les interventions appropriées en cas de besoin.

Le client déclare avoir pris connaissance des conditions générales et particulières énoncées dans ce contrat.

EFFET, DURÉE ET RECONDUCTIONS

Le présent contrat est conclu et accepté pour une durée de **douze mois**, à compter de la date de prise d'effet mentionnée au chapitre des conditions particulières.

Les années suivantes, il pourra être poursuivi par reconduction tacite pour une durée globale ne pouvant excéder quatre ans.

En cas d'inexécution par l'une des parties des clauses du présent contrat, l'autre partie pourra mettre fin à ses engagements, dans le délai d'un mois suivant notification par lettre recommandée avec accusé de réception et restée sans effet.

Le Service est proposé avec plusieurs options, définies aux conditions particulières :

- Choix du nombre d'accès de gestion simultané
- Choix du nombre d'accès de consultation simultané
- Choix de pouvoir stocker des documents multimédia, avec définition de taille et quotas maximum

TRAITEMENT DES DONNÉES

Si les Données transmises aux fins d'utilisation des Services applicatifs comportent des données à caractère personnel, le Client garantit à **AFI** qu'il a procédé à l'ensemble des obligations qui lui incombent au terme du règlement (UE 2016/679) du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable depuis le 25 mai 2018 (ci-après, "le règlement européen sur la protection des données ou RGPD").

Les dispositions AFI vis-à-vis du RGPD sont décrites dans l'annexe "**AFI-RGPD**".

À ce titre, le Client garantit **AFI** contre tout recours, plainte ou réclamation émanant d'une personne physique dont les données personnelles seraient reproduites et hébergées via le Service applicatif.

Chacune des Parties s'engagent à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité des Données.

Sous réserve de l'Article « Responsabilité », **AFI** s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans les Solutions. **AFI** mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations fraudueuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

Le Service étant une application en ligne hébergée, **AFI** peut ponctuellement avoir besoin d'envoyer à tous les utilisateurs enregistrés du Service des annonces importantes concernant le fonctionnement du Service.

CONCESSION DE LICENCE ET LIMITATIONS

AFI concède au Client un droit personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Solutions, pendant toute la durée du Contrat.

Le Client ne peut utiliser les Services applicatifs et les Solutions que conformément à ses besoins et à leur documentation. En particulier, la licence relative aux Solutions n'est concédée que dans le seul et unique but de permettre au Client l'utilisation des Services, à l'exclusion de toute autre finalité.

Le droit d'utilisation s'entend du droit de représenter et de mettre en œuvre les Services applicatifs conformément à leur destination, en mode hébergé via une connexion à un réseau de communications électroniques. Le Client ne pourra en aucun cas mettre les Solutions à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation, en particulier toute adaptation, modification, traduction, arrangement, diffusion, décompilation, sans que cette liste soit limitative.



VOS RESPONSABILITÉS

Le Client reconnaît avoir pris connaissance des conditions préalables d'accès au Service décrites ci-après. **AFI** ne pourra en aucun cas être tenue responsable pour une incapacité ou une limitation d'accès au Service dans le cas du non-respect des clauses suivantes :

- Le Client reconnaît disposer pour l'ensemble des postes et des connexions conformes aux prérequis techniques diffusés par **AFI**, depuis lequel le Service sera accessible d'un navigateur internet compatible
- Le Client reconnaît disposer d'une ou plusieurs adresses électroniques actives, permettant l'envoi et la réception de mail et pour lesquels le Client assure la gestion du stockage des mails.
- Le Client reconnaît disposer de toute la compétence, des ressources humaines et matérielles nécessaires pour utiliser le Service avec toute l'efficacité requise et avoir procédé à la vérification de l'adéquation du Service à ses propres besoins.
- Le Client est responsable de toutes les activités se déroulant à partir de ses comptes Utilisateur et réseaux et s'engage à se conformer à l'ensemble des lois, traités et réglementations locaux, étatiques, nationaux et étrangers applicables dans le cadre de votre utilisation du Service, y compris ceux qui concernent la protection des données personnelles, les communications internationales et la transmission de données à caractère technique ou personnel.
- Le Client doit : (i) notifier à **AFI** immédiatement toute utilisation non autorisée d'un quelconque mot de passe ou compte ou toute autre faille de sécurité connue ou suspectée ; (ii) signaler immédiatement à **AFI** toute copie ou distribution de Contenu connue ou suspectée par Le Client ou ses Utilisateurs et faire tout votre possible pour arrêter immédiatement ces infractions; et (iii) Le Client ne doit pas usurper l'identité d'un autre utilisateur de **AFI** ou fournir de fausses informations sur votre identité pour avoir accès au Service ou l'utiliser.
- Le Client s'oblige à prendre toutes mesures pour éviter qu'un dommage quelconque ne résulte pour **AFI** d'une atteinte à des fichiers, données, documents ou tous autres éléments que Le Client aurait pu lui confier dans le cadre de l'exécution du présent Contrat. Le Client prendra toutes mesures destinées à assurer la fiabilité desdits documents, fichiers ou données. Pour sa part **AFI** s'engage à prendre toutes les mesures raisonnables de sécurité afin de protéger ses serveurs de la contamination des Données Client et des intrusions malveillantes de tiers.
- **AFI** communiquera au Client un identifiant et un mot de passe pour chaque poste déclaré et/ou un certificat d'identification. **AFI** ne pourra être tenu responsable en cas de divulgation du mot de passe à un tiers non habilité ou de perte du mot de passe par les utilisateurs.

INFORMATIONS ET DONNÉES SUR LE COMPTE - RÉVERSIBILITÉ

AFI ne détient aucun droit de propriété sur de quelconques données, informations ou documents que Le Client soumet au Service à l'occasion de l'utilisation de celui-ci (les « Données Client »). Le Client est seul responsable, et non **AFI**, de l'exactitude, de la qualité, de l'intégrité, de la licéité, de la fiabilité, du caractère approprié et des droits de propriété intellectuelle ou des droits d'utilisation de toutes les Données Client, et **AFI** ne pourra être tenue responsable, de la suppression, la correction, la destruction, l'endommagement, ou la perte de toutes Données Client.

En cas de résiliation du présent Contrat, **AFI** mettra à votre disposition un fichier des Données Client accessible en ligne, dans un délai de 1 mois suivant la résiliation si Le Client en fait la demande au moment de la résiliation. Cette mise à disposition donnera lieu à la fourniture d'**UNE SAUVEGARDE** de la base de données au format SQL. Toute autre demande fera l'objet d'un devis.

AFI se réserve le droit de bloquer l'accès au service sans préavis en cas d'un quelconque manquement au Contrat, y compris, notamment, un défaut de paiement de votre part constaté après plusieurs relances.

En cas de résiliation pour faute, votre droit d'utilisation du Service cesse immédiatement.

PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

AFI (et ses concédants, le cas échéant) détiendra seule l'ensemble des droits, y compris tous les droits de propriété intellectuelle applicables et relatifs à la Technologie, au Contenu et au Service **AFI** ainsi qu'aux suggestions, idées, demandes d'amélioration, informations en retour, recommandations ou autres informations fournies par Le Client ou une autre partie concernant le Service.

Le présent Contrat ne constitue pas une vente et ne confère au Client aucun droit de propriété relatif au Service, à la Technologie **AFI** ou aux Droits de propriété intellectuelle détenus par **AFI**.

Le nom d'**AFI**, le logo **AFI** et les noms de produit associés au Service sont des marques commerciales d'**AFI** ou de tiers, et aucun droit ou licence n'est concédé pour leur utilisation.

RETARDS LIÉS À INTERNET

Les services d'**AFI** peuvent faire l'objet de limitations, de retards et d'autres problèmes inhérents à l'utilisation de l'internet et des communications électroniques. **AFI** ne saurait être tenue responsable de tout retard ou autre dommage résultant de ces problèmes.

AFI ne peut être tenue pour responsable des lenteurs inhérentes au réseau et FAI (Fourniture d'accès Internet) du client

AFI ne pouvant être tenue pour responsable des interruptions de ligne du réseau, elle attire particulièrement l'attention du Client sur l'importance du choix du produit de l'opérateur et notamment de l'option de secours qu'il peut offrir par la mise en place d'une ligne parallèle en cas d'interruption du réseau.

ACCÈS AUX SOLUTIONS

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment – à l'exception des périodes de maintenance –, tel que défini dans le contrat SLA joint.



Périodes d'exceptions pour raisons de maintenance :

Le service pourra être interrompu pour des raisons de maintenances ou de mises à jour.

Dans la mesure du possible, les utilisateurs seront avertis 24 heures à l'avance en cas de maintenance planifiée.

AFI ne pourra être tenue responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités du Client.

CLAUSE LIMITATIVE DE RESPONSABILITÉ

Il est expressément convenu entre les parties qu'AFI n'est tenue que d'une obligation de moyens. En conséquence, sa responsabilité ne pourra être engagée que sur une faute de sa part prouvée par le Client.

En tout état de cause, la mise en œuvre de la solution s'effectue sous vos seuls contrôles, direction et responsabilité.

La responsabilité totale de chaque partie ne saurait en aucun cas excéder les montants du contrat effectivement payés et/ou dus par le Client au cours de la période de douze (12) mois précédant immédiatement l'événement à l'origine de l'action en responsabilité. Chaque partie et/ou ses concédants ne sauraient en aucun cas être responsables envers quiconque de tout dommage indirect tel que la perte de données, de revenus, de profits, d'utilisation ou de tout autre avantage financier) découlant du service ou lié d'une façon ou d'une autre à celui-ci, ou pour tout contenu obtenu par ou via le service, toute interruption, inexactitude, erreur ou omission dans le contenu pour quelque raison que ce soit, même si la partie à laquelle des dommages-intérêts sont demandés ou les concédants de cette partie ont été avisés au préalable de l'éventualité de tels dommages.

CESSION, CHANGEMENT DE CONTRÔLE

Le Client ne peut céder le présent Contrat sans le consentement écrit préalable d'AFI. AFI se réserve le droit de résilier immédiatement le Contrat pour ce motif, sur simple notification.



ANNEXE - CHARTE QUALITÉ – SLA / HÉBERGEMENT

AFI s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation, à savoir :

LIMITES D'APPLICATIONS

Le SLA s'applique exclusivement sur les horaires d'ouvertures et jours travaillés de la hotline AFI.

DISPONIBILITÉ

La plate-forme matérielle est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an, cependant des opérations de maintenance nécessaires au bon fonctionnement du service pourront avoir lieu entre les heures suivantes : de 02h00 à 8h00.

Les mises à jour des logiciels pourront être effectuées par AFI entre 8h30 et 10h00 le lundi, mardi, jeudi et vendredi.

Le service d'accès aux logiciels est quant à lui fourni sans garantie en dehors des heures d'ouvertures de l'assistance.

AFI s'engage à mettre en place des contrôles efficaces de nature à procurer une assurance raisonnable que le Client peut accéder et utiliser les Solutions concernées aux heures déterminées au Contrat.

Dans la mesure du possible, les utilisateurs seront avertis 24 heures à l'avance en cas de maintenance planifiée.

Le taux de disponibilité garantie est de 99% sur un mois. Si la disponibilité de la plate-forme est inférieure à 99% sur le mois, celle-ci peut déclencher, à la demande du client, une pénalité de 25€ / jour. Toutefois, les pénalités cumulées durant la période du contrat ne peuvent excéder 40% du montant de l'hébergement.

ASSISTANCE :

- Horaires d'ouverture :

Le lundi, mercredi et jeudi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00.

Le mardi et vendredi de 8h30 à 12h00. La hotline reste joignable via le logiciel ou via hotline@afi-sa.fr

- Délais de prise en charge :

Dans le cas où un incident est signalé par le client, nous proposons différents délais de prise en charge en fonction de la criticité de l'incident.

Criticité des incidents :

- *État 1 : Pas d'impact sur la production.*



- *État 2 : Impacte la production, mais une solution de contournement est possible*
- *État 3 : Impacte la production et il n'y a aucune solution de contournement*

Incident État 1: Meilleur effort signifie que nous faisons tout notre possible pour résoudre les incidents signalés le plus rapidement possible, sans offrir de garanties au niveau des délais de prise en charge.

Incident État 2 : Nous engageons une procédure de résolution de l'incident dans les 48 heures (*aux heures d'ouverture de l'assistance*).

Incident État 3 : Nous engageons une procédure de résolution de l'incident dans les 24 heures (*aux heures d'ouverture de l'assistance*).

Le temps nécessaire pour restaurer une sauvegarde ne compte pas dans ce délai de rétablissement, du fait que ce temps dépend de la quantité de données à restaurer.

Durant le délai de rétablissement, AFI lancera la restauration, mais n'offrira aucune garantie quant à la durée totale de la restauration.

- Niveaux d'interventions :

Niveau 1 : Le niveau 1 correspond aux incidents connus et pour lequel nous pouvons apporter une réponse, le service hotline gère toute la procédure jusqu'au rétablissement du service.

Niveau 2 : Le niveau 2 correspond aux incidents non connus et/ou pour lequel il n'y a pas encore de réponse et/ou pour lequel le service hotline ne peut apporter une réponse immédiate. Dans ces conditions des ressources supplémentaires sont affectées dans l'unique but que de résoudre l'incident.

OBLIGATIONS DU CLIENT :

Le client doit mettre en œuvre les infrastructures, les services et les compétences nécessaires au bon fonctionnement du service, dans le cas où le service est impacté négativement par une de ces raisons nous ne pouvons être responsables des dommages causés.

Dans le cas d'un incident déclaré par le client, celui-ci doit mettre en œuvre tous les moyens adéquats afin de permettre à AFI de résoudre le problème (ouverture de port, disponibilité d'un technicien pour les opérations à distance, arrêt/remise en route des serveurs).

PERFORMANCES :

- Limites

En aucun cas AFI ne peut être tenue pour responsable des aléas de connexion internet des clients et par conséquent des éventuels ralentissements engendrés.

Les mesures sont faites à travers nos connexions exclusivement.

- Temps de réponse des applicatifs

Les applicatifs doivent avoir un temps de réponse inférieur à 2 secondes pour une requête standard.

- Temps de réponse de la plate-forme

La plate-forme doit donner une réponse à un ping inférieur à 200ms.

- Bande passante

La bande passante disponible est de 100M/bits pour un serveur.



SÉCURITÉ:

- **Locaux :**

Les serveurs sont hébergés dans des Data Centers par un professionnel.

Celui-ci est sécurisé de la façon suivante :

- Accès 24/24H 7/7J par badge
- Surveillance vidéo 24h/24
- Accès à la partie de la baie louée par digicode
- Double climatisation
- Groupes électrogènes redondants
- Onduleurs redondants
- Réseaux internet doublés

- **Accès distants :**

Les accès distants aux machines sont sécurisés par SSH (utilisateur et mot de passe) ainsi que par filtrage des adresses IP.

Les services (FTP, Web, MySQL par exemple) sont systématiquement sécurisés par utilisateur/mot de passe.

- **Continuité de service :**

La continuité de service est assurée par une architecture redondée : les serveurs sont doublés, si le serveur principal est défaillant, le serveur de secours prend le relais en moins de 5 minutes sans aucune perte de données. Les alimentations, les réseaux, les ventilateurs sont redondés

Les données sont stockées sur un Raid 1 de 4 disques avec 1 disque de remplacement.

Dans le cas où notre architecture serait corrompue de manière irréversible (destruction complète) nous nous engageons à remettre en fonctionnement le service sur une architecture temporaire (dans le délai d'une semaine) en l'attente des nouveaux serveurs et de la réinstallation de ceux-ci dans un Data Center adapté aux besoins.

- **Sauvegardes :**

Les sauvegardes sont effectuées de manière journalière sur un serveur distant. Une interruption de service peut être nécessaire le temps de la sauvegarde, celle-ci est programmée de façon à ne pas avoir d'impact sur la production. Le temps de restauration d'une sauvegarde est de 24 heures si l'architecture est intègre.

La dernière sauvegarde est systématiquement vérifiée par un calcul de checksum afin de contrôler son intégrité. Nous effectuons mensuellement une vérification de nos sauvegardes pour vérifier le bon déroulement de sa restauration.

Le délai de restauration des sauvegardes est de 4 heures (aux heures d'ouverture de l'assistance) à la suite de la demande écrite du client.

Nombre de sauvegardes disponibles : les 5 dernières. La restauration d'une sauvegarde demandée par le client est facturée 500 euros HT.

- Virus, attaque, piratage

Si une attaque informatique ayant pour but le détournement du site se produit, nous mettons en place une page web indiquant la maintenance du site jusqu'à la résolution de l'incident.

Nous mettons en place une solution temporaire rapidement.

CONFIDENTIALITÉ :

L'accès au service est sécurisé par des identifiants et peut être combiné si nécessaire avec des certificats pour authentifier les postes se connectant.

Si nécessaire une connexion au site crypté en SSL peut être établie.

L'accès physique aux serveurs est contrôlé par les gestionnaires des Data Centers.

Chaque employé ayant le besoin d'intervenir sur les serveurs de manière physique possède un badge nominatif. De plus la baie est protégée par mot de passe, celui-ci est uniquement connu par les personnes habilitées.

L'ensemble des employés d'AFI intervenant sur la plate-forme s'engage à travers une charte de sécurité.

INDICATEURS & REPORTING :

Les applications et l'infrastructure sont surveillées par des sondes mises en place par le Service HDS d'AFI :

- Monitoring 24/24H 7/7J, les incidents sont traités lors des horaires d'ouverture de la hotline.
- Les services sont surveillés à travers différentes sondes, elles ont pour rôles de savoir très précisément l'état des services et des infrastructures en temps réel.
- Nous utilisons les outils suivants pour faire du monitoring : Nagios, Centreon, Nagvis.
- Si un incident se déclare, un mail est envoyé à la hotline et est ensuite attribué à un technicien qui le traitera en fonction du niveau de criticité de celui-ci.
- La vérification des services a lieu toutes les 5 minutes, les applicatifs toutes les 30 minutes.



- La plate-forme matérielle est contrôlée à travers des sondes toutes les 10 minutes avec un contrôle sur l'état des cartes réseaux, du raid, de la connectivité internet, la charge processeur et réseau.
- Une veille hebdomadaire est effectuée sur les serveurs (vérification des logs) afin de pallier à des actions correctives si nécessaire.

Les indicateurs surveillés sont les suivants :

1. Taux de disponibilité de la plate-forme
2. Temps moyen entre les pannes de la plate-forme, entre les pannes logicielles
3. Temps de rétablissement moyen après incident
4. Nombre d'interruptions liées à la plate-forme, liées au logiciel
5. Temps de réponse moyen de la plate-forme, du logiciel (en ms)
6. Bande passante moyenne

Ces indicateurs permettent de constituer un rapport qui contient l'ensemble des indicateurs, les difficultés rencontrées et les solutions, une synthèse des évolutions prévues et les mesures prises dans le cas d'indicateurs non conformes.

RÉVERSIBILITÉ :

La réversibilité s'applique dans le cadre d'une fin de contrat. L'application de la clause de réversibilité par le client ouvre automatiquement une période de négociation commerciale et technique afin de préparer la bonne tenue du transfert vers un tiers des compétences, du matériel, et des données.

DURÉE DE VALIDITÉ DU SLA :

La durée de validité du SLA est celle du contrat de maintenance signé.

VOLUMÉTRIES :

Stockage GED : taille max. d'un fichier 20 Mo, Quota disponible pour la base GED : 1 Go.

Option : 1 an de location d'un espace de stockage de 10 Go supplémentaire : 100€ HT.

MAINTENANCE DES LOGICIELS

AFI assure le bon fonctionnement des logiciels objets du contrat.

Cette garantie est assurée par :

- Assistance téléphonique
- Télémaintenance
- Mises à jour des logiciels pour en parfaire le bon fonctionnement.
- Mises à jour des logiciels consécutives à une évolution réglementaire
- Diffusion de version en ligne ou via ftp
- Mise à disposition de Patches ou requêtes de mise à jour sur le portail <http://www.afi-sa.net>

Il est possible de contacter la hot line par e-mail: hotline@afi-sa.fr par fax au **01.64.62.01.31**. L'accueil hotline est également accessible par téléphone au **01.60.17.12.34** aux horaires suivants :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30- 12h00	8h30 - 12h00	8h30 - 12h00	8h30 - 12h00	8h30 - 12h00
13h00 - 17h00		13h00 - 17h00	13h00 - 17h00	

Les services de formation, assistance et transferts de fichiers souhaités par le client pour la mise en place d'une nouvelle version ou mise à jour font l'objet d'une facturation distincte.

EXCLUSIONS

Ne font pas partie de l'objet du présent contrat et donneront donc lieu à des facturations séparées :

- Des demandes d'assistance par des utilisateurs non formés à l'utilisation des logiciels **AFI**.
- Des demandes de modifications spécifiques concernant les logiciels standards diffusés par **AFI**
- Des demandes de formation non incluse dans le cadre des prestations assurées à l'installation.
- Des demandes d'assistance pour remise en état des données suite à des manipulations effectuées sur les bases de données ou fichiers en dehors du contrôle d'**AFI** (Utilisation langage SQL ou équivalent)

- Des demandes d'assistance pour remise en état du matériel, des logiciels ou des fichiers à la suite d'une infection par un virus ou de changement de machine.
- Des demandes d'assistance à la Gestion (délégation de personnel), nécessitant soit de nombreux appels téléphoniques, soit un déplacement sur site du personnel AFI. Ce type de demande pourra faire l'objet d'une étude et d'un devis préalable.
- Des demandes d'assistance pour la réinstallation des logiciels et fichiers à la suite d'un incident sur le réseau informatique si celui-ci n'est pas couvert par le contrat de maintenance réseau AFI.

AFI soumettra une proposition de prestation de formation si ses relevés d'intervention dans le cadre de l'assistance technique et de la maintenance corrective des Services applicatifs font apparaître des problèmes récurrents d'utilisation par le Client distincts d'anomalies.

LOGICIELS ET MODULES ADDITIONNELS

En cas d'adjonction de logiciels et de modules applicatifs AFI, ceux-ci pourront être incorporés au contrat sous forme d'avenant entraînant l'augmentation de prix correspondante selon le tarif en vigueur.

PRIX

Le contrat ci-dessus et ses avenants sont soumis à l'établissement d'un prix, calculé d'après la configuration décrite dans les conditions particulières et révisable annuellement.

Ce prix (P₁), basé sur l'observation du coût de la main d'œuvre, sera soumis au 1er janvier de chaque année à une révision obtenue par l'application de la formule suivante :

$$P_1 = P_0 \times (S_1 / S_0)$$

dans laquelle:

P₁ = prix révisé.

P₀ = prix de référence. (Le prix de référence est, pour la première année le prix à la date de signature, pour les années suivantes, le prix révisé (P₁) de l'année précédente.)

S₀ = indice Syntec révisé utilisé pour la précédente révision.

S₁ = indice Syntec révisé du mois M -2 (ex. : novembre si révision en janvier)

NOTA : La demande d'application de tout autre formule de révision entraînera automatiquement un surcoût annuel de 200 € HT.

FACTURATION - PAIEMENT

La facturation du contrat s'effectue semestriellement à terme à échoir. Chaque redevance est calculée à la moitié du montant annuel.

Chaque redevance est majorée des taxes applicables au jour de la facturation.

Cette facturation reprend les éléments suivants dans les conditions particulières :

- Maintenance des logiciels
- Hébergement des logiciels (accès au service)
- Base de connaissance (si elle est souscrite)
- Assistance système et/ou réseau (si elle est souscrite)
- Contrat service + (s'il est souscrit)

La première facturation, payable prorata temporis sur la base d'un mois de trente jours, est due à la date de livraison des logiciels et (ou) des matériels, les suivantes, au début de chaque semestre.

Le règlement des factures doit avoir lieu dans un délai de 30 Jours après réception de la facture. Le défaut de règlement dans ce délai est un des motifs de résiliation du contrat . Le dépassement du délai de paiement ouvre de plein droit et sans autre formalité, pour le titulaire du marché, le bénéfice :

- d'intérêts moratoires, à compter du jour suivant l'expiration du délai. Il est alors fait application du taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à ses opérations principales de refinancement les plus récentes, en vigueur au premier jour du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points de pourcentage.
- D'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement.
- Les intérêts moratoires et l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement doivent être payés dans un délai de 30 jours suivant la mise en paiement du principal. Le dépassement du délai de 30 jours donnera lieu au versement d'intérêts au taux légal.

Pour se conformer aux dispositions de l'ordonnance n° **2014-697 du 26 juin 2014**, AFI mettra en œuvre la facturation électronique via CHORUS-PRO.

RÉSILIATION ANTICIPÉE

Le présent contrat pourra être résilié de manière anticipée par l'une ou l'autre des parties, par envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec préavis de six mois. Tout semestre entamé sera dû.



Le présent contrat pourra être résilié de manière anticipée en cas de manquement caractérisé à une des clauses du contrat et notamment en cas de non-paiement des factures dans le délai de 30 jours prévu au paragraphe précédent.

Celle des parties se réclamant d'un manquement enverra à l'autre une lettre recommandée avec accusé de réception de mise en demeure de se conformer à ses obligations dans un délai de 30 jours francs.

Après ce délai de 30 jours, la partie se réclamant du manquement de l'autre partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation prenant alors effet 30 jours francs après l'envoi de cette lettre recommandée avec accusé de réception.

PROTECTION JURIDIQUE DES LOGICIELS

AFI, auteur des logiciels, bénéficie des protections prévues par les lois du 11 Mars 1957 et 3 Juillet 1985.

Cette dernière loi prévoit notamment l'interdiction de toute reproduction des logiciels, (sous réserve d'une copie de sauvegarde). L'utilisation des logiciels mentionnés dans les conditions particulières du présent contrat est donc strictement réservée au client. Les logiciels ne peuvent être communiqués ou cédés directement ou indirectement et de quelque manière que ce soit sans l'autorisation expresse de la société AFI.

ATTRIBUTION JURIDIQUE

Le présent contrat est régi par la loi française. Toute contestation sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat et toute action en justice s'y rapportant, sera de la compétence exclusive du Tribunal Administratif auquel est rattaché le client.

CONFIDENTIALITÉ

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer d'informations de quelques nature, commerciale, technique, financière, nominative ou autres ainsi que tout élément de savoir-faire concernant l'autre partie et dont elle aurait eu connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat, et ce, sans limitation de durée, même après sa cessation.

Chacune des parties se porte également fort, au sens de l'article 1204 du code Civil, du respect par ses préposés, mandataires ou sous-traitants dûment autorisés, de l'engagement de confidentialité.

POUR LE CLIENT,

date,

cachet et signature

POUR AFI

cachet et signature

AFI

Agence Française Informatique

SAS au capital de 698 000 Euros

35 rue de la Maison Rouge

77185 LOGNES

Tél. 01 60 17 12 34

Siret 322 750 191 00031 - NAF 6202B



ANNEXE CONTRACTUELLE RGPD

1. OBJET

Le présent document vise à répondre aux exigences du RGPD dans le cadre de la relation entre notre entreprise et nos clients. Le présent document ne s'applique que dans le cas où nous intervenons, à la demande de nos clients, comme sous-traitant des traitements sur les données à caractère personnel dans les conditions fixées par le RGPD.

Le présent document est considéré comme une annexe contractuelle qui s'impose aux parties et ne modifie pas les termes des contrats conclus. En cas d'écart entre le présent document et le ou les contrats conclus, la présente annexe prime s'agissant de la seule question du traitement des données personnelles.

2. DÉFINITIONS

Pour la présente annexe, les termes ci-dessous ont entre les parties la signification suivante :

- « **données à caractère personnel** » : désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, 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 ;
- « **traitement de données à caractère personnel** » : désigne toute opération ou ensemble d'opérations portant sur des données à caractère personnel, quel que soit le procédé utilisé telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction ;
- « **violation de données à caractère personnel** » : désigne une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.

3. QUALIFICATION DES PARTIES

Au sens du RGPD, et pour la bonne application des présentes, vous (notre client) êtes qualifié de « responsable de traitement » et nous (le prestataire) agissons en qualité de « sous-traitant ».

4. IDENTIFICATION DU TRAITEMENT

Les éléments d'identification du traitement couverts par la présente annexe sont ceux des logiciels figurant dans les conditions particulières du Contrat de Maintenance.

5. OBLIGATIONS DU TITULAIRE VIS-À-VIS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Le titulaire du marché/contrat s'engage à :

- traiter les données uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s) qui fait/font l'objet du marché/contrat et dans le cadre des instructions documentées et de l'autorisation écrite reçues du client.
- garantir la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.
- mettre en œuvre toute mesure technique et organisationnelle pour protéger les données à caractère personnel en prenant en compte l'état de l'art et les coûts liés à leur mise en œuvre, pour assurer un niveau de sécurité approprié.
- à mettre en place et à tenir, en tant que sous-traitant, un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable du traitement
- 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.

1. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à :

- Se conformer au RGPD en qualité de responsable de traitement ;
 - nous fournir toutes les instructions documentées nécessaires à la bonne exécution de nos prestations ;
 - nous faire part de toute évolution sur vos traitements de données ;
 - nous fournir les coordonnées de votre DPO ou référent RGPD ;
 - respecter vos obligations en matière de protection des données ;

Vous nous gardez de disposer de tous les droits nécessaires pour nous permettre de traiter les données.

1. INSTRUCTIONS DU CLIENT

Nous ne traitons vos données à caractère personnel que dans le respect des instructions documentées que vous nous communiquez.

Les instructions documentées nous sont communiquées par écrit, sous toute forme choisie par le client. Les instructions fournies ne peuvent en aucune façon avoir pour objet ou pour effet de modifier le produit lui-même ou la prestation proposée.

Nous sommes tenus, en application du RGPD de vous informer immédiatement si, selon nous, une instruction de votre part constitue une violation du présent règlement ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit français relatives à la protection des données.

2. SOUS-TRAITANCE

Si AFI assure l'hébergement des logiciels et Données du Client, AFI demandera l'autorisation écrite du Client pour désigner un Sous-Traitant pour cet hébergement. En cas de changement, AFI informera préalablement et par écrit le Responsable de 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 ultérieur et les dates du contrat de sous-traitance. Le Responsable de Traitement dispose d'un délai minimum de TRENTE (30) jours à cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Responsable de Traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent avenant pour le compte et selon les instructions du Responsable de Traitement. Il appartient au Sous-Traitant de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du RGPD. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le Sous-Traitant demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par le sous-traitant ultérieur de ses obligations.

3. LOCALISATION DES DONNÉES (en cas d'hébergement)

Les lieux d'hébergement des données respectent les exigences de sécurité imposées par le RGPD et par la législation française.

Le Responsable de traitement, administration publique, est soumis à la législation du Code du Patrimoine.

En conséquence, aucune donnée à caractère personnel traitée par le Responsable de traitement et par le titulaire du contrat/marché n'est stockée hors du territoire français.

4. CONFIDENTIALITÉ RENFORCÉE

Nous sensibilisons notre personnel à la protection de données personnelles et leur demandons de respecter, lorsque la prestation s'y prête, un code de bonne conduite.

5. OBLIGATION DE SÉCURITÉ

Chaque partie en sa qualité met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires au regard de l'obligation de sécurisation et de protection des données à caractère personnel.

Le Sous-Traitant notifie au Responsable de Traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures après en avoir pris connaissance.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au Responsable de Traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

La notification contient au moins :

- La description de la nature de la violation, de Données y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- Le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- La description des conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- La description des mesures prises ou que le responsable du traitement propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Le Sous-Traitant n'est pas autorisé à notifier à l'autorité de contrôle compétente, au nom et pour le compte du Responsable de Traitement, les violations de données à caractère personnel. Le Sous-Traitant n'est pas non plus autorisé à communiquer, au nom et pour le compte du Responsable de Traitement, la violation de données à caractère personnel à la personne concernée.

En cas de violation de sécurité, nous mettrons en œuvre les mesures nécessaires et nous engageons à vous communiquer, le cas échéant, tous les éléments nécessaires pour procéder aux notifications auprès de la Cnil.

ATTENTION : VOUS DEVEZ EN PERMANENCE VOUS ASSURER QUE LES CODES D'ACCÈS ET PROFILS UTILISATEURS SONT CORRECTEMENT PARAMÈTRES.

1. ASSISTANCE DU CLIENT

Désignation d'un correspondant à la protection des données

Votre contact chez AFI :

- Monsieur Philippe DANNE
- Téléphone : 01.60.17.12.34
- Courriel : dpo@afi-sa.fr
- Adresse : AFI 35 rue de la Maison Rouge, 77185 LOGNES

Nous pouvons vous assister dans le cadre de la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles recommandées pour satisfaire aux obligations de protection et de sécurisation des traitements en vous proposant les solutions, services et techniques que nous estimons appropriées. Vous restez le seul responsable de la mise en œuvre des propositions formulées par le prestataire. Nous mettrons à votre disposition les documents et informations nécessaires.

2. CONTRÔLE DE LA CNIL

Les parties s'informent mutuellement d'un éventuel contrôle de la CNIL et prennent les mesures nécessaires pour répondre aux questions posées par l'autorité de contrôle.

3. FIN DU CONTRAT

À l'expiration du contrat et au plus tard le dernier jour du contrat, il vous appartient de nous indiquer si nous devons supprimer ou vous restituer les données à caractère personnel.

En tout état de cause, les données de nos clients qui ne sont plus sous contrats sont supprimées de nos serveurs hébergés dans un délai de 3 mois suivant la date de fin de contrat.

4. AUDIT

Vous pouvez auditer notre conformité une fois l'an en nous adressant un questionnaire à cet effet. Nous y répondrons dans les meilleurs délais. Nous sommes dispensés d'audit pour toutes les prestations bénéficiant d'un certificat ou un label de la CNIL.

5. RESPONSABILITÉ

Conformément à l'article 82 du RGPD, notre responsabilité, en tant que sous-traitant, est limitée au cas suivants :

- nous ne respectons pas les obligations prévues dans le RGPD qui nous incombent spécifiquement en tant que sous-traitant ou ;
- nous agissons en-dehors de vos instructions documentées ou ;
- nous agissons contrairement à vos instructions écrites.

Dans tous les cas la réparation du préjudice s'inscrit dans le cadre de notre contrat de service.

6. RÉVISION

En cas d'évolution règlementaire ou de recommandations de la CNIL nous nous réservons le droit de modifier la présente annexe. Toute nouvelle annexe vous est notifiée avant son entrée en vigueur.

POUR LE CLIENT,

Date, cachet et signature

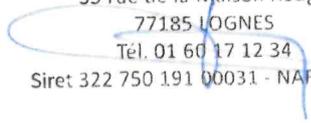
Marie TAILLANTER
Marie de Roumain



POUR AFI

cachet et signature

AFI
Agence Française Informatique
SAS au capital de 698 000 Euros
35 rue de la Maison Rouge
77185 LOGNES
Tél. 01 60 17 12 34
Siret 322 750 191 00031 - NAF 6202B



MAIRIE DE PARMAIN
Place Georges Clemenceau
95620 Parmain IDF

Conditions particulières contrat de maintenance

Contrat de maintenance numéro : 250401062

Contrat de base

Description	Périodicité de facturation	Taxes	Prix annuel HT
Hébergement AFI-PELEHAS Facturation annuelle à échoir , facturation au 1 janvier, contrat: 250401062, début de contrat: 15/09/2025 révision méthode Syntec au 1 janvier	Année	20.0	300,00 €
Maintenance AFI-PELEHAS Facturation annuelle à échoir , facturation au 1 janvier, contrat: 250401062, début de contrat: 15/09/2025 révision méthode Syntec au 1 janvier	Année	20.0	750,00 €
Total HT			1050.0
Taxes			210.0
Total TTC			1260.0

Tarifs calculés sur la base de l'exercice en cours, soumis à la révision aux conditions énoncées dans le Contrat de Maintenance.

POUR LE CLIENT

LOGNES LE 28/04/2025
POUR LA SOCIETE AFI

AFI

Agence Française Informatique
SAS au capital de 698 000 Euros
35 rue de la Maison Rouge
77185 LOGNES
Tél. 01 60 17 12 34
Siret 322 750 191 00031 NAF 6202B

H. Loïc TAILLANTER
Mairie de Parmain

