

inovagora

CONTRAT 202658

ASSISTANCE FONCTIONNELLE
&
TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

Site internet de la Ville de Venette

CONTRAT

D'ASSISTANCE FONCTIONNELLE & TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

ENTRE :

La société Inovagora,
Société à Responsabilité Limitée au capital de 40.000 euros,
Dont le siège social est sis 14, rue du Fonds Pernant – Technopolis bâtiment 4 – 60200 COMPIEGNE
Inscrite RCS de Compiègne sous le numéro 434 330 528

Représentée par monsieur Clément ROY, Directeur d'agence

ci-après dénommée Inovagora,

D'UNE PART

ET :

La Ville de Venette
74, rue de la République – BP3
60280 VENETTE

Représentée par Monsieur Romuald SEELS, Maire

D'AUTRE PART

Dénommées individuellement « La Partie », ensemble « Les Parties

PREAMBULE

Inovagora a pour activité principale le développement et la réalisation de solutions internet dédiées principalement aux acteurs publics et le conseil et l'accompagnement dans leurs projets liés à leurs stratégies numériques.

Le client après s'être préalablement assuré que le service proposé par Inovagora répondait à ses besoins, a décidé de confier à Inovagora la maintenance et support technique et fonctionnel de son (ses) site(s) Internet.

C'est dans ces conditions que les parties ont convenu de ce qui suit :

DISPOSITION ET DECLARATION PREALABLE

Inovagora rappelle au client son obligation concernant son (ses) site(s) Internet dont il lui confie l'assistance fonctionnelle et la Tierce Maintenance Applicative :

- de respecter les droits des mineurs, les droits des personnes,
- de ne pas porter atteinte aux bonnes mœurs, ni à l'ordre public,
- de respecter, en tant que besoin, les dispositions de la loi n°78-17 « Informatique, fichiers et libertés » du 6 janvier 1978, notamment concernant la « Déclaration des traitements de données personnelles mis en œuvre dans le cadre d'un site Internet »
- de respecter les droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle des tiers et portant notamment sur les termes choisis comme noms de domaine du ou des sites à héberger,
- et d'une manière générale de respecter les droits des tiers.

À ce titre, le client déclare :

- être titulaire des éventuels droits aux « Données » qu'il aura fourni à Inovagora, et être seul responsable de leur reproduction et/ou utilisation et/ou diffusion sur le réseau Internet;
- ne faire l'objet d'aucune procédure judiciaire ou amiable initiée à son encontre par un tiers et portant soit sur le contenu, soit sur l'exploitation des « Données », et/ou soit sur les noms de domaine qu'il a librement choisis et adopté sans que Inovagora ne soit intervenu à quelque titre que ce soit, pour désigner lesdits sites.

Cette disposition constitue une condition déterminante et essentielle dans l'esprit des parties.

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions selon lesquelles Inovagora procède à l'assistance fonctionnelle du ou des sites Internet du client, ainsi qu'à sa Tierce Maintenance Applicative (TMA) auprès du client dans l'utilisation et le fonctionnement habituels du (des) site(s).

ARTICLE 2 – DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les documents contractuels sont :

- le présent contrat et ses avenants éventuels.

ARTICLE 3 – DEFINITIONS

Il est précisé que les parties ont bien conscience du fait que l'Internet est un réseau ouvert et informel constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant une norme technique commune. La gestion du réseau Internet n'est soumise à aucune unité centrale ni à aucune autorité. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant.

Le fonctionnement du réseau repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'Inovagora ait d'obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir une capacité de transmission inégale et une politique d'utilisation propre.

Nul n'est en mesure de garantir le bon fonctionnement du réseau Internet dans son ensemble. Par ailleurs, les parties sont bien d'accord sur le fait que le terme « serveur », s'entend de l'ensemble des matériels, logiciels et liaisons sur lesquelles sont installés les sites Internet ou Extranet et qui permettent de rendre ces sites consultables au moyen de diverses techniques informatiques. Enfin, il est précisé que le service Internet s'entend du site Internet et des services dont les clients d'Inovagora souhaitent disposer sur le réseau Internet.

ARTICLE 4 – MOYENS

Inovagora se réserve le libre choix des moyens d'exécution de ses obligations au titre des présentes. À cet égard, il est entendu entre les parties qu'il n'existe aucun lien de subordination entre elle-même et le client.

ARTICLE 5 – DUREE DU CONTRAT

Les conventions consenties dans le cadre des présentes seront donc conclues pour une durée de 1 an à compter du 07/09/2026 (chaque mois entamé est dû intégralement). Après expiration de cette durée, le contrat pourra ensuite être reconduit annuellement deux fois par tacite reconduction.

Au-delà d'une première période d'un an, le contrat peut faire l'objet d'une dénonciation par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties envoyées au moins un mois avant chaque échéance.

ARTICLE 6 – GARANTIES AU TITRE DU SITE

Il est précisé que le client devra faire son affaire personnelle des autorisations nécessaires pour l'usage d'éléments soumis à un droit de propriété intellectuelle avant installation de l'un quelconque de ces éléments sur le site.

ARTICLE 7 – COLLABORATION DU CLIENT

Le client devra communiquer à Inovagora toutes les informations nécessaires au bon fonctionnement du service quand ces informations lui seront demandées eu égard aux impératifs techniques. De son côté Inovagora s'engage à maintenir le service Internet accessible sur le réseau.

ARTICLE 8 – GARANTIE DE LA SOLUTION LIVREE

Dans le cadre de la garantie liée à la réalisation du (ou des) site(s), Inovagora assure le client d'une garantie gratuite de 12 mois à compter de la date de livraison sur son serveur d'exploitation et ou de la Mise en Œuvre de Marche (MOM).

Cette garantie s'applique à l'ensemble des fonctionnalités et des styles du site et à condition que le client n'ai pas provoqué de manière volontaire ou involontaire, par ses interventions dans le code source du site ou dans ses extensions des dysfonctionnements.

Sont également exclus de la maintenance technique les données ou flux venant de sites ou d'applications tiers ou les dysfonctionnements dus à des nouvelles versions de navigateurs ou d'Operating Système (OS).

Inovagora est en veille permanente afin d'anticiper la compatibilité de la solution avec les nouvelles et les anciennes versions des navigateurs.

MAINTENANCE ET SUPPORT TECHNIQUE ET FONCTIONNEL

ARTICLE 9 – ASSISTANCE FONCTIONNELLE

Inovagora, ou le ou les prestataire(s) auxquels elle pourra faire appel, assurera une prestation d'assistance fonctionnelle auprès du client dans l'utilisation et le fonctionnement du (des) site(s) et de l'outil d'administration (procédures de mises à jour, de création, utilisation des différents modules de l'outil d'administration, conseils, etc.).

Cette mission se traduira essentiellement par l'intervention d'un personnel compétent apte à répondre aux questions d'ordre fonctionnel concernant le(s) site(s) et l'outil d'administration. Afin de fluidifier les échanges, nous recommandons la nomination d'un interlocuteur principal. L'assistance reste néanmoins accessible à tous les agents. Assistance fonctionnelle par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 18h (interventions fonctionnelles illimitées). Toutes les demandes doivent être confirmées par courriel à assistance@inovagora.net.

ARTICLE 10 – MAINTENANCE TECHNIQUE

Inovagora, ou le ou les prestataire(s) auxquels elle pourra faire appel, assurera une prestation de maintenance technique et corrective du (des) site(s) développé(s) pour le client.

La maintenance technique concerne les dysfonctionnements techniques provoqués par le fait du client dans l'utilisation habituelle de l'outil d'administration (erreur bloquante éventuelle due à une mauvaise utilisation de l'outil d'administration, insertion de fichiers ou d'images non adaptés, mauvaise configuration de comptes utilisateurs, mauvais fonctionnement d'une fonctionnalité créée par le client...). Elle concerne aussi les problèmes techniques rencontrés par le client et/ou provoqués par lui dans le cadre de l'utilisation habituelle du site et de l'outil d'administration.

La maintenance technique ne couvre en aucun cas les questions et problèmes techniques qui seraient dus à des modifications et/ou rajouts par le client dans les fichiers sources, de même que dus à tout élément qui n'aurait pas été développé par Inovagora ou à tout événement survenu en dehors de la responsabilité d'Inovagora.

Sont également exclus de la maintenance technique les données ou flux venant de sites ou d'applications tiers ou les dysfonctionnements dus à des nouvelles versions de navigateurs ou d'Operating Système (OS).

Inovagora est en veille permanente afin d'anticiper la compatibilité de la solution avec les nouvelles et les anciennes versions des navigateurs.

Cette mission se traduira essentiellement par l'intervention d'un personnel compétent apte à répondre aux questions d'ordre technique et à intervenir techniquement dans le cadre d'une action corrective concernant le(s) site(s) et l'outil d'administration.

ARTICLE 11 – MOYENS D'ECHANGE ET DE COMMUNICATION

En cas de constat de dysfonctionnement de la solution logicielle, le client dispose de plusieurs moyens d'échange et de communication, à savoir :

- les jours ouvrés de 09h00 à 12h00 et de 14h00 à 18h00 : Téléphone : 03 44 86 41 30 – Courriel : assistance@inovagora.net
- les jours ouvrés de 18h00 à 09h00 : via la page internet dédiée : <http://urgence.inovagora.net>.

Le délai de prise en compte de la demande est de 4 heures et le délai d'intervention est de 2 jours ouvrés maximum après la réception de la demande en fonction de la caractéristique de la requête.

Pour avertir le client de toute intervention sur la plateforme logicielle, Inovagora adressera au client un courriel à l'adresse que ce dernier lui aura indiqué en début de projet. Il appartient au client de prévenir Inovagora de toute modification temporaire ou définitive de cette adresse courriel.

ARTICLE 12 – OBLIGATION D'INOVAGORA

Inovagora assure une obligation de résultat. Inovagora ne garantit pas le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble ni l'accessibilité du service du client dans la mesure où les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et une utilisation propre génératrice de retard ou de dysfonctionnement.

De même, Inovagora décline toutes responsabilités pour l'utilisation de terminaux non conformes ou d'un fonctionnement défectueux. Des dispositifs tels que pare-feu, IDS (détection d'intrusion), antivirus permettent à Inovagora de parer à d'éventuels piratages mais Inovagora ne peut s'engager à 100 % contre tous les risques de piratages.

ARTICLE 13 – FORCE MAJEURE

Tout événement, en dehors de l'une ou l'autre des parties et contre lequel elles ne peuvent raisonnablement se prémunir, constitue un cas de force majeure et suspend, à ce titre, les obligations de chacune des parties. Il est précisé, sans que cette liste soit limitative, que ressortiront de la force majeure ou du cas fortuit, les dommages trouvant leurs origines ou leurs causes un arrêt de la fourniture d'énergie, une défaillance des réseaux permettant à Inovagora et/ou tout autre prestataire choisi de se connecter au réseau Internet, quelles que soient la forme ou la cause de la défaillance, une guerre civile ou étrangère, des émeutes ou mouvements populaires, des attentats ou dysfonctionnement des connexions dues aux opérateurs publics ou privés auxquels Inovagora doit faire directement ou non appel.

Toutefois, et en aucun cas, Inovagora ne saurait être tenue responsable de tous dommages indirects, les dommages indirects correspondant aux dommages ne résultant pas directement ou exclusivement de la défaillance du service, non plus que des pertes d'exploitation et des préjudices commerciaux.

ARTICLE 14 – INFORMATIONS DIFFUSEES

Les informations diffusées sur le service du client et les instructions données par celui-ci le seront sous sa seule responsabilité à l'exclusion de celle d'Inovagora. Le client s'engage à fournir des données loyales et de qualité, conformes à la législation et aux usages sous sa seule et exclusive responsabilité. Le client s'engage à respecter l'ensemble des prescriptions légales et réglementaires en vigueur relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Il garantit Inovagora de tout recours de tiers portant sur le contenu du service ou sur ses prestations et ce, quelles que soient les législations sous l'empire desquelles il serait invoqué. Le client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du centre serveur consécutives à toutes utilisations par les membres du personnel du client non conformes aux instructions de fonctionnement qui lui auront été fournies par le centre serveur.

ARTICLE 15 – MANQUEMENTS

Le fait pour l'une des parties, de ne pas se prévaloir de manquement par une autre partie à l'une des obligations souscrites ne saura être interprété comme une renonciation à l'obligation en cause sauf en cas d'accord spécifique.

ARTICLE 16 – REFERENCE

Inovagora pourra mentionner le nom, le logo et/ou le(s) nom(s) de domaine du client comme référence à toute occasion et notamment dans ses documents commerciaux et établir à partir de ces mentions des liens hypertextes situés sur son site et ayant pour cible le(s) site(s) du client à l'exclusion des zones sécurisées dont l'accès nécessite une autorisation, tant pour des besoins de communication internes qu'externes.

ARTICLE 17 – CESSION OU APPORT

Le présent contrat pourra faire l'objet par Inovagora d'une cession totale ou partielle à titre gratuit ou onéreux comme d'un apport en société. De même, le client pourra céder ou transmettre à titre onéreux le présent contrat ou l'apporter en société. La cession ou l'apport en société devra faire l'objet d'un accord entre les parties.

ARTICLE 18 – RESILIATION

En cas de manquement grave par l'une des parties aux obligations des présentes non réparées dans un délai de 15 jours à compter de la réception d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant le manquement, la partie pourra invoquer la résiliation du contrat sous réserve de dommages intérêts auxquels elle pourrait prétendre. En cas de règlement amiable, de procédure collective, le présent contrat prévoit d'être résilié automatiquement sans notification à compter de la date de signature du règlement amiable ou de la date de signification de la décision du tribunal compétent.

ARTICLE 19 – TRIBUNAUX COMPETENTS

Le présent contrat est régi, interprété et appliqué conformément au droit français. Dans l'hypothèse où une stipulation du présent contrat était déclarée nulle ou considérée comme contraire à la loi applicable par un tribunal compétent, les autres stipulations du contrat conserveront leur effet plein et entier et seront interprétées de façon à donner effet à l'intention des parties telles qu'exprimées à l'origine.

Le Tribunal administratif dont dépend le client sera seul compétent pour tout litige relatif au présent contrat, Inovagora compris, sans que cette énumération soit limitative, sa validité, son interprétation, son exécution et/ou sa résiliation et ses conséquences.

ARTICLE 20 – CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des prestations fournies par Inovagora, le client paiera annuellement la somme de 796.66 € HT pour l'assistance et la maintenance su site.

Les coûts indiqués ci-dessus feront l'objet d'une révision annuelle selon l'indice SYNTEC en vigueur :

$$P1 = PO * (S1/SO)$$

Où :

- P1 = prix révisé
- P0 = prix d'origine
- S0 = dernier indice SYNTEC publié à la date de début de contrat
- S1 = dernier indice SYNTEC publié à la date de révision.

Il est expressément entendu que le paiement se fera à terme à échoir.

Une facturation annuelle sera établie chaque année. La réception du paiement conditionnera la réalisation de la prestation ou son renouvellement annuel, faute de quoi, Inovagora pourra être amenée à interrompre l'Assistance Fonctionnelle et la Tierce Maintenance Applicative du ou des sites du client, jusqu'à réception du paiement.

Les conditions de règlement s'effectueront selon les règles de la comptabilité publique. Le délai de paiement est fixé à trente (30) jours maximum. En cas de retard de paiement, la société Inovagora a droit au versement d'intérêts moratoires, ainsi qu'à une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 €. Le taux des intérêts moratoires est égal au 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. Le client sera également redevable des frais de gestion liés à ce défaut de paiement.

Fait à Compiègne, en deux exemplaires originaux, le 29/06/2026

Pour Inovagora

Pour le client

Clément ROY / Directeur d'Agence

