

1. Commande publique

1.1 Marché publics

N° 89-2023

DECISION DU PRESIDENT

**Signature de l'avenant n°07/2023 au contrat du logiciel Regards de RESSOURCES
CONSULTANTS allant du 1^{er} janvier 2024 au 31 décembre 2024.**

Le Président de la Communauté de Communes Pont-Audemer Val de Risle,

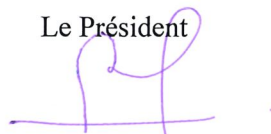
Vu l'article L5211-1 du Code général des collectivités territoriales,
Vu l'article L.1111-4 du Code de la Commande publique,
Vu l'article L.2122-1 du Code de la Commande publique,
Vu l'article R. 2122-8 du Code de la Commande publique,
Vu la délibération du Conseil communautaire n° 94-2022 en date du 29 septembre 2022 portant
délégation au Président en matière de marchés publics,

Considérant que l'avenant au passage des solutions REGARDS/PROFIL en mode SAAS est essentiel
au bon fonctionnement du service financier.

Le Président décide de signer la proposition financière de la société RESSOURCES
CONSULTANTS, 16 rue de Penhoët, 35000 RENNES, d'un montant total de 2867.50 € HT par an,
soit 3441 € TTC par an, allant du 01/10/2023 au 30/09/2024. Le contrat sera renouvelé par tacite
reconduction une fois, le montant total potentiel du marché étant alors de 5735 € HT, soit 6882 € TTC.

Fait à Pont-Audemer, le 3 octobre 2023

Le Président



Francis COUREL



ressources[®]
Consultants Finances

AVENANT

07/2023

**Marché Maintenance/assistance aux logiciels
REGARDS/PROFIL
Avenant de passage en mode Saas
(abonnement STANDARD)**

**Communauté de Communes Pont-Audemer / Val
de Risle**

Article 17 : litiges	17
Article 18 : dispositions diverses	17
Article 18.1 : références et communication	17
Article 18.1.1 : références	17
Article 18.1.2 : accord de communication	17
Article 18.2 : intuitu personae	18
Article 18.3 : coordination du marché	18
Article 18.4 : renonciation	18
Article 18.5 : domiciliation	18
Annexe 1. Service applicatif et pré-requis	19
Annexe 1.1. Service applicatif	19
Annexe 1.2. Prérequis	19
Annexe 1.3. Demandes d'évolution de Regards	20
Annexe 1.4. Fin de Marché et déconnexion	20
Annexe 2. Conditions financières	21
Annexe 2.1. Tarifs	21
Annexe 2.2. Evolutions	21
Annexe 3. Charte qualité – Engagement de niveaux de service (SLA)	23
Annexe 3.1. Installation, paramétrage du Service et Accompagnement	23
Annexe 3.2. Procédures d'accès	23
Annexe 3.3. Disponibilité du support technique et commercial	24
Annexe 3.4. Temps d'arrêt planifié	25
Annexe 3.5. Sauvegarde et restauration	25
Annexe 3.6. Sécurité et confidentialité	25
Annexe 4. Correspondants désignés	26

Article 1 : définitions

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

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 marché, pouvant être consultées uniquement par les Utilisateurs ;

Identifiants désignent tant l'identifiant propre de l'utilisateur ("login") que le mot de passe de connexion ("mot de passe") ;

Internet désigne l'ensemble de réseaux interconnectés, lesquels sont localisés dans toutes les régions du monde ;

Logiciel désigne tout logiciel fourni par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES au Client.

Service applicatif (ou Service) désigne le service proposé en mode SaaS par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES, permettant l'utilisation du logiciel par le Client ;

Utilisateur désigne la personne placée sous la responsabilité du Client (préposé, salarié, représentant, etc.) et bénéficiant d'un accès au Service applicatif sur son ordinateur en vertu de la Licence d'utilisation contractée par le Client ;

Équipement désigne l'ensemble du matériel informatique précisé en Annexe 1 prérequis et adapté à l'utilisation du Service applicatif objet du présent Marché ;

Configuration désigne l'environnement technique de l'Équipement précisé en Annexe 1 adapté au Service applicatif objet du présent Marché ;

Anomalie désigne tout défaut de fonctionnement du Logiciel ou Service applicatif empêchant l'exécution de tout ou partie des fonctionnalités prévues dans la Documentation, exclusivement imputable au Logiciel ou Service applicatif et reproductible ;

Maintenance corrective et évolutive désigne le support technique, c'est-à-dire la prise en compte des appels téléphoniques du Client, l'accès au support par tout moyen disponible pour RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES et la mise à disposition, lorsqu'ils existent, de correction des Anomalies, de la mise à jour des systèmes d'équation et l'ajout de nouvelles fonctionnalités ;

Documentation désigne l'ensemble des documents remis au Client et décrivant les fonctionnalités et le mode d'emploi du Logiciel ou Service applicatif. RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES fera ses meilleurs efforts pour que la Documentation soit toujours disponible en ligne sur un site dédié.

Article 2 : objet de l'avenant

Le présent avenant a pour objet de définir les termes et conditions applicables au **passage des solutions REGARDS/PROFIL en mode SAAS**, RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES consent au Client, qui l'accepte :

- Un droit d'utilisation finale de son Service applicatif ;
- Un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des données, de maintenances du Service applicatif, d'assistance technique et de sauvegarde des données.

Article 5.3 : mise en œuvre, accès et utilisation du logiciel en mode SaaS

Article 5.3.1 : mise en œuvre du service applicatif

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES procédera à la création de l'environnement AZURE et des droits d'accès pour le client, la création de ses bases de données, ainsi qu'au paramétrage des connexions.

Article 5.3.2 : procédure d'accès

Le Client pourra commencer à utiliser le Service dès réception de ses paramètres de connexion.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES ne saurait être mis en cause dans le cas où des règles élémentaires de sécurité visées en Annexe 3 n'auraient pas été respectées par les Utilisateurs (diffusion de mot de passe par exemple). Le Client est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants. Il s'assurera que chaque Utilisateur s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée n'ait accès au Service applicatif.

De manière générale, le Client assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès au Service applicatif. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance qu'une autre personne y accède, le Client en informera RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES sans délai et le confirmera par courrier ou message électronique.

Article 5.3.3 : règles d'utilisation du Service applicatif

L'utilisation du Service proposé par le Client nécessite que ce dernier ait informé ses Utilisateurs et les tiers Utilisateurs autorisés des conditions d'utilisation édictées par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES.

Le Client s'engage à ne pas :

- Contourner ou dépasser les limitations techniques ou fonctionnelles associées au Service fourni par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES, telles que décrites en Annexe 1 et en Annexe 2.
- Utiliser le service d'une manière contraire à la législation en vigueur sur les territoires où ce Service sera exploité.
- Revendre ou redistribuer le service ou une quelconque partie du service sans l'accord express et formel de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES.
- Utiliser le Service, objet du Marché, pour l'hébergement de logiciels en vue d'une commercialisation.
- Télécharger, publier ou diffuser des contenus illégaux, diffamatoires ou en infraction avec toute réglementation en vigueur sur les territoires où le Service sera utilisé.
- Télécharger, publier ou diffuser des contenus en infraction avec la réglementation concernant le piratage, la contrefaçon, les droits d'auteurs et autres droits de propriété.
- Utiliser le Service pour vendre, commercialiser, distribuer ou promouvoir des biens ou services illicites ou illégaux.
- Utiliser un quelconque moyen illicite pour modifier, rediriger ou tenter de rediriger le service.

Article 8 : maintenance

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES prend en charge la maintenance fonctionnelle et législative des logiciels REGARDS/PROFIL.

Article 8.1 : cadre général d'intervention

Les corrections et évolutions du Service applicatif sont expressément soumises au Marché.

Les interventions relatives à ces maintenances peuvent rendre le service momentanément indisponible. Elles sont effectuées selon les modalités précisées en Annexe 3.

Préalablement aux mises à jour de l'application, RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES informera le Client en précisant les principales modifications apportées.

Les maintenances sont obligatoires et sont appliquées unilatéralement par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES.

Les prestations de support de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES et les modalités de signalement d'anomalies par le Client sont précisées en Annexe 3.

Article 8.2 : la maintenance fonctionnelle

La maintenance fonctionnelle couvre la maintenance corrective et la maintenance évolutive. Elle englobe l'ensemble des évolutions fonctionnelles du Service applicatif, à l'exclusion de celles relatives au système d'équation. Ces dernières sont assurées dans le cadre de la maintenance législative.

Article 8.3 : la maintenance législative

Le Client bénéficie des mises à jour du Service applicatif liées aux évolutions du cadre réglementaire et financier dans lequel il évolue. Cela concerne notamment les dispositions modifiées par les lois de finances successives, l'intégration des jeux de données nationales lorsqu'ils sont mis à disposition, les évolutions réglementaires et comptables...

Article 8.4 : dispositions particulières

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES ne procédera pas, sans que sa responsabilité puisse être engagée, aux prestations de maintenance dans les cas suivants :

- Refus du Client de collaborer avec RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES dans la résolution des Anomalies et notamment de répondre aux questions et demandes de renseignement ;
- Refus du Client de procéder à la mise à niveau de ses propres logiciels et équipements afin de les mettre en conformité avec les prérequis d'utilisation des Solutions ;
- Utilisation du Service applicatif de manière non conforme à leur destination ou à leur Documentation ;
- Modification non autorisée des Solutions par le Client ou par un tiers ;
- Manquement du Client à ses obligations au titre du présent Marché ;
- Implantation de tous progiciels, logiciels ou système d'exploitation non compatibles avec le Service applicatif ;

- Notifier les violations de données à caractère personnel dans les meilleurs délais au pouvoir adjudicateur.
- Mettre en œuvre la confidentialité requise par un accès limité aux personnels habilités et formés ainsi que les mesures techniques et organisationnelles garantissant un niveau de sécurité adapté
- Tenir à jour la documentation nécessaire incluant le registre des traitements.
- Archivage et/ou suppression des données à l'issue de la durée de conservation.

Pour toute question relative à cet article, le Client peut contacter l'équipe de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES à l'adresse suivante : rgpd.dpo@ressources-consultants.fr.

Le logiciel REGARDS ne gère pas de données personnelles, excepté le nom, prénom et le courriel (login) de l'utilisateur.

Pour rappel, RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES ne gère pas le mot de passe de l'utilisateur.

Article 10.3 : exploitation des données

Le Client assure la responsabilité éditoriale éventuelle de l'utilisation du Service applicatif.

Le Client est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation du Service applicatif. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Données et contenus. En conséquence RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Données et/ou des contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins du Client.

Le Client garantit RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, le Client est seul responsable des contenus et messages diffusés et/ou téléchargés via les Services applicatifs.

Article 10.4 : sécurité des données

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

Sous réserve de l'Article 15, RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES s'engage à préserver l'intégrité et la confidentialité des Données contenues dans le Service applicatif. RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES mettra en place les mesures techniques et organisationnelles de nature à empêcher tout accès ou utilisations frauduleuses des Données et à prévenir toutes pertes, altérations et destructions des Données.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES certifie que, conformément à la Charte de Qualité visée en Annexe 3, son Service applicatif permet le contrôle des accès par une gestion fine des droits accordés à chaque Utilisateur.

Article 10.5 : autres garanties

Chaque partie garantit (i) qu'elle a recueilli et qu'elle maintiendra et manipulera toutes les données personnelles conformément à l'intégralité de la réglementation applicable et (ii) qu'elle exécutera ses obligations contractuelles dans le respect de la législation en vigueur.

Article 11.2 : modalités de paiement

L'abonnement annuel est facturé au 1^{er} avril de l'année de prestation.

Les factures émises à ce titre sont payables sous 30 jours nets à compter de leur date d'émission ou de dépôt sur Chorus.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES étant soumis à l'obligation de facturation électronique, le client s'engage à lui transmettre tout élément nécessaire à l'émission des factures (notamment SIRET, code service, n° engagement) sur simple demande et dans un délai de quinze jours.

Article 11.3 : pénalités d'indisponibilité

Le Service est réputé indisponible dès lors où le Client ne peut pas accéder à la solution, à l'exception :

- Des interruptions dues au matériel ou logiciel du Client ; cela concerne notamment tout temps d'arrêt dû au réseau internet ou au réseau local du Client, ou toute interruption due à un service non assuré par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES.
- Des interruptions dues à des cas de forces majeures ou à des attaques de type déni de service.
- Des Temps d'arrêt programmé tel que spécifié ci-après.

L'incapacité de certains utilisateurs à accéder au Service ne saurait représenter un facteur de comptabilisation du temps d'indisponibilité.

De même, l'indisponibilité de certains modules du logiciel ne pourra entraîner le décompte du temps de disponibilité globale de l'application.

L'ensemble des suspensions de service programmées telles que définies à l'Article 8, n'ouvre pas droit à une demande de pénalité.

L'indisponibilité est le nombre de jours ouvrés qui s'écoulent entre la demande d'intervention faite par mail à RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES et la constatation de la reprise du service par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES.

Seules les indisponibilités durant les heures ouvrées sont effectivement décomptées.

Si un client constate une indisponibilité de service, il devra adresser sa demande de pénalité dans les soixante (60) jours suivants le mois au cours duquel l'indisponibilité aura été constatée conformément à l'Annexe 3.

Cette demande devra être adressée à RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES par écrit avec accusé de réception. Elle devra contenir :

- La description détaillée de l'incident ou des incidents
- La durée du temps d'indisponibilité constatée pour chaque incident
- Le nombre d'utilisateurs et de sites d'utilisateurs concernés.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES disposera d'un délai de trente (30) jours pour formuler sa réponse et accepter la demande ou la contester.

Si RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES estime légitime la demande formulée, un avoir sera émis.

En cas de désaccord concernant une demande de pénalité, une réunion de conciliation sera organisée entre les deux parties dans les dix (10) jours suivant la réception de la réponse formulée par écrit par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES.

Article 13 : garantie d'éviction

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES déclare être investi de tous les droits sur le Service applicatif, objet du présent Marché et avoir obtenu, le cas échéant, toutes les autorisations nécessaires.

Toute violation par le Client des interdictions visées à l'Article 7 sera donc contrefacteur et justifiera des poursuites de la part de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES.

Tout acte de contrefaçon ou susceptible d'être ainsi qualifié qui serait le fait de tiers et dont le Client aurait connaissance devra être par lui dénoncé à RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES qui fera son affaire des poursuites à mener.

Article 14 : responsabilité et force majeure

Chacune des Parties assume la responsabilité des conséquences résultant de ses fautes, erreurs ou omissions, ainsi que des fautes, erreurs ou omissions de ses sous-traitants éventuels intervenus au titre de ce Marché et causant un dommage direct à l'autre Partie.

Article 14.1 : dommages indirects

La responsabilité de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES au titre de tous dommages indirects (pertes de bénéfices et pertes de commande notamment) est expressément exclue.

Article 14.2 : dommages directs

La responsabilité de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES sera limitée aux seuls dommages directs subis par le Client en raison de dysfonctionnements du Service applicatif. Le montant de la réparation éventuelle qui pourrait être allouée au Client à ce titre ne saurait, de convention expresse entre les Parties, dépasser le montant de la somme totale versée sur une année par le Client au titre de la redevance versée en vertu du présent Marché. RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES ne saurait en outre, être tenu responsable de la destruction accidentelle des Données par le Client ou un tiers ayant accédé aux Services applicatifs au moyen des Identifiants remis au Client.

Article 14.3 : force majeure

Aucune des Parties ne pourra être tenue pour responsable d'un manquement quelconque à ses obligations dans le cadre du Marché, si un tel manquement résulte : d'une décision gouvernementale, en ce compris tout retrait ou suspension d'autorisations quelles qu'elles soient, d'une grève totale ou partielle, interne ou externe à l'entreprise, d'un incendie, d'une catastrophe naturelle, d'un état de guerre, d'une interruption totale ou partielle ou d'un blocage des réseaux de télécommunications ou électrique, d'acte de piratage informatique, interruptions de service en relation avec des matériels informatiques, des logiciels ou des systèmes d'alimentation ne lui appartenant pas ou ne relevant pas de son contrôle, ou plus généralement tout autre évènement de force majeure présentant les caractéristiques définies par la jurisprudence.

La Partie constatant l'évènement devra sans délai informer l'autre partie de son impossibilité à exécuter sa prestation. La suspension des obligations ou le retard ne pourra en aucun cas être une cause de responsabilité pour non-exécution de l'obligation en cause, ni induire le versement de dommages et intérêts ou pénalités de retard.

- Sont dans le domaine public ou y tomberaient au cours de l'exécution du Marché autrement que par actions ou omissions d'une des Parties et/ou personnel et/ou intervenant de quelque nature qu'il soit, permanent ou occasionnel.

Article 17 : litiges

Le présent Marché est soumis au droit français.

En cas de litige et à défaut de solution amiable, compétence expresse est attribuée au Tribunal Administratif du siège social de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES, nonobstant la pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.

Article 18 : dispositions diverses

Article 18.1 : références et communication

Article 18.1.1 : références

Le Client autorise RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES à utiliser son logo et à mentionner son nom sur une liste de références indiquant les Clients qui font appel aux services de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES et utilisent un ou plusieurs de ses Services applicatifs. RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES aura la faculté de diffuser cette liste de références auprès de ses propres prospects et d'assurer la promotion des produits et des services de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES en utilisant le nom et le logo du Client. Plus largement, RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES aura la faculté de communiquer autour de l'usage fait par le Client du Service applicatif.

Article 18.1.2 : accord de communication

Le Client accepte d'être désigné comme une référence parmi les sites de référence de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES. Il accorde de ce fait à RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES le droit de communiquer sur son nom et sur les réalisations effectuées.

Le Client pourra demander à tout moment à RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES de retirer un élément de communication (lettre d'information, Référence sur le site internet, Communiqué, etc.) si Le Client estime qu'il lui porte préjudice.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES pourra également solliciter ponctuellement le Client pour des visites de sites ou plus simplement des entretiens de référence permettant à un prospect qualifié de s'assurer de la qualité de l'offre RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES avant toute prise de décision. Le Client pourra refuser d'accéder à toute demande émanant d'un Tiers dont la visite pourrait lui porter préjudice.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES pourra enfin solliciter ponctuellement le Client pour des interventions de présentation de ses applications, soit dans les locaux de RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES, soit lors de conférences, salons ou autres manifestations, notamment auprès de la presse spécialisée. Il est entendu qu'aucun engagement ne pourra être pris par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES sans accord express écrit du Client.

Enfin, le Client s'engage à informer RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES de toutes actions de communication et notamment celles en direction de la presse relative à l'objet du présent marché. Lors de ces actions, le Client s'engage à toujours mentionner le nom de la Société.

ANNEXE 1. SERVICE APPLICATIF ET PRE-REQUIS

Annexe 1.1. Service applicatif

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES met à disposition du Client son logiciel dénommé REGARDS, outil d'analyse financière rétrospective et prospective.

A titre indicatif, REGARDS contient les fonctionnalités suivantes qui ne sont pas exhaustives :

Fonctionnalités	
Niveaux de gestion	Création d'une collectivité par base client
	Création d'un budget principal par collectivité
Fonctionnalités	Paramétrage de la collectivité
	Structuration des données : Compte / Politique / Programme
	Plan Pluriannuel d'Investissement : Opérations d'équipement et pour compte de Tiers, Fond de concours.
	Instruction des données (rétrospective)
	Gestion des indices nationaux
	Simulation (prospective)
	Comparaison de scénario
Divers	Restitutions des informations
	Gestion des droits utilisateurs
	Gestion des maintenances
	Cloisonnement des droits d'accès aux bases clients
	Gestion des formules et équations

Annexe 1.2. Prérequis

L'accès au service nécessite un navigateur de type :

- Mozilla Firefox 68.0 et au-delà
- Google Chrome 75.0 et au-delà
- Edge

L'accès au service nécessite une connexion internet stable. Le Service applicatif échange au maximum des flux de 2Mo.

L'utilisateur doit s'assurer de la compatibilité de son matériel avec les prérequis technique.

Les prérequis sont susceptibles d'évolution. A ce titre, RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES préviendra le Client par mail des nouveaux prérequis dans le délai de 3 mois avant la mise en exploitation de la nouvelle version du Service applicatif, à charge pour le Client de se mettre en conformité.

ANNEXE 2. CONDITIONS FINANCIERES

Annexe 2.1. Tarifs

Proposition tarifaire		
Collectivité	Communauté de communes Pont Audemer/Val de Risle	
Choix du service REGARDS/PROFIL :	Formule STANDARD	
Frais de déplacement en euros HT /dépl. :	s.o	
Taux de TVA	20%	
Nb de collectivité :	1	
Nb de budget principal :	1	
Nb de budget Annexe	3	
Nb de Profil Conso	1	
Décomposition du prix		
FORMULE_STANDARD_REGARDS - PROFIL - 2024		
		Montant HT
Maintenance / assistance REGARDS	Abonnement hébergement	1 043,00 €
	Maintenance fonctionnelle	481,95 €
	Maintenance législative	910,35 €
	Total Abonnement	2 435,30 €
Maintenance / assistance PROFIL (3 BA et conso)	Total Maintenance / Assistance	432,20 €
TOTAL		2 867,50 €
FORMULE_STANDARD_REGARDS - PROFIL - A COMPTER DE 2025		
		Montant HT
Maintenance / assistance REGARDS	Abonnement hébergement	1 043,00 €
	Maintenance fonctionnelle	481,95 €
	Maintenance législative	910,35 €
	Total Abonnement	2 435,30 €
Maintenance / assistance PROFIL (3 BA et conso)	Abonnement hébergement	354,80
	Maintenance fonctionnelle	88,70
	Maintenance législative	88,70
	Total Maintenance / Assistance	532,20 €
TOTAL		2 967,50 €

Annexe 2.2. Evolutions

En cas d'évolution du catalogue du service applicatif, le Client continuera à disposer d'un accès à un Service au moins équivalent au Service en cours dans les mêmes conditions financières.

ANNEXE 3. CHARTE QUALITE – ENGAGEMENT DE NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES s'engage à respecter la Charte Qualité et notamment les points suivants qui sont le gage de la qualité de sa prestation.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES fait appel à un hébergeur qui assure un haut niveau de qualité et qui garantit que les serveurs sont physiquement en France ou dans un pays membre de l'Union Européenne.

Annexe 3.1. Installation, paramétrage du Service et Accompagnement

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES propose au Client, sur la base d'un devis spécifique, une prestation initiale d'installation et de paramétrage du Service en fonction des besoins exprimés et ressources nécessaires.

Annexe 3.2. Procédures d'accès

L'accès au Service applicatif s'effectue à partir d'ordinateurs au moyen des Identifiants et mots de passe fournis à chaque Utilisateur par le Client.

Le Client utilisera seul ce droit d'accès. A l'exception des périodes de maintenance, il pourra se connecter à tout moment, à savoir :

- 24 heures sur 24,
- 7 jours sur 7.

Le support technique et commercial est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 – 12h30 et 14h – 18h (17h le vendredi).

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès au Service, objet du Marché aux Utilisateurs du Client, à protéger l'intégrité et la disponibilité du Service applicatif, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Données du Client telles que transmises par les Utilisateurs.

Les Identifiants et mots de passe attribués aux Utilisateurs par le Client sont personnels et confidentiels. Ils sont créés, diffusés, modifiés et désactivés par le Client.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES utilise l'authentification via AZURE ACTIVE DIRECTORY (AAD). Dans ce cas, le login de l'utilisateur doit être une d'adresse électronique nominative, valide et accessible par le client. L'utilisateur est invité dans un AAD dédié à l'application par l'intermédiaire de son adresse électronique. Tous les types d'adresse électronique sont autorisés (Office 365, Google Mail, etc..).

Annexe 3.4. Temps d'arrêt planifié

Le temps d'arrêt planifié désigne les périodes de temps d'indisponibilité programmées pour une opération de maintenance ou de mise à jour du réseau, des matériels ou logiciels utilisés ou du Service.

Des périodes de maintenance seront notamment planifiées par RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES pour des opérations de maintenance correctives ou évolutives. RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES devra en tenir informé préalablement le Client dans un délai de 15 jours minimum, sauf problème majeur qui nécessiterait une mise à jour dans un délai plus court.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES déploiera ses meilleurs efforts pour que ses interventions soient effectuées à des horaires satisfaisant le client.

La durée totale de temps d'arrêt programmé n'excédera pas 30 heures par an.

Annexe 3.5. Sauvegarde et restauration

La politique de sauvegarde est la suivante :

- Sauvegarde complète hebdomadaire
- Sauvegarde incrémentale une fois par jour.

Les sauvegardes sont conservées pendant un mois.

La restauration s'effectue à la suite de la demande par mail du Client (après acceptation d'un devis spécifique).

Les données saisies sont restaurées dans leur état au moment de la sauvegarde à l'exception des modifications induites par les maintenances évolutives intervenues entre le jour de la sauvegarde et le jour de la restauration.

Annexe 3.6. Sécurité et confidentialité

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES s'emploie à sécuriser l'accès et l'utilisation des Solutions, en tenant compte des protocoles, conformément aux usages en la matière.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES considère comme confidentielle l'utilisation de son Service par le Client. RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES a fait signer à son personnel en charge du Support et de l'Administration technique une clause de stricte confidentialité et de non-divulgateur de toute information concernant le Client qui pourrait être portée à sa connaissance dans le cadre de ses missions de service.

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES s'engage à ne pas utiliser les données relatives au Client à des fins d'actions marketing. Seuls les interlocuteurs désignés par le Client pourront être contactés à des fins de Support, de services ou de relation Client (enquête de satisfaction par exemple).

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES se réserve le droit de récupérer des informations anonymisées, mais par code client, afin d'obtenir des statistiques concernant l'utilisations de son produit (fréquence, durée moyenne...)

RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES garantit mettre en œuvre les moyens matériels et logiciels adéquats à la sécurisation des données du Client à l'exclusion de tout virus ou programme malveillant sauvegardés par le Client parmi les données de l'un de ses Utilisateurs. RESSOURCES CONSULTANTS FINANCES ne saurait être tenu responsable de la destruction volontaire ou involontaire d'une donnée ou d'un document par un Utilisateur.