

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
DÉPARTEMENT DE L'HÉRAULT
CANTON DE LODÈVE

COMMUNE DE LODÈVE

DÉCISION

numéro MLDC_241202_117

portant sur

CONVENTION DE COLLABORATION AVEC LA SOCIÉTÉ ZAMAS POUR LA MISE À DISPOSITION GRATUITE DES ABONNEMENTS AFIN D'ACCÉDER ET D'UTILISER LE LOGICIEL DE GESTION DES ÉQUIPES PROPRIÉTÉ DU SERVICE ESPACES PUBLICS

Le Maire de la Commune de Lodève,

VU le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), et en particulier l'article L.2122-22 dont l'alinéa 4°,

VU la délibération n°MLCM_200710_02 du Conseil municipal du 10 juillet 2020 par laquelle le Conseil municipal délègue au Maire la prise de décision prévue à l'article susvisé,

CONSIDÉRANT que la SAS ZAMAS a été mise en relation avec la commune de Lodève par l'incubateur Novel.ID, soutenu financièrement par le Département, l'Etat et l'Europe, afin de créer une relation de collaboration mutuellement bénéfique, permettant à la SAS ZAMAS d'échanger avec des experts de son cœur de métier et d'affiner ses solutions logicielles modulées et adaptées à leur expérience, améliorant ainsi l'efficacité et la qualité de leurs services de propreté urbaine,

CONSIDÉRANT que dans ce cadre, la SAS ZAMAS met à disposition le logiciel ZAMAS au profit du service Espaces Publics de la commune de Lodève, plus spécifiquement des équipes propreté, afin de permettre la planification des interventions et le suivi des données du service,

DÉCIDE

- **ARTICLE 1** : De conclure une convention de collaboration avec la SAS ZAMAS afin de définir les conditions juridiques et commerciales dans lesquelles cette société met à disposition à titre gracieux le logiciel ZAMAS au profit du service Espaces Publics de la commune de Lodève,

- **ARTICLE 2** : De préciser que la convention commence à la date du 17 juin 2024 pour se terminer à la date du 16 juin 2027,

- **ARTICLE 3** : De préciser que les droits et les obligations de chacune des parties sont définis dans la convention annexée à la présente décision,

- **ARTICLE 4** : De dire que le présent acte sera transmis au service du contrôle de légalité, notifié aux tiers concernés, publié selon la réglementation en vigueur et inscrit au registre des actes.

Accusé de réception en préfecture
34-213401425-20241202-lmc114625-AR-1-
1

Date de télétransmission : 02/12/24
Date de publication : 03/12/2024
Date de notification aux tiers :
Moyen de notifications aux tiers :

Fait à Lodève, le deux décembre deux mille vingt-quatre,



Le Maire
Gaëlle LEVEQUE

Je certifie, sous ma responsabilité, le caractère exécutoire du présent acte et informe que le présent acte peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal administratif de Montpellier dans un délai de deux mois, à compter de la notification : le Tribunal administratif peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr.



CONVENTION DE COLLABORATION

Entre

ZAMAS, société à action simplifiée (SAS), SIREN 928 977 750, domiciliée : ECOPARC Cœur D'Hérault – Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 Saint-André de Sangonis,

Représentée par Madame Zoémie Cassette, sa présidente,

Ci-après dénommé « la SAS ZAMAS » ou l' « Editeur »

Et

La COMMUNE DE LODEVE, Commune, SIREN 213 401 425, domiciliée : MAIRIE, 7 PLACE DE L'HOTEL DE VILLE, 34700 LODEVE,

Représenté par Gaëlle LEVEQUE, maire de la commune de Lodève,

Ci-après dénommé « le CLIENT »

La SAS ZAMAS et le CLIENT sont ci-après désignés individuellement par une « Partie », et collectivement par les « Parties ».



PRÉAMBULE

1. CONTEXTE

La SAS ZAMAS a été retenue par l'incubateur Novel.ID, soutenu financièrement par le Département, l'État et l'Europe (fonds FEDER). Novel.ID accompagne jusqu'à 30 nouvelles entreprises en lien avec les services économiques des communautés de communes de la Vallée de l'Hérault, du Clermontois et du Lodévois et Larzac.

Dans ce cadre, Novel.ID a mis en relation la SAS ZAMAS avec la commune de Lodève et plus spécifiquement son service Espaces Publics dont les équipes propreté. Ce partenariat vise à créer une relation de collaboration mutuellement bénéfique, permettant à la SAS ZAMAS d'échanger avec des experts de son cœur de métier et d'affiner ses solutions logicielles en fonction des besoins réels et spécifiques des utilisateurs finaux. En retour, la commune de Lodève bénéficie d'un logiciel modulé et adapté à leur expérience, améliorant ainsi l'efficacité et la qualité de leurs services de propreté urbaine.

Dans ce cadre, la SAS ZAMAS met à disposition le Logiciel ZAMAS au profit du service Espaces Publics de la commune de Lodève, plus spécifiquement des équipes propreté, dans les conditions ci-après formalisées.

Le Logiciel ZAMAS est un logiciel SaaS qui permet la planification des interventions et le suivi des données du service conformément à la Documentation du Logiciel.

2. OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions juridiques et commerciales dans lesquelles la SAS ZAMAS :

- Met à disposition du CLIENT, gratuitement et pour une durée de trois ans, un ou plusieurs abonnements annuels détaillés dans l'annexe 1 – spécificités contractuelles afin d'accéder et d'utiliser le logiciel ZAMAS (ci-après le « Logiciel ») en mode SaaS (Software as a Service), cela inclut :
 - L'accès aux mises à jour, opération d'administration et de surveillance sur la base de données et du logiciel ;
 - L'accès au service support ;
 - Les frais de serveurs et de gestion du serveur.
- Configure et paramètre un ou plusieurs abonnements annuels détaillés dans l'annexe 1 – spécificités contractuelles à titre gratuit durant la première année de l'abonnement, c'est-à-dire :
 - La mise en service informatique, la création de comptes et l'accès au serveur (maximum 2 heures de travail) ;
 - La préconfiguration du compte (maximum 2 heures de travail) ;
 - La personnalisation des outils (maximum 2 heures de travail).
- Accompagne gratuitement le CLIENT à l'initialisation d'un ou plusieurs abonnements annuels détaillés dans l'annexe 1 – spécificités contractuelles, notamment :
 - La réalisation d'une formation d'une durée détaillée dans l'annexe 1 – spécificités contractuelles ;
 - L'accompagnement à la prise en main du logiciel (maximum 15 heures) ;
 - L'accès à la documentation relative au Logiciel (mis en ligne avant la fin de l'année 2025).



3. DURÉE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée de trois (3) ans, à compter de la date de début et jusqu'à la date de fin spécifiées dans l'Annexe 1 - Spécificités Contractuelles. La période initiale de trois ans commence à la date de démarrage indiquée et se termine à la date de fin correspondante. Toute modification de cette durée devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les deux Parties.



4. DÉFINITIONS

Confidentialité : désigne l'obligation pour les Parties de préserver la confidentialité des informations échangées dans le cadre de l'exécution du contrat, incluant les données sensibles, les informations commerciales, et les secrets d'affaires.

Documentation : désigne l'ensemble des documents relatifs au Logiciel, tels que le livret de formation, le guide d'utilisation et les tutoriels, fournis par la SAS ZAMAS au CLIENT.

Données : désigne l'ensemble des données que le CLIENT importe ou crée dans le Logiciel.

Hébergeurs : Les prestataires de services tiers chargés de stocker, gérer, et sécuriser les données et applications du Logiciel SAAS.

Identifiants de connexion : désigne le login et le mot de passe permettant au CLIENT de se connecter au Logiciel.

Abonnement : désigne le droit d'accès et d'utilisation du Logiciel concédé par la SAS ZAMAS au CLIENT, conformément au présent contrat.

Logiciel : désigne le logiciel [ZAMAS] développé par la SAS ZAMAS, accessible en mode SaaS, tel que décrit dans la documentation commerciale de la SAS ZAMAS.

Normes RGPD : désigne le règlement général de l'Union Européenne sur la protection des données n°2016/679 (RGPD), une réglementation de l'UE visant à protéger les données personnelles et la vie privée des citoyens de l'UE et de l'EEE. Elle impose des obligations strictes sur la collecte, le traitement, et la gestion des données personnelles.

Pare-feu : désigne un dispositif ou un logiciel de sécurité réseau conçu pour surveiller et contrôler le trafic réseau entrant et sortant en fonction de règles de sécurité prédéfinies, afin de protéger les systèmes informatiques contre les accès non autorisés.

Retours utilisateurs : désigne les commentaires, suggestions, rapports de bugs, et autres types de retours fournis par les Utilisateurs finaux du logiciel sur son fonctionnement, ses fonctionnalités, et ses performances.

Stagiaire : désigne tous participants à la formation qui est dispensée par la SAS ZAMAS sur le Logiciel dans le cadre du présent contrat.

Support technique : désigne l'assistance fournie par la SAS ZAMAS pour aider le CLIENT à résoudre les problèmes techniques liés à l'utilisation du Logiciel, comprenant des services comme le dépannage, les conseils, et les mises à jour.

Ticketing : désigne la fonctionnalité du Logiciel permettant d'envoyer une requête à l'équipe de la SAS ZAMAS afin notamment de résoudre les éventuels problèmes techniques liés à l'utilisation du Logiciel.

Utilisateurs : désigne les utilisateurs autorisés à accéder au Logiciel conformément au présent contrat, lesquels correspondent au personnel du CLIENT, et ce dans les limites prévues au sein de l'annexe 1 – spécificités contractuelles.

5. PRÉREQUIS, ACCÈS, CONFIGURATION ET PARAMÉTRAGE

5.1. PRÉREQUIS ET ACCÈS

5.1.1. LIEN D'ACCÈS AU LOGICIEL

Le logiciel ZAMAS est accessible depuis un navigateur web depuis le lien suivant : <https://www.zamas.fr/>.

Le CLIENT (et plus particulièrement les Utilisateurs rattachés au compte du CLIENT) pourra se connecter directement via le lien suivant : <https://www.zamas.fr/login>.

5.1.2. PRÉREQUIS À L'UTILISATION

❖ PARAMÉTRAGE DU NAVIGATEUR

Pour assurer la bonne mise en route du Logiciel via le navigateur web, trois prérequis sont nécessaires :

- Avoir un navigateur web récent de préférence, acceptant les modules ES (modules natifs à ECMAScript) ;
- Autoriser les cookies de session ;
- Autoriser JavaScript pour l'application.

Nous recommandons l'utilisation des navigateurs web suivants selon leur version de mise à jour, représenté en vert sur l'image ci-après.

Chrome	Edge *	Safari	Firefox	Opera	IE	Chrome for Android	Safari on iOS	Samsung Internet	Opera Mini *	Opera Mobile *	UC Browser for Android	Android * Browser	Firefox for Android	QQ Browser
			2-65											
4-62	12-18	3.1-11	66 *	10-49			3.2-10.3	4-7.4						
63-123	79-123	11.1-17.3	67-124	50-108	6-10		11-17.3	8.2-23		12-12.1		2.1-4.4.4		
124	124	17.4	125	109	11	124	17.4	24	all	80	15.5	124	125	14.9
125-127		17.5-TP	126-128				17.5							

Figure 1. Navigateur web et version pour modules ES.

❖ AUTORISATION DES PARE-FEU

Le CLIENT s'engage à transmettre les noms des éventuels Pares-feux qu'il utilise et s'engage à faciliter la certification du Logiciel auprès de ses pares-feux. En cas d'incompatibilité du Logiciel avec le(s) Pare-feu(x) du CLIENT, la SAS ZAMAS ne pourra pas engager sa responsabilité.

5.2. CONFIGURATION ET PARAMÉTRAGE DES COMPTES UTILISATEURS

5.2.1. PRECONFIGURATION ET IDENTIFIANT DE CONNEXION

La pré-configuration des comptes Utilisateurs rattachés au CLIENT inclut la mise en place des droits d'accès de chaque compte selon les besoins du CLIENT.



La SAS ZAMAS fournit au CLIENT un identifiant de connexion associé à l'abonnement administrateur pour permettre l'accès au Logiciel. Le CLIENT s'engage à conserver ses identifiants de connexion confidentiels et à ne pas les communiquer à des tiers.

A partir de son compte administrateur, le CLIENT peut administrer, gérer et contrôler les comptes des Utilisateurs auxquels il donne accès au Logiciel.

En cas de perte ou d'oubli des identifiants de son compte administrateur, le CLIENT réalise une demande par courriel au responsable informatique à l'adresse suivante : zachary.cassette@zamas.fr. La SAS Zamas s'engage à transmettre de nouveaux identifiants dans les 24 heures suivant la réception du courriel.

5.2.2. PERSONNALISATION DU LOGICIEL

❖ PERSONNALISATION INCLUS DANS LA PRESTATION

SAS ZAMAS propose au CLIENT de personnaliser le Logiciel à son besoin afin de calquer à son fonctionnement actuel. Les éléments personnalisables sont les suivants :

- Les types d'absences affichés dans le prévisionnel des agents ;
- Les informations à collecter dans le bilan des interventions ;
- Les informations à collecter dans la fiche de présence ;
- La fiche journalière d'intervention imprimable est entièrement personnalisable ;
- La liste des indicateurs de suivi qui seront affichés sur le tableau de bord hebdomadaire et mensuel ;
- La liste des raisons dans le cas d'une intervention non complétée.

❖ MODALITÉS DE PERSONNALISATION

En amont de la formation, il est demandé au CLIENT de remplir un Excel de personnalisation et de préconfiguration du Logiciel en annexe de la présente convention.

Le CLIENT s'engage à remettre l'onglet « 0.préconfig. » environ une semaine avant la formation afin que SAS ZAMAS puisse réaliser les personnalisations demandées pour la formation prévue à la date mentionnée en Annexe 1 – Spécificités contractuelles.

Un temps d'échange en visioconférence d'une durée de 30 minutes sera organisé entre SAS ZAMAS et le CLIENT suite à la réception de l'onglet « 0.préconfig. » afin de valider les personnalisations demandées.

Si les délais ne sont pas respectés par le CLIENT, SAS ZAMAS ne se porte pas garant de la personnalisation du logiciel pour la formation.



6. ACCOMPAGNEMENT À L'INITIALISATION

La SAS ZAMAS accompagne le CLIENT à l'initialisation des abonnements spécifiés dans l'annexe 1 - Spécificités contractuelles, cela inclut les étapes suivantes : la réalisation d'une formation dont la durée est spécifiée au sein de l'annexe 1 - Spécificités contractuelles et destinée à un nombre limité de Stagiaires, l'accompagnement à la prise en main du logiciel (maximum 15 heures) et l'accès à la documentation relative au Logiciel (mis en ligne avant la fin de l'année 2025).

6.1. FORMATION À L'UTILISATION DU LOGICIEL

La formation à l'utilisation du Logiciel est prévue conformément aux détails spécifiés dans l'annexe 1 – Spécificités contractuelles. Quatre Stagiaires maximum peuvent participer à la formation. Durant cette formation, il est prévu :

- Une présentation succincte des objectifs de la formation, des fonctionnalités du Logiciel et des modalités d'accès au service support ;
- Un temps de travail en groupe pour finaliser la définition des paramètres du logiciel à l'aide de l'Excel de personnalisation et de préconfiguration du Logiciel complété par les Stagiaires ;
- Un temps individuel de configuration du Logiciel ;
- Un temps individuel de mise en pratique du Logiciel ;
- Un temps individuel d'utilisation du service de ticketing ;
- Le remplissage d'un questionnaire de satisfaction.

Le CLIENT s'engage par ailleurs à compléter les autres onglets de l'Excel de personnalisation et de pré-configuration pour préparer la formation. Si le CLIENT n'a pas préparé les autres onglets de l'Excel pour la formation prévue conformément à la date spécifiée dans l'annexe 1 – Spécificités contractuelles, SAS ZAMAS ne se porte pas garants de l'atteinte des objectifs de formations précités.

Le CLIENT s'engage également à remplir le questionnaire de satisfaction de la formation.

Il est à la charge du CLIENT de trouver une salle pour réaliser la formation et de mettre à disposition des Stagiaires (qui deviendront les futurs Utilisateurs du Logiciel) durant la formation des ordinateurs ou tablettes pour utiliser le Logiciel.

6.2. ACCOMPAGNEMENT À LA PRISE EN MAIN DU LOGICIEL

Afin d'assurer la prise en main du Logiciel et d'obtenir des retours utilisateurs réguliers de la part du CLIENT, la SAS ZAMAS organisera différents temps d'échange à partir de la date du lancement du test prévu conformément aux détails spécifiés dans l'annexe 1 – Spécificités contractuelles.

Le jour du lancement du test, les équipes de la SAS ZAMAS seront présentes sur le site du CLIENT pour répondre aux éventuels besoins rencontrés par les Stagiaires/futurs Utilisateurs. Au cinquième jour, une réunion d'une heure et trente minutes sera réalisée au sein du site du CLIENT afin de réaliser un bilan de la première semaine de test. Le site du Client est identifié au sein de l'annexe 1 - Spécificités contractuelles.

Trois autres réunions d'une heure et trente minutes seront réalisées afin d'établir des bilans réguliers de l'utilisation du Logiciel et de partager les retours des Utilisateurs. À titre indicatif, ces réunions auront lieu deux semaines après le lancement du test, un mois après le lancement du test et finalement à l'issue du test, c'est-à-dire fin deux mois après le lancement. Les dates sont spécifiées dans l'annexe 1 – Spécificités contractuelles.

Le CLIENT s'engage à se rendre disponible, à être présent aux réunions et à remplir tous questionnaires ou enquêtes transmis par l'équipe de SAS ZAMAS et ayant pour objectif de rassembler les retours clients et d'évaluer la satisfaction du Client.

La collaboration du CLIENT est en effet une condition essentielle du présent partenariat, celui-ci visant pour rappel à créer une relation de collaboration mutuellement bénéfique permettant à la SAS ZAMAS d'échanger avec des experts de son cœur de métier et d'affiner ses solutions logicielles en fonction des besoins réels et spécifiques des utilisateurs finaux. La collecte des retours Utilisateurs est ainsi primordiale pour la SAS ZAMAS.

6.3. L'ACCÈS A LA DOCUMENTATION RELATIVE AU LOGICIEL

Dans le cadre de l'accompagnement à l'utilisation du Logiciel, des supports de formation seront fournis, notamment un livret de formation et un guide utilisateur. Chaque Stagiaire recevra une version papier et aura accès aux versions digitalisées via le Logiciel.



D'ici la fin de l'année 2025, le Client aura également accès à une plateforme de tutoriel pour utiliser le Logiciel. L'accès se fera directement via le Logiciel.

Le Client s'engage à ne pas divulguer les documents fournis.

Le Client s'engage à remplir tous questionnaires ou enquêtes transmis par l'équipe de SAS ZAMAS et ayant pour objectif d'évaluer l'utilité et l'utilisation de la documentation relative au Logiciel.

6.4. ATTENTES CONCERNANT LA PARTICIPATION DU CLIENT

Afin d'assurer le succès de l'initialisation du Logiciel, le CLIENT s'engage à respecter les obligations suivantes :

- S'assurer que tous les équipements informatiques nécessaires (ordinateurs, serveurs, réseaux) sont prêts et compatibles avec les spécifications techniques du logiciel présenté à l'article 5 ;
- Garantir une connexion Internet stable et de qualité suffisante pour le bon fonctionnement du Logiciel ;
- Désigner un ou plusieurs référents responsables de la coordination avec la SAS ZAMAS. Ces référents doivent être disponibles pour toutes les communications et sessions de travail prévues ;
- Sélectionner les Stagiaires devant être formés à l'utilisation du Logiciel et à s'assurer de leur disponibilité pendant la session de formation ;
- Informer les Utilisateurs du Logiciel de l'importance de leur participation active à la formation et de paramétrage, et s'engagent à suivre les instructions fournies par la SAS ZAMAS ;
- Fournir à la SAS ZAMAS un accès aux informations nécessaires pour la personnalisation et le paramétrage du Logiciel, incluant des données de test si requis ;
- Respecter les délais convenus pour la fourniture des informations et des validations nécessaires afin de ne pas retarder le processus d'initialisation.

Par ailleurs, dans le but de garantir une mise en œuvre efficace du Logiciel, le Client s'engage à :

- Participer aux réunions de suivi programmées avec la SAS ZAMAS pour discuter de l'avancement de l'initialisation et traiter toute question ou problème éventuel ;
- Fournir régulièrement des retours d'information constructifs et rapides pour permettre des ajustements et des améliorations continues du Logiciel. Des retours devront ainsi être fournis à la SAS ZAMAS tous les mois les trois premiers mois d'utilisations.

En respectant ces obligations, le CLIENT contribue activement à la réussite de la mise en œuvre du Logiciel et au succès du partenariat avec la SAS ZAMAS.



7. DONNEES

7.1. PROPRIÉTÉ ET UTILISATION DES DONNÉES À CARACTÈRE NON PERSONNEL

Le CLIENT conserve la propriété exclusive de ses Données. La SAS ZAMAS n'a aucun droit sur les Données, si ce n'est le droit de les traiter pour le compte du CLIENT et dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

Les Données du Client hébergées dans le Logiciel servent uniquement à son fonctionnement et sont privées. La SAS ZAMAS n'exploite pas et n'exploitera pas ces Données à d'autres fins que celles nécessaires à l'exécution du présent contrat et au fonctionnement du Logiciel. En particulier, toute utilisation des Données du Client à des fins commerciales est exclue.

La SAS ZAMAS peut accéder aux Données du Client hébergées dans le Logiciel, à des fins de maintenance et de résolution des éventuels dysfonctionnements du Logiciel notamment. La SAS ZAMAS n'accède aux Données du Client que sur demande de sa part. Par exemple, en cas de perte du mot de passe du compte administrateur ou pour des opérations de support.

Les Données du Client qui correspondent à des Données à caractère personnel selon les Normes RGPD sont traitées conformément à l'annexe 2 – Traitement de Données à caractère personnel.

7.2. HÉBERGEUR

Le Logiciel est hébergé sur la plateforme Clever Cloud, 4 rue Voltaire, 44000 Nantes, France. La SAS ZAMAS s'engage à utiliser des hébergeurs respectant des normes de sécurité élevées pour garantir la protection des Données du CLIENT, et en conformité avec les Normes RGPD.

7.3. SÉCURITÉ DES DONNÉES

La SAS ZAMAS s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données contre toute atteinte à la sécurité, notamment la destruction, la perte, l'altération, le divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé. Ces mesures sont décrites au sein de l'annexe 3 – Sécurité.

8. MAINTENANCE ET SUPPORT

La SAS ZAMAS assure gratuitement la maintenance et le support du Logiciel pendant une période de trois (3) années à compter de la date de souscription de l'abonnement prévue en annexe 1– Spécificités contractuelles. La maintenance et le support incluent la fourniture de mises à jour du Logiciel, la correction des bugs et l'assistance technique par téléphone ou par ticketing.

8.1. GARANTIES TECHNIQUES

La SAS ZAMAS garantit que le Logiciel est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf en cas de force majeure, d'opérations de maintenance ou de panne. La SAS ZAMAS s'engage à faire ses meilleurs efforts pour corriger les bugs du Logiciel dans un délai raisonnable suivant leur signalement par le CLIENT.

La SAS ZAMAS fait également ses meilleurs efforts pour prévenir à l'avance le CLIENT des opérations de maintenance programmées du Logiciel, et à réaliser celles-ci durant les heures creuses au regard de l'activité du CLIENT.

8.2. ACCÈS AU SERVICE SUPPORT

Les modalités d'accès au service support dépendent du caractère bloquant d'une panne. Deux types de pannes sont différenciées, majeures ou mineures, et sont à signaler selon deux modalités différentes. Les pannes sont définies comme suit :

- Une **panne majeure** désigne toute interruption de service ou dégradation significative des performances du Logiciel SAAS qui empêche le CLIENT d'utiliser les fonctionnalités essentielles du logiciel de manière satisfaisante. Ces pannes ont un impact direct et grave sur les opérations courantes du CLIENT.
 - Exemple :
 - Indisponibilité complète du logiciel, empêchant tous les utilisateurs d'y accéder.
 - Problème critique affectant la sécurité des données, comme une vulnérabilité majeure exposant les données à des risques de fuite.
 - Dysfonctionnement des fonctionnalités de base du Logiciel, comme l'impossibilité de sauvegarder ou de récupérer des Données essentielles.
 - Critères de classification :
 - Temps de réponse extrêmement lent ou absence totale de réponse de la part du Logiciel.
 - Impact négatif sur un grand nombre d'Utilisateurs ou sur les processus métier clés du CLIENT.
 - Nécessité d'une intervention immédiate pour éviter des pertes de Données ou des dommages significatifs.
- Une **panne mineure** désigne tout problème ou dégradation des performances du Logiciel qui n'empêche pas le CLIENT d'utiliser les fonctionnalités essentielles du Logiciel, mais qui affecte néanmoins l'expérience utilisateur ou l'efficacité opérationnelle. Ces pannes ont un impact limité et n'entraînent pas de perturbation majeure des opérations du CLIENT.
 - Exemples :
 - Problèmes d'affichage ou erreurs mineures dans l'interface utilisateur n'affectant pas les fonctionnalités critiques.
 - Dysfonctionnement de fonctionnalités secondaires ou complémentaires, comme les rapports ou les notifications.
 - Problèmes intermittents ou de faible intensité qui peuvent être contournés temporairement sans interruption significative des activités.
 - Critères de classification :
 - Impact limité à un petit nombre d'utilisateurs ou à des fonctionnalités non essentielles.
 - Possibilité de contournement du problème avec des solutions de rechange temporaires.



- Absence de risque immédiat pour la sécurité des données ou la continuité des opérations.

8.2.1. CAS D'UNE PANNE MAJEURE

Dans le cas d'une panne majeure, une assistance téléphonique sera assurée 5 jours sur 7 de 6h à 12h, du lundi au vendredi hors jours fériés, avec un numéro unique qui sera transmis par ailleurs au CLIENT. La SAS ZAMAS s'engage à :

- Réaliser un diagnostic auprès du client durant l'appel ;
- Rétablir la fonctionnalité du Logiciel à distance au cours des 36 heures après l'appel.

Les délais se comprennent à partir de la date et de l'heure d'appel par le CLIENT.

Chaque appel de demande d'intervention fera l'objet d'une réponse par mail ou tout autre moyen proposé par la SAS ZAMAS qui sera adressée aux correspondants désignés du CLIENT.

À chaque fin d'incident, un compte rendu devra être fourni dans la réponse au Client par mail ou tout autre moyen proposé par la SAS ZAMAS.

Le CLIENT peut passer un nombre d'appels illimité auprès de l'assistance téléphonique.

8.2.2. CAS D'UNE PANNE MINEURE

A partir du 1 septembre 2024, la SAS ZAMAS mettra à disposition des Utilisateurs du logiciel un système de ticketing accessible 5 jours sur 7 du lundi au vendredi ouvert de 9h à 17h. Ce système de ticketing est accessible directement via le logiciel. Il permet la saisie directe des demandes du CLIENT pour tous types de prestations liées au présent contrat. La SAS ZAMAS s'engage à :

- Réaliser un diagnostic auprès du client dans les 48h après réception du ticket ;
- Rétablir la fonctionnalité du Logiciel à distance dans les 5 jours ouvrés après réception du ticket.

Les délais se comprennent à partir de la date et heure de la demande de ticketing réalisé par le CLIENT et enregistré dans le système de la SAS ZAMAS avec un N° de demande.

Chaque ticket de demande d'intervention fera l'objet d'une réponse par mail ou tout autre moyen proposé par la SAS ZAMAS qui sera adressée aux correspondants désignés du CLIENT.

Le CLIENT peut réaliser un nombre de demandes illimités via le service ticketing.

8.2.3. BILAN DES MODALITÉS DE SERVICE SUPPORT

Le tableau ci-après résume les modalités de service support en dehors de la période d'initialisation du Logiciel (voir partie 6).

Tableau 1. Bilan des modalités de service support.

Type de panne	Modalité de service support	Horaire d'ouverture	Réalisation du diagnostic	Rétablissement de la fonctionnalité	Accès
Panne majeure	Assistance téléphonique	6h – 12h du lundi au vendredi (hors jours fériés)	Durant l'appel	Dans les 36 heures après l'appel	Illimité
Panne mineure	Ticketing	9h – 17h du lundi au vendredi (hors jours fériés)	Dans les 48 heures après réception du ticket	Dans les 5 jours ouvrés après réception du ticket	Illimité

Par ailleurs, le client peut contacter à tout moment le service support de la SAS ZAMAS via l'adresse suivante : support@zamas.fr.

8.3. RETENUES ET LIMITATIONS DE LA MAINTENANCE ET DU SUPPORT

8.3.1. EXCLUSIONS DE MAINTENANCE

La SAS ZAMAS ne pourra être tenue responsable des dysfonctionnements du Logiciel ou des services en cas de :

- Téléchargement ou installation intentionnelle ou non intentionnel de logiciels malveillants par le CLIENT ou ses Utilisateurs ;



- Utilisation de navigateurs web ou de systèmes d'exploitation obsolètes, non conformes aux recommandations de la SAS ZAMAS ;
- Connexion d'appareils non autorisés ou incompatibles avec le Logiciel de la SAS ZAMAS ;
- Modification non autorisée des configurations du Logiciel ou des paramètres système ;
- Interventions techniques réalisées par des tiers non agréés par la SAS ZAMAS ;
- Non-respect des prérequis techniques fournis par la SAS ZAMAS pour le bon fonctionnement du Logiciel.
- Utilisation anormale du Logiciel.

Ne sont pas non plus couverts par le service de support les demandes du Client visant à améliorer la présentation du Logiciel, l'expérience utilisateur, le design ou l'ergonomie du Logiciel,

Ainsi que les demandes du Client qui porteraient sur la réalisation de paramétrages ou d'interfaçages non prévus ou qui correspondraient à des demandes de développements spécifiques du Logiciel.

8.3.2. RÉDUCTION DU NIVEAU DE SERVICE DE MAINTENANCE ET SERVICE SUPPORT EN CAS D'ABUS

La SAS ZAMAS se réserve le droit de réduire le niveau de service offert en cas d'abus manifeste du service client par le CLIENT. Les critères d'abus incluent, mais ne se limitent pas à :

- Soumission d'un nombre excessif de demandes de support sans justification raisonnable ;
- Non-respect répété des procédures de support et de maintenance établies par la SAS ZAMAS ;
- Comportement abusif ou irrespectueux envers les équipes de la SAS ZAMAS.

La procédure de réduction du niveau de service sera la suivante :

- Envoi d'un avertissement par courriel au CLIENT et au compte administrateur du Logiciel, expliquant les motifs de l'avertissement et les mesures à prendre pour éviter la réduction du service.
- Si les comportements abusifs persistent après le premier avertissement, une notification formelle de réduction de service sera envoyée au CLIENT et au compte administrateur du Logiciel au moins 7 jours avant la mise en œuvre de cette réduction.

8.4. NON-RESPECT DU NIVEAU DE SERVICE PAR LA SAS ZAMAS

8.4.1. PROCÉDURE DE LITIGE

En cas de non-satisfaction du CLIENT concernant la maintenance ou le support fourni, la procédure suivante devra être suivie :

- Le CLIENT doit signaler par écrit le problème rencontré et les raisons de sa non-satisfaction à la SAS ZAMAS au maximum dans les 30 jours suivant l'incident ;
- La SAS ZAMAS examinera la réclamation et proposera une solution ou un plan d'action dans un délai de 15 jours ouvrables.
- Si la solution proposée ne satisfait pas le CLIENT, une médiation pourra être engagée, faisant appel à un tiers indépendant pour trouver une résolution amiable.
- En cas d'échec de la médiation, le litige sera porté devant les tribunaux compétents tels que définis dans le présent contrat.

8.4.2. COMPENSATION ÉVENTUELLE EN CAS DE NON-RESPECT DU NIVEAU DE SERVICE

En cas de non-respect des niveaux de service convenus, et après validation de la responsabilité de la SAS ZAMAS, le CLIENT pourra bénéficier de compensations, par exemple :

- L'attribution de crédits de service proportionnels à la durée de l'interruption non planifiée, à déduire de prochaines



facturations (dans le seul cas où le Logiciel serait mis à disposition du Client en contrepartie d'un abonnement payant).

- L'extension de la période d'abonnement sans frais supplémentaires pour compenser le temps de service perdu.

La demande de compensation doit être formulée par écrit dans un délai de 30 jours suivant l'incident et sera examinée par la SAS ZAMAS dans les meilleurs délais.



9. MODALITÉS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

9.1. REPRÉSENTATION DES PARTIES

9.1.1. REPRÉSENTATION DU CLIENT

Dès le début du présent contrat, le CLIENT désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à le représenter auprès de ZAMAS, pour les besoins de l'exécution du contrat. D'autres personnes physiques peuvent être habilitées par le CLIENT en cours d'exécution du contrat. Le CLIENT notifie toute modification d'interlocuteur à la SAS ZAMAS.

9.1.2. REPRÉSENTATION DE LA SAS ZAMAS

La SAS ZAMAS désigne une ou plusieurs personnes physiques, habilitées à la représenter auprès du CLIENT, pour les besoins de l'exécution du contrat.

La SAS ZAMAS est tenue d'informer, sans délai, le CLIENT de toute modification d'interlocuteur désigné.

9.2. OBLIGATIONS DE LA SAS ZAMAS

9.2.1. MESURES DE SÉCURITÉ

Toute personne relevant de la SAS ZAMAS est soumise, le cas échéant, à des mesures de sécurité qu'il s'agisse d'accès physiques à des locaux ou d'accès logiques à des informations du Client.

9.2.2. RESPONSABILITÉ DE LA SAS ZAMAS

La responsabilité de la SAS ZAMAS est limitée aux dommages directs subis par le CLIENT dans la limite maximale de 500 000€.

La SAS ZAMAS ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, consécutifs ou incidents, tels que les pertes de Données du Client. A ce titre, le Client est invité à réaliser des sauvegardes régulières de ses Données. Le Client est ainsi considéré comme responsable des Données qu'il enregistre et qu'il fait héberger dans le Logiciel.

La SAS ZAMAS ne pourra pas non plus être déclarée responsable des dommages consécutifs à une inexécution par le CLIENT de l'une de ses obligations au regard du présent contrat, ni des dommages consécutifs à une faute ou à un comportement illicite des Utilisateurs, dont le CLIENT se porte expressément garant auprès de la SAS ZAMAS.

La SAS ZAMAS ne pourra donc être déclarée responsable que des dommages subis par le CLIENT qui sont issus directement et exclusivement de ses inexécutions contractuelles, étant précisé sur ce point que ZAMAS est tenu de mettre en œuvre, dans le cadre des missions qui lui sont confiées, tous les procédés et moyens lui permettant de réaliser les prestations conformément aux spécifications du présent contrat. ZAMAS est ainsi débitrice d'une obligation de moyen, ce qui signifie qu'il s'engage à déployer tous les efforts nécessaires pour atteindre les résultats attendus, sans garantir l'obtention d'un résultat précis. Les prestations doivent être conformes aux prescriptions de l'ensemble des normes homologuées ou à toute norme européenne équivalente. Cette disposition vaut non seulement pour les normes en vigueur au jour de la passation du présent contrat, mais également pour toutes les nouvelles normes qui deviendraient effectives en cours d'exécution du contrat.

La présente clause limitative de responsabilité ne pourra être écartée qu'en cas de dol ou de faute lourde de la SAS ZAMAS.

9.2.3. ASSURANCES

La SAS ZAMAS couverte par un contrat d'assurance en cours de validité auprès de la société HISCOX DIRECT, TSA 49007, 60477 COMPIÈGNE CEDEX garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile de la société qu'il pourrait encourir en cas de dommages corporels et/ou matériels engendrés lors de l'exécution des prestations, objet du présent contrat.

Par ailleurs, la SAS ZAMAS a souscrit à un contrat spécifique pour couvrir la société en cas de cyberattaque ou en cas d'atteinte à l'intégrité de son système informatique auprès de la même société. Dans ce cadre et en cas de sinistre, la société ZAMAS sera accompagnée par des partenaires spécialisés, notamment un expert en sécurité et un expert en récupération de données.



9.3. OBLIGATIONS DU CLIENT

9.3.1. MODALITÉ D'UTILISATION DU LOGICIEL

Le CLIENT s'engage à utiliser le Logiciel conformément à sa documentation et au présent contrat.

Le CLIENT s'interdit notamment de :

- Copier, reproduire ou distribuer le Logiciel sans l'autorisation écrite de la SAS ZAMAS, ou en créer des œuvres dérivées ;
- Modifier, décompiler ou désassembler le Logiciel ;
- Utiliser le Logiciel à des fins illégales ou contraires à l'ordre public ;
- Utiliser le Logiciel d'une manière incompatible avec les droits limités accordés par le présent contrat, et en particulier reproduire ou rendre le Logiciel accessible aux tiers ;
- Porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle de la SAS ZAMAS ;
- Installer ou utiliser le Logiciel sur un matériel ou un logiciel non conforme aux spécifications techniques de la SAS ZAMAS.
- Supprimer ou masquer tout avis de propriété ou autre de la SAS ZAMAS contenu dans le Logiciel.

Le CLIENT ne peut céder l'abonnement sans l'autorisation écrite préalable de la SAS ZAMAS.

❖ ENGAGEMENT D'UTILISATION CONTINUE DU LOGICIEL

Le CLIENT s'engage à utiliser le logiciel fourni par la SAS ZAMAS de manière active et continue tout au long de la durée du contrat.

❖ FACILITATION DE LA COLLECTE DE RETOURS

Le CLIENT s'engage à faciliter la collecte de retours d'expérience et de commentaires sur l'utilisation du logiciel par la SAS ZAMAS. Ces retours seront utilisés pour améliorer et adapter le logiciel aux besoins spécifiques des utilisateurs.

Le CLIENT s'engage à communiquer des retours des Utilisateurs tous les mois sur leur expérience du Logiciel durant les trois premiers mois d'utilisation.

Il s'agit d'une condition essentielle du présent partenariat.

❖ FOURNITURE D'INDICATEURS DE PERFORMANCE

Le CLIENT facilitera la fourniture d'indicateurs permettant d'estimer le temps gagné et les bénéfices apportés par l'utilisation du logiciel. Ces indicateurs pourront inclure des mesures de productivité, des économies de coûts et d'autres métriques pertinentes.

❖ PARTICIPATION À DES ACTIONS DE PROMOTION

Le CLIENT pourra être sollicité pour participer à diverses actions de promotion du logiciel ZAMAS, telles que :

- Témoigner ou fournir des informations pour des articles de presse ou des publications spécialisées ;
- Participer à des webinaires organisés par la SAS ZAMAS ou pour lesquelles la SAS ZAMAS est invitée afin de partager son expérience d'utilisateur du Logiciel ;
- Prises de Parole à des salons : Intervenir lors de conférences, salons ou événements professionnels pour parler de l'utilisation du Logiciel ZAMAS et de ses bénéfices.

❖ VIDÉOS ET PHOTOS PROMOTIONNELLES

Le CLIENT pourra être sollicité pour participer à la création de vidéos promotionnelles ou de photos promotionnelles mettant en avant l'utilisation du logiciel ZAMAS et ses avantages. Ces supports pourront être utilisés par la SAS ZAMAS à des fins marketing et



publicitaires.

❖ MISE À DISPOSITION DE CONTACTS

Le CLIENT s'engage à mettre à disposition ses contacts et à promouvoir le logiciel ZAMAS, notamment en :

- Impliquant la SAS ZAMAS dans des associations professionnelles telles que l'AVPU (Association des Villes pour la Propreté Urbaine) et autres organisations pertinentes.
- Promouvant et en recommandant le Logiciel ZAMAS au sein de Réseaux Professionnels ;
- Partageant des contacts professionnels d'autres services pouvant être utilisateurs du Logiciel.

9.3.2. RÉGIME FINANCIER

Le logiciel est mis à disposition gratuitement par la SAS ZAMAS au CLIENT pour une durée de trois (3) ans à compter de la date spécifiée en annexe 1 – spécifications contractuelles, en reconnaissance de la participation active du CLIENT à la conception du Logiciel grâce à la communication de retours Utilisateurs.

Cette contribution du CLIENT a été essentielle pour adapter et améliorer le logiciel en fonction des besoins spécifiques des utilisateurs finaux. Il est toutefois précisé à toutes fins utiles que cette contribution n'a créé aucuns droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel au profit du CLIENT, ces droits étant tous réservés à la SAS ZAMAS.

9.4. INTERVENTION DES ÉQUIPES SUR LE SITE DU CLIENT

9.4.1. CONDITIONS D'INTERVENTION

En cas d'intervention des équipes de la SAS ZAMAS sur le site du CLIENT, lesdites équipes s'engagent à respecter les règles et procédures internes du CLIENT ainsi que tout règlement intérieur applicable sur le site.

9.4.2. RESPONSABILITÉ DES ÉQUIPES

Les équipes de la SAS ZAMAS demeurent sous la responsabilité de ladite société pendant toute la durée de leur intervention sur le site du CLIENT. Toutefois, les équipes s'engagent à se conformer aux directives et instructions données par les représentants autorisés du CLIENT, dans la mesure où ces directives ne contreviennent pas aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

9.4.3. SUPERVISION PAR LA SAS ZAMAS

La SAS ZAMAS conserve le pouvoir hiérarchique et décisionnel sur ses équipes intervenant sur le site du CLIENT. En tant qu'employeur, la SAS ZAMAS demeure responsable de la supervision et de la gestion de ses employés, y compris lorsqu'ils sont déployés sur le site du CLIENT.

9.4.4. OBLIGATIONS RÉCIPROQUES

Le CLIENT s'engage à fournir à la SAS ZAMAS toutes les informations nécessaires concernant les règles internes et les règlements en vigueur sur son site, afin de permettre aux équipes de la SAS ZAMAS de s'y conformer pendant leur intervention.

9.4.5. CONFORMITÉ AUX LOIS ET RÈGLEMENTS

Les équipes de la SAS ZAMAS s'engagent à respecter l'ensemble des lois, règlements et normes en vigueur pendant leur intervention sur le site du CLIENT, et à ne pas entreprendre d'actions qui pourraient compromettre la sécurité ou le bon fonctionnement des opérations du CLIENT.

9.4.6. CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

La SAS ZAMAS décline toute responsabilité pour les actes ou omissions des équipes intervenant sur le site du CLIENT, dans la mesure où ces actes ou omissions sont conformes aux directives et instructions légitimes du CLIENT et aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.



9.4.7. RESPONSABILITÉ

Le CLIENT s'engage à dégager de toute responsabilité la SAS ZAMAS et ses équipes pour toute réclamation, perte, dommage ou responsabilité découlant de l'intervention des équipes sur son site, dans la mesure où ces réclamations, pertes, dommages ou responsabilités ne résultent pas d'une faute ou d'une négligence de la part de la SAS ZAMAS ou de ses équipes.

9.5. CONFIDENTIALITÉ ET SECRET DES AFFAIRES

9.5.1. RÉCIPROCITÉ DE L'ENGAGEMENT DE CONFIDENTIALITÉ

La SAS ZAMAS et le CLIENT s'engagent à préserver la confidentialité des informations, données et documents qu'ils se communiquent au cours de l'exécution du présent contrat et qui auraient été identifiés comme « confidentiels » par la Partie dont ils émanent, ou dont le caractère confidentiel résulterait manifestement de leur nature ou des conditions de leur communication (ci-après les « Informations Confidentielles »).

Chacune des Parties met en œuvre les moyens appropriés afin de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre Partie.

Chacune des Parties s'engage à faire respecter cette obligation de confidentialité à l'ensemble de son personnel, le cas échéant à ses sous-traitants et fournisseurs.

La présente obligation de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du présent contrat et jusqu'à ce que les Informations Confidentielles concernées tombent dans le domaine public. En toute hypothèse, cette durée ne pourra pas être inférieure à une durée de cinq (5) années à compter du terme ou de la résiliation du présent contrat.

Il est précisé que la violation de la présente obligation de confidentialité peut entraîner la résiliation du présent Contrat aux torts de la Partie divulgateuse.

9.5.2. SPÉCIFICITÉ DE LA CONFIDENTIALITÉ A RESPECTER

Concernant la SAS ZAMAS, la clause de confidentialité s'applique en particulier à la non-transmission des accès à des tiers, des codes sources, ainsi que des captures d'écran du Logiciel.

9.5.3. SECRET DES AFFAIRES

Par ailleurs, le CLIENT ne peut divulguer les données et informations couvertes par le secret des affaires dont il aurait connaissance pendant la durée d'exécution du présent contrat. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance de telles informations qui appartiendraient à la SAS ZAMAS, il s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires afin de réduire les risques de divulgation, notamment au moyen d'engagements de confidentialité individuels, de cloisonnement organisationnel et de paramétrage des droits d'accès.

Cette interdiction ne prend pas fin à l'issue du présent contrat et perdure jusqu'à ce que lesdites informations confidentielles tombent dans le domaine public.

9.5.4. EXCEPTIONS A L'OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

La présente obligation de confidentialité ne s'appliquera pas si la Partie réceptrice de l'Information Confidentielle démontre :

- Qu'elle était déjà en possession licitement de ladite Information Confidentielle, sans violation du présent contrat, ou sans violation d'une autre obligation de confidentialité ;
- Que l'Information Confidentielle était déjà dans le domaine public sans manquement de sa part ;
- Qu'elle a obtenu licitement l'information confidentielle par un tiers ;
- Qu'elle a obtenu l'autorisation expresse, écrite et préalable de l'autre Partie dont l'Information Confidentielle émane ;
- Que la communication de l'Information Confidentielle était imposée par des autorités judiciaires et légitimes, ou qu'elle était rendue nécessaire pour la défense en justice de ses propres intérêts.

En outre, le CLIENT consent à ce que tous les documents liés à l'exécution du contrat puissent être divulgués par la SAS ZAMAS à un tiers, à la condition que cette divulgation s'avère nécessaire, notamment pour les besoins d'une mission de conseil ou d'assistance à maîtrise d'ouvrage, de contrôle des prestations réalisées ou en cas de passation d'un contrat de substitution.



La SAS ZAMAS s'engage, le cas échéant, à obtenir de ce tiers toutes les assurances nécessaires quant à la mise en œuvre par ce dernier et ses éventuels sous-traitants de mesures effectives de protection des informations couvertes par le secret des affaires.

La SAS ZAMAS informe le CLIENT par écrit 15 jours avant de divulguer de telles informations, en précisant le motif, la durée ainsi que les informations et documents concernés.



10. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

10.1. DROITS DE LA SAS ZAMAS

La SAS ZAMAS conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle inhérents au logiciel mis à disposition du CLIENT. Aucune clause du présent accord ne peut être interprétée comme une cession de ces droits au CLIENT.

La SAS ZAMAS est ainsi la seule titulaire des droits de propriété intellectuelle sur le Logiciel, ce que le CLIENT reconnaît et accepte expressément.

10.2. ABONNEMENT D'UTILISATION

La SAS ZAMAS octroie au CLIENT une licence d'utilisation sur le Logiciel qui prend la forme d'un ou plusieurs abonnements comme spécifiés dans l'annexe 1 – spécificités contractuelles.

La licence concédée au CLIENT est non exclusive, non transférable et révocable et limitée à la durée du présent contrat, et valable pour le monde entier.

Cette licence permet au CLIENT et aux Utilisateurs, dont le CLIENT se porte garant, d'utiliser le Logiciel conformément à sa destination et à sa Documentation.

Il est rappelé que cette licence n'implique aucune cession définitive des droits de propriété intellectuelle du Logiciel au profit du CLIENT, mais seulement une concession temporaire.

10.3. USAGE DU LOGICIEL PAR LE CLIENT

Le CLIENT est autorisé à utiliser le logiciel à des fins compatibles avec son activité, dans le cadre des stipulations contractuelles.

Il est expressément interdit au CLIENT de :

- (1) revendre, céder, louer, donner en crédit-bail, donner ou transférer le Logiciel à un tiers en violation du présent contrat ;
- (2) décompiler, désassembler, copier, déchiffrer ou chercher à découvrir ou obtenir le code source non publiques du Logiciel, sauf dans la mesure où cela est expressément autorisé par la loi applicable (et alors uniquement sur demande préalable adressée à la SAS ZAMAS) ;
- (3) utiliser le Logiciel d'une manière incompatible avec les droits limités accordés par les présentes, et en particulier reproduire ou rendre le Logiciel accessible aux tiers ;

10.4. (4) UTILISER LE LOGICIEL POUR SE LIVRER A DES ACTIVITES ILLICITES OU MALVEILLANTES ;

- (5) modifier, adapter ou créer des œuvres dérivées du Logiciel.

TOUTE TENTATIVE DE FAIRE CE QUI PRÉCÈDE CONSTITUE UNE VIOLATION DES DROITS DE LA SAS ZAMAS. SI LE CLIENT/OU UN DES UTILISATEURS DONT LE CLIENT VIOLE L'UNE DE CES RESTRICTIONS, IL POURRA FAIRE L'OBJET DE POURSUITES ET DE DEMANDE DE DOMMAGES ET INTÉRÊTS.

10.5. GARANTIE D'ÉVICTION

La SAS ZAMAS garantit qu'elle dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de conclure le présent contrat. Elle garantit que le Logiciel ne constitue pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante et qu'elle ne viole aucun droit de tiers.



11. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

11.1. TRANSFERT DU CONTRAT ET SOUS-TRAITANCE

Le présent contrat n'est pas transmissible aux tiers, sauf accord exprès de la SAS ZAMAS.

Par ailleurs, la SAS ZAMAS peut sous-traiter l'exécution de certaines obligations du présent contrat à des tiers. Dans ce cadre, elle devra en informer le CLIENT au moins 15 jours avant la mise en application de la sous-traitance.

Le changement de sous-traitant en cours de l'exécution du présent contrat est encadré au sein de l'annexe 2 lorsque ce changement concerne des traitements de Données à caractère personnel.

11.2. RÉSILIATION

11.2.1. PERIODE D'ESSAI

Les deux (2) premiers mois de mise en service de(s) abonnement(s) au Logiciel, le délai de résiliation du présent contrat par l'une des deux Parties sera réduit à deux (2) semaines.

11.2.2. RESILIATION PAR LE CLIENT

Le CLIENT peut résilier le présent contrat avec un préavis écrit de quatre (4) mois en cas de manquement grave de la part de la SAS ZAMAS à l'une de ses obligations contractuelles si ce manquement n'est pas corrigé dans un délai de trente (30) jours après mise en demeure infructueuse du CLIENT envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception. Dans ce cas, le CLIENT s'engage à payer les sommes dues jusqu'à la date effective de la résiliation.

11.2.3. RÉSILIATION PAR LA SAS ZAMAS

La SAS ZAMAS peut résilier le présent contrat en respectant un préavis écrit de quatre (4) mois, sans avoir à justifier d'un quelconque motif. Dans ce cas, la SAS ZAMAS notifie au CLIENT son souhait de mettre fin au présent contrat par lettre recommandée avec accusé de réception au Client.

La SAS ZAMAS peut également résilier le présent contrat en respectant un préavis écrit de quatre (4) mois en cas de manquement grave de la part du CLIENT à l'une de ses obligations contractuelles si ce manquement n'est pas corrigé dans un délai de trente (30) jours après mise en demeure infructueuse du CLIENT envoyée par lettre recommandée avec accusé de réception. Notamment, la SAS ZAMAS pourra résilier le présent contrat en cas de non-utilisation du logiciel pendant plus de deux mois.

11.2.4. RÉSILIATION POUR CAUSE DE FORCE MAJEURE

Les deux Parties peuvent résilier le présent contrat sans préavis en cas de survenance d'un événement de force majeure rendant impossible l'exécution du contrat pour une durée supérieure à trois (3) mois. Cette résiliation est notifiée par la Partie la plus diligente à l'autre Partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

11.2.5. EFFETS DE LA RÉSILIATION

En cas de résiliation, la SAS ZAMAS s'engage à restituer au CLIENT toutes ses Données dans un format exploitable dans un délai de trente (30) jours, sur la demande expresse et écrite du CLIENT. Le CLIENT s'engage à cesser toute utilisation du Logiciel et à détruire toutes les copies dont il serait éventuellement en possession.

11.3. DISPOSITIONS APPLICABLES EN CAS DE MENACE SANITAIRE GRAVE APPELANT DES MESURES D'URGENCE

La menace sanitaire appelant des mesures d'urgence, notamment l'état d'urgence sanitaire déclaré en application des dispositions du code de la santé publique, est assimilée à un cas de force majeure dès lors que cette situation est inconnue des Parties au moment de la signature du contrat par le CLIENT ou par ZAMAS ou que cette situation, bien que connue des Parties, donne lieu à des mesures d'urgence nouvelles inconnues des Parties au moment de la signature du contrat par le CLIENT ou par la SAS ZAMAS et ayant un impact direct sur l'exécution du présent contrat. Ces situations sont constitutives d'un « événement perturbateur » au sens du présent article.



11.3.1. SUSPENSION DE L'EXÉCUTION DES PRESTATIONS À LA DEMANDE DE LA SAS ZAMAS

Si la SAS ZAMAS est temporairement dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie des prestations du fait d'un évènement perturbateur lié à une menace sanitaire ou que cette exécution ferait peser sur elle une charge manifestement excessive, elle peut en demander la suspension par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

En cas de menaces sanitaires graves, la décision de suspendre l'exécution des prestations à la demande de la SAS ZAMAS fait l'objet d'un écrit transmis au CLIENT par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

Dans sa décision, la SAS ZAMAS précise l'impact éventuel de la suspension sur la durée du contrat. Toute modification de la durée du contrat ne peut résulter que d'un avenant.

La SAS ZAMAS ne peut voir sa responsabilité contractuelle engagée dès lors qu'elle démontre qu'elle ne dispose pas des moyens suffisants pour exécuter les prestations ou que leur mobilisation ferait peser sur elle une charge manifestement excessive.

À ce titre, toute justification permettant au CLIENT d'apprécier le bien-fondé des difficultés rencontrées ou à venir ainsi que leur lien de causalité avec l'évènement perturbateur doit être fournie par la SAS ZAMAS. La SAS ZAMAS doit prouver l'impossibilité temporaire de poursuivre l'exécution du contrat en apportant la preuve qu'elle ne dispose pas de moyens permettant d'y pallier raisonnablement.

11.3.2. SUSPENSION À L'INITIATIVE DU CLIENT

En cas de menaces sanitaires graves, si le CLIENT décide de suspendre l'exécution de tout ou partie des prestations, il en informe la SAS ZAMAS par écrit, dans les meilleurs délais et par tout moyen matériel ou dématérialisé permettant de déterminer de façon certaine la date et l'heure de sa réception.

Dans sa décision, le CLIENT précise l'impact éventuel de la suspension sur la durée du présent contrat. Toute modification de la durée du contrat ne peut résulter que d'un avenant.

En cas de suspension de tout ou partie des prestations, les Parties procèdent à l'établissement d'un constat contradictoire des prestations réalisées jusqu'à la suspension, sauf lorsque celui-ci s'avère manifestement inutile.

La SAS ZAMAS, quant à elle, ne peut voir sa responsabilité contractuelle engagée du fait de cette suspension.

Celle-ci donne lieu à indemnisation de la SAS ZAMAS, le CLIENT étant tenu de payer uniquement les prestations de l'année en cours, si la SAS ZAMAS démontre l'existence d'un lien direct entre le préjudice subi et la suspension des prestations.

Pour ce faire, la SAS ZAMAS adresse au CLIENT un mémoire en réclamation. Ce mémoire justifie :

- Les coûts d'arrêt des prestations, objet du contrat ;
- La part des charges d'exploitation directement liées à l'exécution du contrat et qui ont continué d'être supportées par la SAS ZAMAS pendant la période de suspension.

11.4. PUBLICITE

Le client autorise la SAS ZAMAS à utiliser son nom et son logo à titre de référence commerciale.

11.5. FORCE MAJEURE

Aucune des deux Parties ne sera responsable de la non-exécution de ses obligations au titre du présent contrat en cas de force majeure, telle que définie par la jurisprudence française. L'alinéa précédent ne remet toutefois pas en cause l'indemnisation qui sera due à la SAS ZAMAS en cas de suspension de ses prestations en présence d'une menace sanitaire grave dans les conditions prévues à l'article 11.3.2 du présent contrat.

11.6. SURVIE

Les dispositions du présent contrat qui, par leur nature, ont vocation à survivre à l'extinction du contrat, notamment les dispositions relatives à la propriété intellectuelle, à la responsabilité, à la confidentialité et au droit applicable, resteront en vigueur après la résiliation ou la fin du présent contrat.



11.7. LANGUE

Le présent contrat est rédigé en langue française.

11.8. RENONCIATION

Chaque Partie reconnaît et accepte que tout retard ou omission dans l'exercice de ses droits en vertu du présent contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à ces droits, et que toute renonciation à un droit spécifique ne saurait constituer une renonciation aux autres droits ou obligations en vertu du présent contrat.

11.9. PREUVE

Pour toute preuve relative à l'exécution du présent contrat, les parties conviennent de recourir aux courriers électroniques et lettres recommandées avec accusé de réception échangés entre elles.

11.10. ANNEXE

Le présent contrat est accompagné de trois (3) annexes, qui en font partie intégrante :

- Annexe 1 – spécificités contractuelles ;
- Annexe 2 – Traitement de Données à caractère personnel ;
- Annexe 3 – Sécurité des Données.

11.11. LITIGES ET CONTENTIEUX, DROIT APPLICABLE ET JURIDICTION COMPÉTENTE

Le CLIENT et la SAS ZAMAS s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif à l'interprétation des stipulations du présent contrat.

Le présent contrat est régi par le droit français. Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat sera soumis à la juridiction exclusive du tribunal compétent en France.

12. SIGNATURE ELECTRONIQUE

Le présent contrat pourra être signé électroniquement ou de manière manuscrite, au choix des Parties.

Dans le cas d'une signature électronique, les présentes ont la même valeur probante qu'un écrit signé de façon manuscrite sur papier et pourront valablement être opposés aux Parties, dans les conditions prévues à l'article 1367 du code civil.

Signature du client	Signature de la SAS ZAMAS
Représentant légal et fonction :	Représentant légal et fonction : Zoémie CASSETTE, Présidente
Date :	Date :
Lieu :	Lieu :



Spécificités contractuelles

1. MODALITÉS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

1.1. OBJET DU CONTRAT

Les abonnements annuels inclus dans le contrat sont :

- Un abonnement administrateur au nom de Rodolphe Chorgnon, rodolphe.chorgnon@lodeve.com, directeur du service technique mutualisée de la commune du Lodève et de la communauté de communes du Lodévois et Larzac ;
- Un abonnement annuel responsable de service ;
- Un abonnement annuel chef d'équipe.

1.2. DATES DE DEBUT ET DE FIN DU CONTRAT

Le contrat commence à la date suivante : 17 juin 2024.

Le contrat se termine à la date suivante : 16 juin 2027.

2. ACCOMPAGNEMENT A L'INITIALISATION

2.1. FORMATION A L'UTILISATION DU LOGICIEL

La formation à l'utilisation du logiciel est prévue le jeudi 13 juin 2024 de 8h à 12h au Centre Technique - Avenue de Fumel, pour une durée de 4 heures incluant 3 stagiaires.

2.2. ACCOMPAGNEMENT À LA PRISE EN MAIN DU LOGICIEL

Le lancement du test est prévu le lundi 17 juin.

2.1. BILAN DES TEMPS PRÉVUS

Le tableau ci-après résume l'ensemble des temps d'échange et formations prévus dans le cadre de l'accompagnement du CLIENT à l'initialisation.

Tableau 1. Étape de l'accompagnement à l'initialisation.

Modalités	Date	Horaire	Lieu
Formation à la configuration	Jeudi 13 juin	8h à 12h	Services techniques de Lodève
Présence de nos équipes pour le lancement du test	Lundi 17 juin	7h à 18h	Services techniques de Lodève
Bilan de la première semaine de test	Vendredi 21 juin	11h à 12h30	Services techniques de Lodève
Bilan de la deuxième semaine de test	Vendredi 28 juin	11h à 12h30	Services techniques de Lodève
Bilan du premier mois de test	Vendredi 19 juillet	11h à 12h30	Services techniques de Lodève
Bilan du test	Vendredi 6 septembre	10h30 à 11h30	Services techniques de Lodève



3. MAINTENANCE ET SUPPORT

La SAS ZAMAS assure la maintenance et le support du Logiciel pendant une période de trois (3) années à compter de la date de souscription de l'abonnement soit du 17 juin 2024 au 17 juin 2027. La maintenance et le support incluent la fourniture de mises à jour du Logiciel, la correction des bugs et l'assistance technique par téléphone ou par ticketing spécifié dans la convention de collaboration.



Spécificités contractuelles

1. MODALITÉS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

1.1. OBJET DU CONTRAT

Les abonnements annuels inclus dans le contrat sont :

- Un abonnement administrateur au nom de Rodolphe Chorgnon, rodolphe.chorgnon@lodeve.com, directeur du service technique mutualisée de la commune du Lodève et de la communauté de communes du Lodévois et Larzac ;
- Un abonnement annuel responsable de service ;
- Un abonnement annuel chef d'équipe.

1.2. DATES DE DEBUT ET DE FIN DU CONTRAT

Le contrat commence à la date suivante : 17 juin 2024.

Le contrat se termine à la date suivante : 16 juin 2027.

2. ACCOMPAGNEMENT A L'INITIALISATION

2.1. FORMATION A L'UTILISATION DU LOGICIEL

La formation à l'utilisation du logiciel est prévue le jeudi 13 juin 2024 de 8h à 12h au Centre Technique - Avenue de Fumel, pour une durée de 4 heures incluant 3 stagiaires.

2.2. ACCOMPAGNEMENT À LA PRISE EN MAIN DU LOGICIEL

Le lancement du test est prévu le lundi 17 juin.

2.1. BILAN DES TEMPS PRÉVUS

Le tableau ci-après résume l'ensemble des temps d'échange et formations prévus dans le cadre de l'accompagnement du CLIENT à l'initialisation.

Tableau 1. Étape de l'accompagnement à l'initialisation.

Modalités	Date	Horaire	Lieu
Formation à la configuration	Jeudi 13 juin	8h à 12h	Services techniques de Lodève
Présence de nos équipes pour le lancement du test	Lundi 17 juin	7h à 18h	Services techniques de Lodève
Bilan de la première semaine de test	Vendredi 21 juin	11h à 12h30	Services techniques de Lodève
Bilan de la deuxième semaine de test	Vendredi 28 juin	11h à 12h30	Services techniques de Lodève
Bilan du premier mois de test	Vendredi 19 juillet	11h à 12h30	Services techniques de Lodève
Bilan du test	Vendredi 6 septembre	10h30 à 11h30	Services techniques de Lodève



3. MAINTENANCE ET SUPPORT

La SAS ZAMAS assure la maintenance et le support du Logiciel pendant une période de trois (3) années à compter de la date de souscription de l'abonnement soit du 17 juin 2024 au 17 juin 2027. La maintenance et le support incluent la fourniture de mises à jour du Logiciel, la correction des bugs et l'assistance technique par téléphone ou par ticketing spécifié dans la convention de collaboration.



Spécificités concernant les données à caractères personnel

1. TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Pour l'exécution du présent contrat, en cas de traitement de données à caractère personnel, la SAS ZAMAS est tenue au respect de la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, notamment le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le cas échéant, la SAS ZAMAS apporte au CLIENT des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées afin que le traitement réponde aux exigences du règlement européen et garantisse la protection des droits des personnes concernées.

En particulier, afin d'encadrer leur relation au regard de la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, la SAS ZAMAS et le CLIENT s'engagent à respecter strictement les obligations prévues dans la présente annexe, laquelle lie la SAS ZAMAS, en qualité de sous-traitant, au Client, lequel revêt la qualité de responsable de traitement, conformément à l'article 28 du Règlement européen n°2016/679 (RGPD).

La SAS ZAMAS met à la disposition du CLIENT la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations.

2. OBLIGATIONS DE LA SAS ZAMAS EN QUALITE DE SOUS TRAITANT

La SAS ZAMAS s'engage à :

1. Traiter les Données à caractère personnel du CLIENT uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance ;
2. Traiter les Données à caractère personnel du CLIENT conformément aux instructions documentées du CLIENT, qui endosse le rôle de responsable de traitement. Si la SAS ZAMAS considère qu'une instruction constitue une violation du RGPD ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données personnelles, elle en informe immédiatement le CLIENT.
3. Garantir la confidentialité des Données à caractère personnel du CLIENT traitées dans le cadre du présent contrat
4. Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
 - S'engagent à respecter la confidentialité,
 - Reçoivent la formation nécessaire en matière de RGPD.
5. Prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut**



3. HÉBERGEUR – SOUS TRAITANCE

3.1. HEBERGEUR ACTUEL

Le logiciel est hébergé sur la plateforme Clever Cloud, 4 rue Voltaire, 44000 Nantes, France. La SAS ZAMAS s'engage à utiliser des hébergeurs respectant des normes de sécurité élevées pour garantir la protection des données du CLIENT.

3.2. EN CAS DE CHANGEMENT D'HEBERGEUR OU DE SOUS-TRAITANT

En cas de changement d'hébergeur pour le Logiciel, la SAS ZAMAS s'engage à informer préalablement le CLIENT de cette transition au minimum 30 jours avant la migration. Cette communication inclura les raisons du changement, les mesures prises pour assurer la continuité du service, ainsi que les garanties de sécurité mises en place par le nouvel hébergeur pour protéger les données du CLIENT conformément aux exigences du RGPD.

Pendant le délai précité de 30 jours, il est souligné que le CLIENT, en tant que responsable de traitement, pourra présenter ses objections au changement de sous-traitant. Cette sous-traitance peut être effectuée si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant ce délai. A défaut, en l'absence d'accord trouvé entre le CLIENT et la SAS ZAMAS, le CLIENT peut résilier le contrat de collaboration avant le changement effectif de sous-traitant par la SAS ZAMAS.

4. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

4.1. DONNÉES COLLECTÉES

Dans le cadre de l'utilisation du logiciel, la SAS ZAMAS collectera et stockera des Données à caractère personnel des préposés du CLIENT telles que :

- Des données concernant les agents du CLIENT : nom, prénom, adresse mail (optionnel), mot de passe (crypté) ;
- Des données concernant les véhicules du CLIENT : immatriculation ;
- Les coordonnées GPS des véhicules et matériels du CLIENT ;
- Les tracés d'itinéraires des véhicules et des agents du CLIENT.

4.2. INFORMATION DES PRÉPOSÉS

Il incombe au CLIENT d'informer les préposés au traitement des données personnelles sur leurs droits et obligations en vertu du RGPD. Le CLIENT désignera un responsable chargé de cette mission d'information et veillera à ce que les préposés au traitement reçoivent une formation adéquate sur les principes et les bonnes pratiques en matière de protection des données personnelles. La SAS ZAMAS fournira au CLIENT toute assistance nécessaire pour faciliter cette sensibilisation, y compris la mise à disposition de documents d'information et de modules de formation.

4.3. EXERCICE DU DROIT DES PERSONNES PHYSIQUES CONCERNÉES

Dans la mesure du possible, la SAS ZAMAS aidera le CLIENT à s'acquiescer de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées. Cette aide peut être apportée par des fonctionnalités adaptées dans les outils d'administration du Logiciel. Elle vise à répondre aux droits d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Ces droits des personnes peuvent être limités par des obligations réglementaires ou autres motifs licites prévus par le RGPD.

Le CLIENT reçoit et traite en direct les demandes adressées par les personnes concernées. En cas de nécessité ou si le CLIENT, en tant que responsable de traitement, ne dispose pas des moyens techniques de satisfaire les demandes légitimes la SAS



ZAMAS y répondra sur demande expresse du CLIENT, en son nom et pour son compte, dans les délais prévus par le RGPD, s'agissant des données faisant l'objet de la sous-traitance prévue par le présent contrat.

5. SÉCURITÉ DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La SAS ZAMAS s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données à caractère personnel contre toute atteinte à la sécurité, notamment la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée ou l'accès non autorisé. Ces mesures sont décrites au sein de l'annexe 3 – Sécurité.

6. PROCEDURE EN CAS DE VIOLATION DE DONNEES PERSONNELLES

En cas de violation de données à caractère non personnel, la SAS ZAMAS appliquera la procédure spécifique suivante :

- Identification de l'incident de sécurité et confirmation de la violation de données.
- Le CLIENT sera informé de la violation dans un délai de 24 heures suivant sa détection avec une description de la violation, notamment :
 - La nature de la violation, les catégories et le nombre de personnes concernées et le nombre d'enregistrements de données ;
 - La description et les conséquences probables résultant de cette violation
- Après accord exprès et préalable du CLIENT, La SAS ZAMAS notifiera la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) dans un délai de 72 heures suivant la détection de la violation, conformément aux exigences du RGPD. La notification indiquera (d'une façon échelonnée si toutes les informations ne sont pas connues) :
 - La nature de la violation, les catégories et le nombre de personnes concernées et le nombre d'enregistrements de données ;
 - Communiquer le nom du référent de données à caractère personnel du Client ;
 - Décrire les conséquences probables résultant de cette violation ;
 - Proposer des mesures à mettre en place pour limiter les conséquences de la violation.
- Mise en œuvre immédiate des actions correctives pour limiter l'impact de la violation et prévenir des incidents futurs.
- Conduite d'une analyse approfondie pour comprendre les causes de la violation et renforcer les mesures de sécurité. Cette analyse pourra également être réalisée par des prestataires spécialisés.

À l'issue de la procédure, un rapport détaillé sera fourni au CLIENT, incluant les mesures prises, les impacts de la violation et les recommandations pour éviter de telles situations à l'avenir. Le format du rapport sera choisi par la SAS ZAMAS.

7. AIDE DE LA SAS ZAMAS DANS LE CADRE DU RESPECT PAR LE CLIENT DE SES OBLIGATIONS

La SAS ZAMAS aidera le CLIENT, en qualité de responsable de traitement, et pour la partie la concernant, à la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des données personnelles.

En cas de besoin, la SAS ZAMAS aidera le CLIENT pour la réalisation de la consultation préalable de la CNIL. Elle aide également le responsable de traitement à répondre à toute demande d'information relative au RGPD.



8. OBLIGATIONS DU CLIENT VIS-A-VIS DE LA SAS ZAMAS

Conformément à la réglementation sur la protection des données à caractère personnel, le CLIENT s'engage à :

6. Fournir à la SAS ZAMAS les Données à caractère personnel qui doivent être traitées via le Logiciel ;
7. Documenter par écrit toute instruction spécifique concernant le traitement de ces données par la SAS ZAMAS ;
8. Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD afin de répondre aux exigences de la chaîne de conformité de bout en bout
9. Signaler toute caractéristique du Logiciel qui lui semblerait présenter un risque ou pouvoir faire l'objet d'une amélioration au sens du RGPD.

9. DUREE

La durée de la présente annexe relative aux traitements de Données à caractère personnel correspond à la durée du contrat principal auquel elle est annexée.

Au terme du contrat, la SAS ZAMAS s'engage, selon les modalités prévues au contrat principal :

- À détruire toutes les données à caractère personnel à l'expiration d'un délai de trente jours suivant la fin du contrat, ou,
- Fournir les données à caractère personnel puis les détruire, ou,
- Transférer les données à caractère personnel au sous-traitant désigné par le CLIENT avant de les détruire.

La procédure d'export des Données est décrite au sein de l'annexe 3 – Sécurité.



Annexe 3 – Sécurité des Données

La SAS ZAMAS met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques que présentent l'hébergement et le traitement des Données du Client.

Ces mesures sont les suivantes :

1. CRYPTAGE DES DONNEES

Les données stockées sur l'hébergeur Clever Cloud sont cryptées à l'aide de CryptSetup réglé en LUKS2, avec l'algorithme aes-xts, pour garantir leur confidentialité en cas d'accès non autorisé aux serveurs.

2. CONTROLE DES DONNEES

Les droits d'accès aux Données sont strictement contrôlés et limités aux seuls utilisateurs autorisés, en fonction de leur rôle et de leurs responsabilités.

3. AUDIT ANNUEL DE CYBERSECURITE

La SAS ZAMAS s'engage à réaliser un audit annuel de cybersécurité afin de garantir la protection des Données et la conformité aux normes en vigueur. Les modalités de cet audit incluent notamment :

- Analyse des vulnérabilités potentielles et identification des menaces liées aux systèmes informatiques et aux données ;
- Contrôle des mises à jour de sécurité appliquées aux logiciels et systèmes d'exploitation utilisés par la SAS ZAMAS ;
- Simulation d'attaques pour tester la robustesse des systèmes de défense et identifier les points faibles.
- Examen des procédures d'accès aux données et vérification de la conformité des pratiques avec les politiques de sécurité.

La SAS ZAMAS se réserve le droit de faire appel à des prestataires spécialisés pour la réalisation de cet audit, afin de garantir un niveau d'expertise élevé et des résultats fiables.

À la demande du Client, les résultats de cet audit pourront lui être communiqués.

4. PROCEDURE EN CAS DE VIOLATION DE DONNEES

En cas de violation de Données du Client, la SAS ZAMAS appliquera la procédure suivante :

- Identification de l'incident de sécurité et confirmation de la violation de données.
- Le CLIENT sera informé de la violation dans un délai de 48 heures suivant sa détection, avec une description des Données affectées et des mesures prises pour remédier à la situation.
- Mise en œuvre immédiate des actions correctives pour limiter l'impact de la violation et prévenir des incidents futurs.
- Conduite d'une analyse approfondie pour comprendre les causes de la violation et renforcer les mesures de sécurité. Cette analyse pourra également être réalisée par des prestataires spécialisés.

À l'issue de la procédure, un rapport détaillé sera fourni au CLIENT, incluant les mesures prises, les impacts de la violation et les recommandations pour éviter de telles situations à l'avenir. Le format du rapport sera choisi par la SAS ZAMAS.



5. SAUVEGARDE DES DONNEES

5.1. PROCEDURE DE SAUVEGARDE

La SAS ZAMAS s'engage à réaliser trois niveaux de sauvegarde :

- Une sauvegarde quotidienne et cryptée directement réalisée par l'hébergeur et localisée en France dans le respect des Normes RGPD avec un historique de 7 jours ;
- Une sauvegarde hebdomadaire et cryptée réalisés par SAS ZAMAS et stockés dans le coffre-fort One drive avec un historique de 1 mois ;
- Une sauvegarde hebdomadaire et cryptée réalisés par SAS ZAMAS et stockés sur un disque dur externe crypté avec un historique de 1 mois.

5.2. ACCES AUX DONNEES ET SAUVEGARDE

Le CLIENT peut accéder à ses Données et les gérer à tout moment depuis le Logiciel. Le Client peut également exporter lui-même ses Données dans un format standard type .xls ou .pdf via le logiciel.

Si le CLIENT fait, au cours du contrat, la requête à la SAS ZAMAS d'exporter tout ou partie de ses Données, les données seront transférées au CLIENT sous format .bak ou autre format de base de données. Cette exportation pourra alors être facturée par la SAS ZAMAS au CLIENT.

5.3. ARCHIVAGE DES DONNEES

La SAS Zamas s'engage à conserver l'historique des Données durant la durée du présent contrat.

En fin de contrat ou en cas de rupture de contrat, une sauvegarde des Données sera communiquée au client (en .bak) sur sa demande expresse, et les Données seront supprimées des bases de la SAS ZAMAS.



Annexe 3 – Sécurité des Données

La SAS ZAMAS met en œuvre des mesures de sécurité techniques et organisationnelles afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques que présentent l'hébergement et le traitement des Données du Client.

Ces mesures sont les suivantes :

1. CRYPTAGE DES DONNEES

Les données stockées sur l'hébergeur Clever Cloud sont cryptées à l'aide de CryptSetup réglé en LUKS2, avec l'algorithme aes-xts, pour garantir leur confidentialité en cas d'accès non autorisé aux serveurs.

2. CONTROLE DES DONNEES

Les droits d'accès aux Données sont strictement contrôlés et limités aux seuls utilisateurs autorisés, en fonction de leur rôle et de leurs responsabilités.

3. AUDIT ANNUEL DE CYBERSECURITE

La SAS ZAMAS s'engage à réaliser un audit annuel de cybersécurité afin de garantir la protection des Données et la conformité aux normes en vigueur. Les modalités de cet audit incluent notamment :

- Analyse des vulnérabilités potentielles et identification des menaces liées aux systèmes informatiques et aux données ;
- Contrôle des mises à jour de sécurité appliquées aux logiciels et systèmes d'exploitation utilisés par la SAS ZAMAS ;
- Simulation d'attaques pour tester la robustesse des systèmes de défense et identifier les points faibles.
- Examen des procédures d'accès aux données et vérification de la conformité des pratiques avec les politiques de sécurité.

La SAS ZAMAS se réserve le droit de faire appel à des prestataires spécialisés pour la réalisation de cet audit, afin de garantir un niveau d'expertise élevé et des résultats fiables.

À la demande du Client, les résultats de cet audit pourront lui être communiqués.

4. PROCEDURE EN CAS DE VIOLATION DE DONNEES

En cas de violation de Données du Client, la SAS ZAMAS appliquera la procédure suivante :

- Identification de l'incident de sécurité et confirmation de la violation de données.
- Le CLIENT sera informé de la violation dans un délai de 48 heures suivant sa détection, avec une description des Données affectées et des mesures prises pour remédier à la situation.
- Mise en œuvre immédiate des actions correctives pour limiter l'impact de la violation et prévenir des incidents futurs.
- Conduite d'une analyse approfondie pour comprendre les causes de la violation et renforcer les mesures de sécurité. Cette analyse pourra également être réalisée par des prestataires spécialisés.

À l'issue de la procédure, un rapport détaillé sera fourni au CLIENT, incluant les mesures prises, les impacts de la violation et les recommandations pour éviter de telles situations à l'avenir. Le format du rapport sera choisi par la SAS ZAMAS.



5. SAUVEGARDE DES DONNEES

5.1. PROCEDURE DE SAUVEGARDE

La SAS ZAMAS s'engage à réaliser trois niveaux de sauvegarde :

- Une sauvegarde quotidienne et cryptée directement réalisée par l'hébergeur et localisée en France dans le respect des Normes RGPD avec un historique de 7 jours ;
- Une sauvegarde hebdomadaire et cryptée réalisés par SAS ZAMAS et stockés dans le coffre-fort One drive avec un historique de 1 mois ;
- Une sauvegarde hebdomadaire et cryptée réalisés par SAS ZAMAS et stockés sur un disque dur externe crypté avec un historique de 1 mois.

5.2. ACCES AUX DONNEES ET SAUVEGARDE

Le CLIENT peut accéder à ses Données et les gérer à tout moment depuis le Logiciel. Le Client peut également exporter lui-même ses Données dans un format standard type .xls ou .pdf via le logiciel.

Si le CLIENT fait, au cours du contrat, la requête à la SAS ZAMAS d'exporter tout ou partie de ses Données, les données seront transférées au CLIENT sous format .bak ou autre format de base de données. Cette exportation pourra alors être facturée par la SAS ZAMAS au CLIENT.

5.3. ARCHIVAGE DES DONNEES

La SAS Zamas s'engage à conserver l'historique des Données durant la durée du présent contrat.

En fin de contrat ou en cas de rupture de contrat, une sauvegarde des Données sera communiquée au client (en .bak) sur sa demande expresse, et les Données seront supprimées des bases de la SAS ZAMAS.