

Association Jurisup
Maison des Universités, 103, boulevard Saint
Michel
75005 Paris
France

Devis # D-0161

Date du devis :
17/09/2024**Echéance :**
16/11/2024**Vendeur :**
Yannick Berges

DESCRIPTION	MONTANT
Newsletters - conception La prestation inclut : <ul style="list-style-type: none"><input checked="" type="checkbox"/> Installation et configuration du composant<input checked="" type="checkbox"/> Création de 1 à 3 gabarit d'e-mail d'après la charte graphique ou maquette fournie<input checked="" type="checkbox"/> Création de 1 à 3 listes et import de contacts (format excel fourni par le client) Attention : hors abonnement au service pour si de 300 envois par jour.	450,00 €
Newsletters - licence mails mensuels inclus (2000) Renouvellement annuel de licence entreprise Service de nettoyage des emails Le volume mensuel de mails inclus peut être ajusté à la demande	63,00 €

<p>Mise en place d'un envoi d'une newsletter automatisé avec le résumé des postes du forum:</p> <ul style="list-style-type: none"> - définition des catégories d'extraction - récupération - mise en place de la newsletter - définition de la récurrence <p>La prestation inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Validation du besoin avec le client <input checked="" type="checkbox"/> Développement des fonctionnalités et de la base de données <input checked="" type="checkbox"/> Conception et développement des écrans d'affichage (Frontend) <input checked="" type="checkbox"/> Conception et développement des écrans d'administration (Backend) <input checked="" type="checkbox"/> Tests et mise en production <p>Le tarif est une estimation sous réserve de l'obtention en amont des informations suivantes : - cahier des charges fonctionnel complet -</p>	<p>500,00 €</p>
---	------------------------

Montant HT	1 013,00 €
TVA 20%	202,60 €
Total	1 215,60 €

Options

DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE
<p>Développement sur-mesure Automatisation des contenus des emails. Conception d'une newsletter automatisé (1 fois par semaine) :</p> <ul style="list-style-type: none"> - récupération des contenus - mise en page automatisé - envois d'une préversion pour validation - envoi au utilisateurs du forum <p>La prestation inclut :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Validation du besoin avec le client <input checked="" type="checkbox"/> Développement des fonctionnalités et de la base de données <input checked="" type="checkbox"/> Conception et développement des écrans d'affichage (Frontend) <input checked="" type="checkbox"/> Conception et développement des écrans d'administration (Backend) <input checked="" type="checkbox"/> Tests et mise en production <p>Le tarif est une estimation sous réserve de l'obtention en amont des informations suivantes : - cahier des charges fonctionnel complet -</p>	<p>500,00 €</p>

Conditions de règlement : règlement à réception de la facture

Valeur en votre aimable règlement, sans escompte, **par virement** (de préférence) ou par chèque à l'ordre de COM3ELLES à réception de facture.

Pénalité de retard : 3 fois le taux d'intérêt légal après date échéance. Le montant de l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue en douzième alinéa de l'article L441-6 est fixé à 40 €, exigible dès le premier jour de retard.

Conditions générales de prestations

Préalablement à toute transaction, le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la passation de la commande, des **conditions générales de prestation** ainsi que les éventuelles conditions **particulières de prestation** jointes à la suite et déclare expressément les accepter sans réserve.

En complément à ces Conditions Générales de Prestations peuvent être jointes les Conditions Particulières de Prestations suivantes :

- Conditions Particulières de Prestations Site Internet
- Conditions Particulières de Prestations Création Graphique ou Rédactionnelle
- Conditions Particulières de Prestations Maintenance et Suivi de Sites ou Applications

1 - Objet : Le présent devis fait office de contrat pour les prestations qui y sont décrites. Ce contrat a pour objet de définir les relations entre le prestataire et le client en vue de prestations présentées dans le devis.

La signature du devis ci-joint entraîne l'acceptation entière de ces conditions générales de prestation.

Par les présentes, Com3elles s'engage à réaliser les prestations détaillées dans les conditions particulières telles que définies par le cahier des charges en contre partie de leur paiement par le client. D'autres prestations pourront être fournies, le cas échéant, par Com3elles dans le cadre d'un autre contrat.

2 - Cahier des charges : s'il existe, le cahier des charges a été établi sous la responsabilité du client. Il présente les formalités et les caractéristiques de la prestation à effectuer telles qu'elles sont souhaitées par le client; il définit en outre les différentes phases de réalisation. Ce cahier des charges ne subira plus de modification, sauf accord des parties, après avoir été approuvé par le prestataire et le client. Toute modification intervenue en accord entre les parties sera validée par un avenant au cahier des charges.

En cas d'absence de cahier des charges fourni par le client, le prestataire ne pourra être tenu responsable en cas de litige sur le contenu précis de la prestation.

Le prestataire s'engage à fournir un devis aussi détaillé que possible, reflet de la demande exprimée par le client.

3 - Durée - Calendrier : Le présent contrat s'appliquera à compter de la signature du devis par le client et restera en vigueur pendant toute la durée de la réalisation de son objet. Il arrivera à échéance à l'issue de la prestation et dans le cas d'un site Internet à l'issue de la période de garantie.

Le démarrage du projet et le planning qui en découle ne pourra être précisé qu'après signature de la proposition. Les délais communiqués par Com3elles au Client sont donnés de bonne foi et à titre indicatif. Com3elles ne pourra pas être tenue responsable de quelque manière que ce soit d'un retard dans l'exécution des Prestations, ledit retard ne pouvant constituer une cause de rupture du Contrat.

Tout retard du Client dans la communication des éléments nécessaires à la réalisation des Prestations ou dans la validation des Livrables entraînera nécessairement un report du délai de livraison au moins égal à la durée de ce retard. Les délais inscrits dans le Devis seront en tout état de cause prorogés en cas de force majeure.

4 - Propriété intellectuelle : Toutes les créations génèrent des droits d'auteur régis par le Code de la propriété intellectuelle. Leur montant est relatif à l'utilisation effective de la création par le client.

Toutefois, Com3elles cède la totalité de ses droits sauf l'attribution (CC BY 3.0 FR) sur les propositions retenues par le client, sauf mention contraire expressément écrite sur le devis et sous réserve du règlement complet de la prestation : voir licence Créative Commons <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/fr/>.

L'attribution ou paternité signifie que Com3elles peut signer ses réalisations et les mentionner librement dans sa communication. Cette cession intervient automatiquement à l'issue de la prestation sous réserve de l'exécution complète par le client de l'ensemble de ses obligations dont le paiement complet par le client de toutes les sommes dues à Com3elles au titre du présent contrat.

5 - Obligations du client : Le client assure qu'il est titulaire des droits de propriété intellectuelle et de toutes les autorisations de diffusion nationales et internationales des images, textes, vidéos et documents de toute nature, lui permettant de conclure le présent accord et que celui-ci n'est pas susceptible de porter atteinte aux droits de tiers. Le client s'engage à mettre tout en œuvre afin de fournir les informations nécessaires à la création en :

- Validant un cahier des charges détaillé établi conjointement
- collaborant activement à la réussite du projet en apportant à l'intervenante dans les délais utiles toutes les informations et documents nécessaires à la bonne appréhension des besoins et à la bonne exécution des prestations
- se conformant strictement aux préconisations techniques faites par le prestataire,

Le Client autorise Com3elles à utiliser le nom du client comme référence. De plus, Com3elles pourra utiliser des écrans des prestations réalisées pour le Client à des fins de démonstration ou de publicité.

Le Client s'engage, pendant toute la durée du présent contrat et 12 mois après la fin de celui-ci, à ne pas solliciter, ni embaucher un collaborateur ou sous-traitant de Com3elles sans l'autorisation écrite préalable de cette dernière.

Recours de tiers : Le Client garantit Com3elles contre toute action, revendication de tiers liée au contenu et/ou au fonctionnement de son Site, et à ce titre, indemniser Com3elles de tous frais, charges, indemnités et dépenses que celle-ci aurait à supporter de ce fait, en ce compris les honoraires et frais des Conseils de Com3elles, y compris en cas de décision judiciaire non définitive.

Respect des obligations légales : Le Client est civilement et pénalement responsable des informations transmises, diffusées et/ou collectées, de leur exploitation, des propos échangés sur les forums de discussion, et/ou publiés sur les listes de diffusion, des liens hypertextes, des revendications de tiers et actions civiles et/ou pénales qu'elles suscitent, notamment en matière de propriété intellectuelle, de droit de la personnalité, de vie privée et de protection des mineurs ; le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur dont, notamment, les règles ayant trait aux services en ligne, au commerce électronique, aux droits de propriété intellectuelle, aux bonnes mœurs et à l'ordre public, ainsi que les principes universels d'usage de l'Internet.

Si le Client, ne souhaite donner suite aux propositions de Com3elles, chaque partie pourra demander à ce que le contrat soit résilié immédiatement selon les modalités de l'article « 11 Résiliation amiable »

6 - Collaboration entre les parties : Chaque partie s'engage à collaborer activement afin d'assurer la bonne exécution du contrat.

Chacun s'engage à communiquer toute difficulté dont il aurait connaissance, au fur et à mesure, pour permettre à l'autre partie de prendre les mesures nécessaires. Le prestataire a informé le client que la bonne réalisation des prestations reposait sur cette nécessaire collaboration active. Com3elles met à la disposition du Client une plate-forme de gestion de ticket permettant au Client de faire part de tout problème ou dysfonctionnement constaté dans l'utilisation de l'application. Com3elles traitera l'ensemble des demandes effectuées et en assurera le suivi jusqu'à la clôture de chaque ticket.

Chacune des parties s'engage à ne pas divulguer, ni communiquer, ni laisser divulguer ou laisser communiquer, ni utiliser directement ou indirectement, à moins qu'il n'y ait été autorisé préalablement et par écrit par l'autre partie, les renseignements, données, informations, applications, méthodes et savoir-faire à caractère confidentiel ainsi que tout document de quelque nature que ce soit dont il a connaissance à l'occasion de l'exécution du contrat. Chacune des parties s'engage à faire respecter cette obligation de confidentialité par les personnes participant à l'exécution du contrat. Les obligations des parties aux termes du présent article resteront en vigueur après la cessation des relations contractuelles, sans limitation de durée.

7 - Obligations du prestataire : Com3elles est tenu, de manière générale, à une obligation de moyens dans l'exécution du présent contrat. La responsabilité de Com3elles envers le Client ne pourra être engagée que pour des faits établis à son encontre qui lui seraient directement imputables.

Dans ce cas, Com3elles pourra voir sa responsabilité engagée pour tous les préjudices directs qui résultent de la défaillance, partielle ou totale, des prestations fournies et/ou réalisées par Com3elles.

Les réparations dues par Com3elles, en cas de défaillance des prestations fournies et/ou réalisées au titre du présent contrat, qui résulteraient de faits établis à son encontre, correspondront au seul préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse des dommages indirects et/ou immatériels. Le montant des réparations qui pourrait être mis à la charge de Com3elles, si sa responsabilité était engagée, sera limité en tout état de cause à un montant maximum fixé à 10000 (dix mille) euros.

Com3elles déclare avoir contracté et maintenir en vigueur une assurance qui garantit les conséquences pécuniaires de la mise en jeu de sa responsabilité civile (contractuelle et délictuelle), d'exploitation et professionnelle pour les dommages pouvant être causés au Client. A la demande du Client, une attestation sera fournie.

8 - Maquettes : Le but de la maquette est de vérifier que la prestation sera conforme aux objectifs notifiés dans le cahier des charges. Pour un site, elle permet également de valider la navigation dans le site.

Le prestataire s'engage à présenter une maquette au client selon un calendrier défini conjointement. Cette maquette sera soumise à validation pour la continuation du projet. Toute maquette refusée reste la propriété exclusive de l'intervenant-e et pourra être utilisée par l'intervenant-e pour d'autres projets. Les maquettes (refusées ou non) demeurent la propriété de l'auteur et doivent lui être rendues en bon état, non endommagées. Les projets sans suite sont facturés à 100% de la valeur indiquée des postes du devis réalisés.

9 - Prix : En contrepartie des prestations, le prestataire facture des honoraires dont le montant est défini et précisé dans le devis qui tient lieu de bon de commande.

10 - Paiement : Le règlement se fera par virement bancaire à 30 jours date de facture. En cas de retard de paiement, Com3elles sera habilitée à suspendre l'exécution du présent contrat, sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation du contrat de son fait, jusqu'au complet paiement des sommes dues. A défaut de respecter ces conditions de règlement, le prestataire se réserve la possibilité de suspendre ses prestations sans que le client puisse se prévaloir d'un éventuel recours. La remise en route d'un service sera alors facturée 50€ HT par service.

La mise en application de cette clause ne dispense pas du règlement des factures dues. Tout retard de paiement entraîne des pénalités de retard 2,70 % par tranche de 30 jours ajoutés à une indemnité forfaitaire de 40 € exigible dès le premier jour de retard

Com3elles propose le paiement par prélèvement via le service GoCardless. Les prélèvements sont programmés selon un échéancier défini conjointement et accepté dès la commande. En cas d'acceptation de cet échéancier, le client s'engage à :

- Renseigner ses coordonnées bancaires dans l'interface GoCardless fourni par Com3elles
- S'assurer de la disponibilité des sommes dues aux dates déterminées dans l'échéancier
- Prévenir Com3elles en cas de difficultés et de nécessité de redéfinir un échéancier

Com3elles s'engage à respecter l'échéancier prévu.

11 - Procédure amiable - A l'exception des cas d'urgence justifiant le recours au juge des référés, les parties s'engagent, en cas de différend survenant entre elles relatif au contrat, préalablement à la saisine du juge compétent, à mettre en œuvre une procédure destinée à faciliter un règlement amiable le plus rapidement possible. A cet effet, dès qu'une partie identifiera un différend avec l'autre partie, il lui appartiendra de demander la convocation d'une réunion ad hoc, réunissant des représentants habilités des deux parties, afin de discuter du règlement de la question objet du différend. Cette réunion se tiendra dans un délai maximal de 15 jours. Si dans ce délai de 15 jours aucune solution n'est trouvée, ou si la réunion ad hoc n'a pas lieu, chaque partie reprendra sa liberté d'action.

12 - Compétence : Si les parties ne sont pas en mesure de résoudre un différend, en application de l'article « Procédure amiable », les juridictions compétentes du siège social de Com3elles auront compétence exclusive pour traiter de tout différend entre les parties relatif au présent contrat, même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, y compris pour les procédures d'urgence ou les procédures conservatoires, en référé ou sur requête.

Conditions particulières de prestation

Site Internet

1 - Objet - Les présentes conditions de prestations complètent les conditions générales de prestations jointes. Elles concernent la réalisation d'un site Internet en complément ou non d'une autre prestation.

La signature du devis ci-joint entraîne l'acceptation entière de ces conditions particulières.

Définitions

Les parties entendent par :

«**Application**» : ensemble des fonctionnalités développées par Com3elles dans le cadre des prestations facturées aux Clients.

2 - Obligations du client :

Le Client s'engage à respecter les dispositions relatives aux mentions légales obligatoires à insérer sur son site Internet en vertu de la loi et celles relatives à l'informatique et aux libertés, en particulier, celles relatives aux traitements de données à caractère personnel et, le cas échéant, aux déclarations préalables auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Le Client procède, sous sa seule et totale responsabilité, à l'enregistrement, auprès des organismes compétents, des noms de domaine de ses sites internet.

Le Client reconnaît et accepte que l'ensemble des composants de l'application peut être frappé de dysfonctionnement persistant ou d'obsolescence, pouvant rendre la solution inopérante, même si le logiciel, conformément à l'objet du présent contrat, est maintenu en état de bon fonctionnement par le prestataire. L'obsolescence correspond à l'abandon de la maintenance du produit par son concepteur.

En cas de dysfonctionnement persistant, d'obsolescence ou d'abandon de certains progiciels, le prestataire fera au Client des propositions de remplacement de ces progiciels, de façon à maintenir un niveau de service équivalent, sans que cela puisse constituer un manquement de sa part. Le Client reconnaît et accepte que ce remplacement peut entraîner la nécessité de redévelopper tout ou partie de l'application. Ces interventions relèvent d'un autre contrat, et devront faire l'objet d'un accord spécifique.

Le Client reconnaît et accepte que l'accès au site internet peut être momentanément suspendu du fait d'interventions de maintenance. Sauf en cas d'intervention curative urgente liée à la survenance d'un problème bloquant, ces interventions feront l'objet d'une planification préalable définie d'un commun accord.

Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation des applications maintenues, ainsi que les conditions et limites techniques imposées par Com3elles.

Stockage et sauvegarde des données : Les données utilisées et produites par les applicatifs faisant l'objet du présent contrat sont stockées sur des serveurs dont la mise à disposition est assurée dans le cadre de contrats séparés, qui ne sont pas assurés par Com3elles. La sauvegarde des données, assurée au titre de ces contrats, ne peut donc être garantie par Com3elles, même si celle-ci assure l'infogérance de l'hébergement. Il appartient au Client de mettre en œuvre dans le cadre de son contrat d'hébergement les processus de recouvrement des données permettant de pallier la perte de données et fichiers sur les serveurs hébergeant l'applicatif. Il lui appartient également, s'il l'estime nécessaire de stocker dans un dispositif autre les données issues des applicatifs de façon à pouvoir reconstituer ces données en cas de perte de celles-ci.

3 - Obligations du prestataire :

Pour assurer au client les prestations confiées par le client dans le cadre du présent contrat, le prestataire s'engage à :

- apporter son savoir-faire et respecter les règles de l'art ;
- fournir au client un dossier de conception et de réalisation du site comprenant l'architecture technique proposée, le mode de mise en place des informations, et les propositions de mise en forme du contenu fourni par le client ;
- mettre au format HTML tous les documents et informations devant figurer sur le site et programmer tous les éléments nécessaires à la bonne consultation du site ;
- assurer la conception visuelle du site en intégrant tous les éléments graphiques retenus ; effectuer les tests et vérifier le fonctionnement avant le lancement du site;

4 - Modification - correction : toute modification, réparation, remise en état du site suite à une intervention du client sera facturée 80 euros de l'heure hors taxes.

5 - Garantie: Le client a été informé et reconnaît qu'en l'état actuel de la technique informatique et de son évolution très rapide, il est impossible de garantir que le site fonctionnera sans discontinuité et sans dysfonctionnement. Néanmoins le prestataire garantit que le site sera substantiellement conforme aux spécifications du cahier des charges et qu'il corrigera toutes les anomalies ou bogues bloquants pendant une durée de trois mois à compter de la mise en ligne du site.

Cette garantie ne couvrira que les défaillances des éléments fournis par le prestataire et pour autant que le client ait respecté les prescriptions d'utilisation du site.

Le prestataire se réserve le droit de modifier à tout moment les caractères de ses infrastructures techniques et le choix de ses fournisseurs techniques. Ces modifications devront toutefois permettre d'offrir des performances au moins équivalentes à celles fournies au moment de la signature du présent contrat.

Le prestataire ne sera en aucun cas responsable du dysfonctionnement du site lié à l'hébergeur et ou au nom de domaine du site.

Toute modification faite par le client ou toute personne autre que le prestataire annulera toute garantie.

Conditions particulières de prestation

Création graphique ou rédactionnelle

1 - Objet - Les présentes conditions de prestations complètent les conditions générales de prestations jointes. Elles concernent la création graphique ou rédactionnelle en complément ou non d'une autre prestation.

La signature du devis ci-joint entraîne l'acceptation entière de ces conditions particulières.

2 - Obligations du prestataire - Pour assurer au client les prestations confiées par le client dans le cadre du présent contrat, le prestataire s'engage à :

Pour une prestation graphique : fournir les fichiers numériques de tous les documents créés conformes à la demande de l'imprimeur.

Pour une prestation de rédaction de contenu :

- apporter son savoir-faire et respecter les règles de l'art ;
- fournir au client des textes authentiques et uniques ;
- rédiger les textes de façon à optimiser le référencement naturel (SEO) de ces derniers lorsque cela est demandé ;
- garantir au client de posséder l'accord des personnes interviewées ou photographiées.

Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable d'une copie a posteriori des articles par toute autre personne.

3 - Modification - correction : Le calendrier inclut un temps de corrections afin de valider la charte graphique.

Toute modification entraînant un dépassement de cette durée, ainsi que les corrections intervenant sur des textes ou éléments graphiques fournis par le client seront facturées sur la base de 80 euros de l'heure HT.

Conditions particulières de prestation

Maintenance et suivi de site ou application

1 - Objet

Les présentes conditions de prestations complètent les conditions générales de prestations jointes. Elles concernent la réalisation d'un site Internet en complément ou non d'une autre prestation.

La signature du devis ci-joint entraîne l'acceptation entière de ces conditions particulières.

Les prestations de maintenance ou suivi peuvent concerner :

- Support utilisateur
- Maintenance préventive
- Maintenance corrective
- Maintenance évolutive
- Evolutions fonctionnelles
- Infogérance de l'hébergement
- Suivi et abonnement des noms de domaine
- Suivi et abonnement à des licences d'application

Seules les prestations explicitement nommées dans le devis ci-joint sont concernées par ces conditions ci-décrites.

Définitions spécifiques - Les parties entendent par :

«**Application**» : ensemble des fonctionnalités développées par Com3elles dans le cadre des prestations facturées aux Clients.

«**Anomalie**» : toute incohérence entre les résultats d'exploitation de l'Application avec les spécifications de référence, incohérence pouvant être imputable soit aux programmes, soit aux spécifications.

«**Anomalie bloquante**» : anomalie rendant impossible l'utilisation normale d'une fonction essentielle de l'application sans solution de contournement trouvée (définition SYNTEC)

«**Anomalie majeure**» : anomalie bloquante ayant fait l'objet d'une solution de contournement (définition SYNTEC)

«**Anomalie mineure**» : anomalie qui n'est ni une anomalie bloquante ni une anomalie majeure (définition SYNTEC)

«**Configuration**» : ensemble de la solution technique permettant le bon fonctionnement de l'application du Client. La configuration inclut notamment la solution d'hébergement, incluant le serveur et la connexion au réseau internet.

«**Mise à jour**» : modification de l'Application, qui intègre des corrections des anomalies, et/ou des améliorations apportées au logiciel.

«**Nouvelle version**» : nouvelle version de l'Application, qui ajoute des fonctionnalités nouvelles.

«**Nouvelle version majeure**» : nouvelle version de l'Application, qui intègre à la fois une modification globale du design et du périmètre fonctionnel (par exemple fonctions existantes sensiblement modifiées, ajout de nouvelles fonctions par rapport à l'existant).

«**Progiciel tiers**» : logiciel standard, conçu pour être fourni à plusieurs utilisateurs, en vue de mettre en œuvre les fonctionnalités décrites dans sa documentation, et fourni par un fournisseur tiers, pour lequel Com3elles n'accède pas au code source.

2 - Description des différentes prestations :

• Support utilisateur

Com3elles met à la disposition du Client une plate-forme de gestion de ticket permettant au Client de faire part de tout problème ou dysfonctionnement constaté dans l'utilisation de l'application. Com3elles traitera l'ensemble des demandes effectuées et en assurera le suivi jusqu'à la clôture de chaque ticket.

• Maintenance préventive

Une revue globale préventive sera effectuée par Com3elles annuellement et fera l'objet d'un rapport d'intervention détaillé. Cette intervention s'effectuera selon les modalités de l'article 8 « Conditions d'intervention sur les applications ».

Dans le cadre de cet entretien annuel, les interventions de Com3elles consisteront en des opérations de vérifications de bon fonctionnement général du site, de corrections d'éventuels dysfonctionnements, et de mises à jour des composants de l'application. Cette intervention inclura notamment la mise à jour, dans la dernière version validée par Com3elles, des logiciels tiers intégrés dans la solution, selon les modalités de l'article 6 « Logiciels tiers et obsolescence ». De plus, en dehors de l'opération de maintenance annuelle, lors de chaque intervention effectuée sur le site internet, Com3elles effectuera les interventions identifiées comme nécessaires pour le bon fonctionnement des applications.

• Maintenance corrective

Périmètre de la maintenance corrective

Com3elles assure le maintien des applications couverts par le présent contrat dans leur état de fonctionnement, tels qu'ils ont été livrés au Client.

La maintenance corrective couvre exclusivement :

- La correction, dans la mesure du possible, de toutes les anomalies de fonctionnement des logiciels maintenus par rapport à leurs spécifications. Dans l'attente d'une solution définitive à une anomalie il est admis que Com3elles pourra préconiser une solution de contournement.
- L'évolution de la compatibilité avec les navigateurs « Clients » référencés : Internet Explorer, Firefox, Safari, Chrome. Cette compatibilité est restreinte aux fonctionnalités existant dans la version la plus récente de ces navigateurs lors de la recette définitive de l'application.
- La compatibilité descendante est assurée exclusivement sur les versions principales n et n-1 des versions release des navigateurs précisés ci-avant, dès lors que ces versions restent supportées par leur éditeur,
- La fourniture des mises à jour de sécurité des logiciels maintenus

La maintenance corrective peut toutefois être rendue impossible selon les modalités de l'Article « 3 : Logiciels tiers - Dysfonctionnements persistants et obsolescence »

Signalement des anomalies

Le signalement des incidents et leur traitement sont effectués selon les procédures et outils mis à disposition par Com3elles dans le cadre de ses procédures standard de support Client. Ces outils et procédures sont évolutifs et peuvent être mis à jour à tout moment par Com3elles afin d'améliorer la qualité du service rendu.

Délais de prise en compte

Les interventions de maintenance corrective auront lieu, durant les heures et jours ouvrés (à savoir du lundi au vendredi, de 9h à 18h), dans les délais suivants, à compter du signalement des demandes :

- Les anomalies bloquantes sont prises en compte à h+2* max (résolution sous 24h* max),
- Les anomalies majeures sont prises en compte à j+1* (résolution sous 72h* max),
- Les anomalies mineures sont prises en compte à j+2* (résolution sous j+7* max).

Suivant la nature de la demande, la prise en compte peut consister en l'envoi d'un e-mail, ou faire l'objet d'un contact téléphonique de la part de Com3elles.

Livraison d'une correction de l'anomalie

La solution au problème posé dans une demande peut consister en la fourniture d'une correction suite à la mise en évidence d'une anomalie. Dès que l'existence de l'anomalie est avérée, Com3elles fait en sorte de planifier cette correction et d'avertir le Client de la date prévisionnelle de sa mise à disposition.

● **Maintenance évolutive**

En outre, le Client peut bénéficier, s'il le souhaite, de prestations de maintenance évolutive. La maintenance évolutive comprend la réalisation et l'installation de nouvelles fonctionnalités légères, ne nécessitant pas d'intervention en mode projet, et y compris quand celles-ci apportent des améliorations liées aux évolutions de l'environnement technique ou de la normalisation qui ne sont pas prises en charge par le périmètre de la maintenance corrective.

Mode d'intervention

Les demandes d'intervention au titre de la maintenance évolutive seront adressées par le Client à Com3elles, qui établira un devis de prestation faisant ressortir le temps estimé pour l'intervention demandée. Chaque intervention sera décomptée sur la base d'une durée minimale d'intervention de 1 heure, correspondant à la prise en compte globale de l'intervention (mise en place de l'environnement de travail, reporting, validation, mise en ligne, archivage).

La prise en charge de la demande se fait dans les 7 jours * suivant et la mise en œuvre dépend du type et de la complexité de la demande et est spécifiée dans le devis ou lors de la réponse dans le cas de l'utilisation d'un pack d'heures.

Utilisation de packs d'heures

Le Client peut acheter des packs d'heures. Ces heures doivent être utilisées sous 36 mois. A l'issue de ces 36 mois les heures non utilisées ne sont alors plus valables. A aucun moment les heures non utilisées ne peuvent donner lieu à remboursement.

● **Evolutions fonctionnelles**

Pour les opérations d'évolution ne ressortant pas de la maintenance, de par leur volume qui nécessite un traitement en mode projet, Com3elles fournira dans les meilleurs délais au Client un devis d'évolution pour toutes les opérations ressortant de sa compétence.

● **Infogérance de l'hébergement**

Il est rappelé qu'il existe 2 cas de figure :

1. La prestation d'hébergement est assurée directement par Com3elles
2. La prestation d'hébergement n'est pas assurée directement par Com3elles

Le cas de figure correspondant à ce contrat est détaillé dans le devis.

1) La prestation d'hébergement est assurée directement par Com3elles,

cette prestation est réalisée via un hébergeur qui est sous-traitant. Les prestations assurées par Com3elles au titre de l'hébergement sont les suivantes :

- Sélectionner l'hébergeur en fonction des besoins du client
- S'assurer de la qualité du service comme la continuité de l'exploitation ou la qualité des prestations de sauvegarde
- Gérer l'interaction technique avec l'hébergeur
- Mettre en œuvre, dans l'intérêt du Client, la meilleure implémentation des solutions fournies par l'hébergeur
- Si les prestations de l'hébergeur s'avéraient défectueuses ou insuffisantes notamment suite à une évolution d'utilisation du logiciel, mettre en œuvre les solutions d'évolution nécessaires voire de déménagement. Après information du client, tout frais supplémentaire d'hébergement sera répercuté à ce dernier si le changement est effectué à la demande du client.

2) La prestation d'hébergement n'est pas assurée directement par Com3elles et elle fait l'objet d'un contrat séparé entre le Client et un Hébergeur, choisi librement par le Client, même si l'hébergeur a fait l'objet d'une recommandation de la part de Com3elles ; pour la qualité de ses prestations, Com3elles ne peut donc être tenu pour responsable de tout manquement de l'hébergeur quant à la qualité du service, qu'il s'agisse de la continuité de l'exploitation ou de la qualité des prestations de sauvegarde,

Les prestations assurées par Com3elles au titre de l'infogérance de l'hébergement sont les suivantes :

- Gérer l'interaction technique avec l'hébergeur,
- Mettre en œuvre, dans l'intérêt du Client, la meilleure implémentation des solutions fournies par l'hébergeur.

Le Client aura l'obligation de :

- Transmettre à Com3elles toutes les informations techniques en provenance de l'hébergeur,
- S'assurer du bon renouvellement en temps et en heure de sa prestation d'hébergement, ce renouvellement étant de sa seule responsabilité.

Com3elles ne pourra être tenu pour responsable de toute situation découlant de la non-observation de ces obligations.

Com3elles pourra solliciter le Client pour lui demander de faire évoluer ses prestations d'hébergement, si celles-ci s'avéraient défectueuses ou insuffisantes. Les évolutions applicatives en découlant donneront lieu à des prestations de maintenance évolutive, et sont à ce titre non comprises dans nos prestations forfaitaires de maintenance préventive et corrective objets de ce présent contrat.

*heures ou jours ouvrés

Com3elles met en œuvre les précautions usuelles pour l'administration et l'infogérance de la configuration du Client. Cependant, en cas d'erreur ou à la suite de cas d'exclusion, il se peut que des données soient perdues ou altérées. Le Client doit s'assurer qu'il dispose d'une offre d'hébergement intégrant une sauvegarde régulière de ses données. Dans tous les cas, Com3elles ne pourra pas réparer le préjudice subi par le Client à sa valeur réelle, et, si elle est engagée, sa responsabilité sera limitée telle que cela est défini dans l'Article « 3 - Obligations du prestataire »

3 - Logiciels tiers

L'application développée pour le Client utilise un certain nombre de progiciels tiers certains dûment identifiés et décrits dans le devis, d'autres en mode « embedded / enfouis », et donc non identifiés dans le devis.

Mises à jour des progiciels tiers

Concernant les progiciels tiers utilisés par Com3elles et clairement identifiés dans le devis, l'intervention d'Com3elles se limitera à la meilleure implémentation des versions validées des progiciels considérés.

Mises à jour payantes

S'agissant de mise à jour payante, Com3elles assurera l'information du Client quant à toute mise à jour des progiciels maintenus. En aucun cas, le Client ne pourra refuser d'effectuer les mises à jour, qui sont justifiées par des raisons de sécurité, ou de mise à niveau des progiciels rendue nécessaire, notamment par l'évolution de l'environnement matériel, logiciel ou utilisateur. En cas de refus s'appliqueront les modalités de suspension définies dans l'«Article 8 : Nécessité d'évolution par le Client de sa configuration ». En cas d'accord du Client, les coûts de licence de la mise à jour seront à la charge du Client, et la prestation d'intégration de cette nouvelle version mise à jour sera réalisée au titre du présent contrat. Certaines applications tierces nécessitent le règlement de licences annuelles pour leur bon fonctionnement. Leur description et leur coût annuel sont précisés dans ce cas en annexe.

Progiciels enfouis

Concernant les progiciels tiers utilisés par Com3elles et non identifiés dans la solution applicative fournie au, dits « enfouis » ou « embedded », Com3elles prend à sa charge la maintenance, et l'éventuel remplacement de ces progiciels.

Dysfonctionnements persistants et obsolescence

Le Client reconnaît et accepte que l'ensemble des composants de l'application peut être frappé de dysfonctionnement persistant ou d'obsolescence, pouvant rendre la solution inopérante, même si le logiciel, conformément à l'objet du présent contrat, est maintenu en état de bon fonctionnement par Com3elles.

L'obsolescence correspond à l'abandon de la maintenance du produit par son concepteur.

En cas de dysfonctionnement persistant, d'obsolescence ou d'abandon de certains progiciels, Com3elles fera au Client des propositions de remplacement de ces progiciels, de façon à maintenir un niveau de service équivalent, sans que cela puisse constituer un manquement de sa part. Le Client reconnaît et accepte que ce remplacement peut entraîner la nécessité de redévelopper tout ou partie de l'application. Ces interventions relèvent d'un autre contrat, et devront faire l'objet d'un accord spécifique.

Si le Client ne souhaite donner suite aux propositions de Com3elles, chaque partie pourra demander à ce que le contrat soit résilié immédiatement selon les modalités de l'article « 11 Résiliation amiable » des Conditions générales de prestations ci-jointes

4 - Périmètre des interventions de maintenance

4.1 Exclusions

Sont exclus des prestations définies au titre du présent contrat :

- Les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation. A ce titre, il est rappelé au Client qu'il devra prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ces éléments, dans le cadre d'un contrat séparé d'hébergement.
- La reconstitution de fichiers, de données ou d'informations, altérés ou perdus, quels qu'en soit l'origine ou la cause, sauf s'ils résultent d'une faute prouvée de Com3elles ,
- La formation du personnel,
- Les travaux de recherches relatifs à des problèmes qui n'auraient pas pour origine une anomalie du (des) logiciel(s), son installation, son paramétrage.
- Les applications autres que les applications maintenues, y compris celles qui fonctionneraient en chaînage avec eux,
- Les mises à jour payantes des progiciels identifiés en annexe 2 comme « progiciels dont les mises à jour ne sont pas couvertes par le présent contrat »
- Les applications qui auraient subi une utilisation non conforme,
- Les applications qui auraient subi une intervention, quelle qu'elle soit, effectuée par un tiers,
- Les modifications à apporter aux applications pour leur utilisation sur des environnements autres que ceux prévus initialement,
- La maintenance de nouvelles applications et des nouvelles versions majeures des applications.

Ces prestations pourront pour certaines, et en cas d'accord des parties, faire l'objet d'un contrat séparé.

La sollicitation de Com3elles pour des prestations exclues du périmètre du contrat ces travaux seront alors facturés au Client en fonction du temps passé sur la base du tarif en vigueur.

Par ailleurs, Com3elles ne sera pas tenue de fournir les prestations de maintenance si le Client ne respecte pas ses obligations contractuelles.

4.2 : Conditions d'intervention sur les applications

Com3elles interviendra, soit à sa propre initiative, soit à la demande du Client, quand un événement couvert par le présent contrat surviendra. Afin de permettre la prise en compte des demandes d'intervention, le Client s'engage à suivre et respecter les procédures de maintenance définies par Com3elles, dont le Client reconnaît avoir connaissance.

Le Client autorise Com3elles, dans le cadre des prestations de maintenance, à accéder aux applications et à opérer les interventions nécessaires. Notamment, le Client assurera l'accès au serveur d'hébergement via FTP à l'aide d'un compte disposant des droits nécessaires pour l'administration du site internet et s'engage à laisser libre l'accès au site internet durant les interventions de maintenance.

Le Client reconnaît et accepte que l'accès au site internet peut être momentanément suspendu du fait d'interventions de maintenance. Sauf en cas d'intervention curative urgente liée à la survenance d'un problème bloquant, ces interventions feront l'objet d'une planification préalable définie d'un commun accord.

4.3 Nécessité d'évolution par le Client de sa configuration

Dans le cas où le client héberge lui-même tout ou partie des applications citées en annexe, Com3elles pourra solliciter le Client pour lui demander de faire évoluer sa configuration, selon les modalités définies dans le présent contrat. A défaut, le Client sera seul responsable des conséquences qui en résulteraient.

De plus, Com3elles pourra alors librement suspendre ses interventions au titre du présent contrat dans l'attente d'une mise à jour ou mise à niveau par le Client de sa configuration, telle que préconisée par Com3elles, sans que cela puisse constituer un manquement de sa part.

5 - Obligations du prestataire

Dans le cadre d'un entretien annuel, les interventions de Com3elles consisteront en des opérations de vérifications de bon fonctionnement général du site, de corrections d'éventuels dysfonctionnements, et de mises à jour des composants de l'application.

Cette intervention inclura notamment la mise à jour, dans la dernière version validée par Com3elles, des logiciels tiers intégrés dans la solution, dans les limites de l'obsolescence possible de certains progiciels .

De plus, en dehors de l'opération de maintenance annuelle, lors de chaque intervention effectuée sur le site internet, Com3elles effectuera les interventions identifiées comme nécessaires pour le bon fonctionnement des applications.

Com3elles interviendra, soit à sa propre initiative, soit à la demande du Client, quand un événement couvert par le présent contrat surviendra. Afin de permettre la prise en compte des demandes d'intervention, le Client s'engage à suivre et respecter les procédures de maintenance définies par Com3elles, dont le Client reconnaît avoir connaissance.

Com3elles est tenu, de manière générale, à une obligation de moyens dans l'exécution du présent contrat.

La responsabilité de Com3elles envers le Client ne pourra être engagée que pour des faits établis à son encontre qui lui seraient directement imputables.

Dans ce cas, Com3elles pourra voir sa responsabilité engagée pour tous les préjudices directs qui résultent de la défaillance, partielle ou totale, des prestations fournies et/ou réalisées par Com3elles.

Les réparations dues par Com3elles, en cas de défaillance des prestations fournies et/ou réalisées au titre du présent contrat, qui résulteraient de faits établis à son encontre, correspondront au seul préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse des dommages indirects et/ou immatériels. Ces réparations étant limitées tels que défini dans l'article « Limite de responsabilité financière »

Le montant des réparations qui pourrait être mis à la charge de Com3elles, si sa responsabilité était engagée, sera limité en tout état de cause à un montant maximum fixé à 10000 (dix mille) euros.

6 - Obligations du client

Le Client autorise Com3elles, dans le cadre des prestations de maintenance, à accéder aux applications et à opérer les interventions nécessaires. Notamment, le Client assurera l'accès au serveur d'hébergement via FTP à l'aide d'un compte disposant des droits nécessaires pour l'administration du site internet et s'engage à laisser libre l'accès au site internet durant les interventions de maintenance.

Le Client s'engage à ce que toute installation d'une nouvelle version, toute mise à jour et plus généralement toute intervention de maintenance concernant les applications maintenues soient confiées exclusivement à Com3elles.

Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation des applications maintenues, ainsi que les conditions et limites techniques imposées par Com3elles dans le cadre du Contrat d'utilisation de l'application.

Le Client devra désigner au sein de son personnel, une ou deux personnes qualifiées qui seront les interlocuteurs principaux de Com3elles .

7 - Durée des prestations

Elles sont conclues pour une durée de 12 mois à compter du 1^{er} juillet de l'année civile suivant la date de signature et se renouvellent par tacite reconduction pour des périodes successives de 12 mois. Lors de la signature du contrat, si celle-ci n'intervient pas un 1^{er} juillet, une première facture est éditée au prorata de la durée entre la signature et le prochain 1^{er} juillet. Chacune des parties pourra alors y mettre fin à tout moment, totalement ou partiellement, par courriel dont il sera accusé réception ou à défaut par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sous réserve d'en aviser l'autre partie au minimum 1 mois avant l'échéance, selon les modalités de l'article « 11 Résiliation amiable » des conditions générales de prestation. Toute année démarrée est due dans son intégralité sauf accord écrit entre les deux parties.

8 - Prix

Les prix sont révisés annuellement, lors de la 1^{ère} échéance de facturation de l'année civile.

Le prix de l'heure de maintenance évolutive est révisé globalement par Com3elles pour tous ses Clients au 1^{er} janvier de chaque année.