

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE
DÉPARTEMENT DE
L'HÉRAULT
CANTON DE
LODÈVE

COMMUNE DE LODÈVE

DÉCISION

numéro
MLDC_251219_097

portant sur

ATTRIBUTION DU CONTRAT DE MISE EN SERVICE ET DE MAINTENANCE DE L'APPLICATION WEB ZAMAS POUR LA GESTION DU SERVICE ESPACES VERTS

Le Maire de la Commune de Lodève,

VU le code de la commande publique et en particulier l'article R2122-8 relatif à la procédure sans publicité, ni mise en concurrence,

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 la nécessité pour la commune de Lodève de conclure un contrat pour la mise en service et la maintenance d'un logiciel pour la gestion du service espaces verts,

CONSIDÉRANT la proposition commerciale établie par la Société par Actions Simplifiée (SAS) ZAMAS,

DÉCIDE

- **ARTICLE 1** : De conclure un contrat de mise en service et de maintenance de l'application web ZAMAS pour la gestion du service communal espaces verts, avec la SAS ZAMAS, sise 1 rue du Moulin à huile à Saint-André-de-Sangonis, représentée par sa présidente Madame Zoémie Cassette,

- **ARTICLE 2** : De préciser que les droits et les obligations de chacune des parties sont définis dans le contrat annexé à la présente décision,

- **ARTICLE 3** : De préciser que le contrat est conclu pour une durée initiale de trois (3) ans, soit du 01 novembre 2025 au 31 octobre 2028. A l'issue de cette période initiale, le contrat sera reconduit tacitement pour des périodes successives d'un an. La durée totale du contrat ne devra pas dépasser quatre (4) ans,

- **ARTICLE 4** : De préciser que le montant pour la mise en service et la maintenance de l'application web ZAMAS s'élève à trois-mille-quatre-cent-vingt-cinq euros Hors Taxes (3 425,00 € HT), soit quatre-mille-cent-dix-euros Toutes Taxes Comprises (4 110,00 € TTC), pour la première année. La mise en service des abonnements et les prestations débuteront à compter du mois de novembre 2025 mais la facturation interviendra uniquement à compter de janvier 2026,

Pour les années suivantes, le montant s'élève à trois-cent euros Hors Taxes (300,00 € HT), soit trois-cent-soixante euros Toutes Taxes Comprises (360,00 € TTC),

- **ARTICLE 5** : 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
34-213401425-20251219-lmc123209-AR-1

1

Date de télétransmission : 19/12/25

Date de publication : 26/12/2025

Date de notification aux tiers :

Moyen de notifications aux tiers :

Fait à Lodève, le dix neuf decembre deux mille vingt-cinq,

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 « Télerecours citoyens » accessible par le site internet www.telerecours.fr.



ZAMAS SAS
1 Rue du Moulin à Huile
34725 Saint-André-de-Sangonis
France
zoemie.cassette@zamas.fr

Devis n°240001D

MONTPELLIER, le 09/12/2025

Client
A l'attention de M. Oukkal
COMMUNE DE LODÈVE
N°SIRET : 213 401 425 00011
7 PLACE DE L'HOTEL DE VILLE
34700 LODÈVE

Objet : Devis pour la mise en service et la maintenance de l'application web ZAMAS pour une durée de 3 ans dans le cadre de la gestion du service espace vert de la commune de Lodève incluant :

- La mise à disposition logiciel et prestation de mise en service de l'application web Zamas pour le service espace vert ;
- Des prestations de formation et de perfectionnement de l'utilisation ;
- Des frais de maintenance annuels liés aux 2 accès complets supplémentaires incluent dans le présent devis.

Modules inclus dans la prestation :



Durée de validité du devis 3 mois

Désignation	Quantité	Prix unitaire HT	Total HT
Mise à disposition de l'application web pour une durée de 3 ans et prestation de mise en service			900 €
Gestion de projet et suivi par un chef de projet ZAMAS pour la mise à disposition du logiciel			OFFERT
Frais de maintenance liés aux accès supplémentaires dits "accès complet" de l'application web ZAMAS <i>Incluent les accès, les mises à jour et maintenances de l'application ; le service support téléphonique et à distance, les accès et les mises à jour de la bibliothèque de tutoriels ; les frais de stockage et frais de serveurs (sans limites de stockage ni de requêtes) ainsi que les sauvegardes 3-2-1 et l'audit de cybersécurité.</i>			900 €
Abonnement annuel année 1	2	150 €	300 €
Abonnement annuel année 2	2	150 €	300 €
Abonnement annuel année 3	2	150 €	300 €

Accompagnement à l'initialisation et à l'utilisation	3 125 €
Formation à la configuration et à l'utilisation d'une durée de 6h30 avec deux formateurs (temps de préparation et livret de formation inclus)	1 1 500 € 1 500 €
Demi-journée (4h) de perfectionnement et d'aide à la prise en main de l'outil avec deux formateurs	3 500 € 1 500 €
Frais de déplacement	5 25 € 125 €

Récapitulatif annuel

	Mise à disposition de l'application web et prestation de mise en service	Accompagnement à l'initialisation et à l'utilisation	Total annuel HT	Total annuel TTC
Année 1	300 €	3 125 €	3 425 €	4 110 €
Année 2	300 €		300 €	360 €
Année 3	300 €		300 €	360 €

Total HT	4 025,00 €
TVA	20%
Total TTC	4 830,00 €

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale de trois (3) ans. La période contractuelle est fixée du 01/11/2025 au 31/10/2028, avec une mise en service effective des abonnements à compter du mois de novembre 2025.

En première année, les prestations débuteront en novembre 2025 mais la facturation intervient uniquement à compter de janvier 2026. Les frais sont facturés au fur et à mesure de la réalisation des prestations, conformément aux lignes du devis, à partir de janvier 2026 et sont payables à réception de chaque facture.

À l'issue de cette période initiale de trois (3) ans, le contrat sera reconduit tacitement pour des périodes successives d'un (1) an, sauf résiliation notifiée par courrier recommandé avec accusé de réception au moins deux (2) mois avant l'échéance de la période en cours. La durée totale du contrat ne devra pas dépasser 4 ans.

Modalités et conditions de règlement

Nous vous invitons à effectuer un virement vers le compte ci-dessous. Merci d'indiquer le numéro de facture en objet lors du virement :

IBAN : FR76 1660 7002 5808 2219 7614 572

BIC (swift) : CCBFRPPP

Signatures

En signant le présent devis, le client reconnaît avoir pris connaissance et accepter sans réserve les conditions générales de vente et d'utilisation accessible à cette adresse et renvoyé spécifiquement au client : <https://www.zamas.fr/cgvt>

Pour Zamas

A Montpellier, le 9 décembre 2025

Signature du client

(précédé de la mention "Bon pour accord")

Fait à :
Le :



Annexe I - Spécificités contractuelles liées au devis 240001D

Conformément aux stipulations du contrat d'accompagnement à la demande de subvention, la présente annexe a pour objet de préciser les informations propres aux parties et les modalités d'exécution convenues

1. MODALITÉS D'EXÉCUTION DU CONTRAT

1.1. IDENTIFICATION DES PARTIES CONTRACTANTES

Le contrat est établi entre les soussignés :

La société ZAMAS, SAS au capital de 10 000 euros, immatriculée au RCS de Montpellier sous le numéro 928 977 750, dont le siège est situé à l'ECOPARC Cœur d'Hérault, 1 rue du Moulin à Huile, 34725 Saint-André-de-Sangonis, représentée par sa présidente Madame Zoémie Cassette, ci-après dénommée « ZAMAS »,

Et

LODEVE, Commune et commune nouvelle, dont le siège est situé à MAIRIE, 7 PLACE DE L'HOTEL DE VILLE 34 700 LODEVE représentée par Gaëlle LEVEQUE Maire de LODEVE, ci-après dénommée « le Client ».

1.2. DATES DE DÉBUT ET DE FIN DU CONTRAT

Le Contrat est conclu pour une durée initiale de trois (3) ans, soit du **01/11/2025 au 31/10/2028**. La mise en service effective des abonnements et les prestations débuteront à compter du mois de novembre 2025 mais la facturation interviendra uniquement à compter de janvier 2026. Conformément à l'article 3 ci-après, la maintenance et le support sont assurés pendant toute la durée du contrat. La durée totale du contrat ne devra pas dépasser 4 ans.

1.3. REFERENT.E TECHNIQUE DESIGNE.E

Le Client désigne comme référent.e opérationnel.le pour l'exécution du contrat :

- NOM et Prénom : OUKKAL Rachid
- Fonction : Chef des services fêtes et Cérémonies, espaces Verts et aide aux communes
- Coordonnées :
 - Courriel : roukkal@lodevoisetlarzac.fr ;
 - Téléphone : 06 28 34 43 73.

1.4. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat inclut la mise en service et la maintenance du logiciel pour une durée de trois (3) ans pour les accès suivants :

Tableau 1. Définition des types d'accès et nombre d'accès inclus dans le contrat.

Type d'accès	Détails	Nombre d'accès
Accès supplémentaire dits « complet »	Accès à l'ensemble des modules du logiciel. L'administrateur définit spécifiquement les données et modules accessibles pour chaque accès complet supplémentaire.	2

ZAMAS, société à action simplifiée (SAS), SIREN 928 977 750, Capital Social de 10 000€, ECOPARC Cœur D'Hérault – Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 Saint André de Sangonis, 01 60 37 77 80, contact@zamas.fr

1/2

Paraphe :



1.1. RENOUVELLEMENT TACITE

À l'issue de la période initiale de trois (3) an, le présent contrat sera reconduit tacitement pour des périodes successives d'un an, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties, par courrier recommandé avec accusé de réception, au moins deux (2) mois avant la date d'échéance du contrat en cours.

2. PLANNING PRÉVISIONNEL DE L'ACCOMPAGNEMENT À LA MISE EN SERVICE DU LOGICIEL

La formation et les réunions de suivi pour la mise en service du logiciel sont prévues pour 2 stagiaires correspondant aux accès supplémentaires dit « complets ». Une formation de 6h30 et 12 heures de réunions de suivi sont incluses. Lorsque les réunions auront lieu en présentiel, celles-ci se tiendront au centre technique municipale à Lodève . Le rétroplanning ci-après résume ces temps d'accompagnement.

Semaine	NOVEMBRE					DECEMBRE					JANVIER				
	S45	S46	S47	S48	S49	S50	S51	S52	S1	S2	S3	S4	S5		
Préparation de la formation															
Réparation des données en autonomie	💻														
Préconfiguration avec le référent		👤													
Formation en présentiel de 6h30			19/11 (6h30)												
Réunion de suivi (12 heures prévues en présentiel ou distanciel)*				26/11 (3h)	3/12 (3h)		17/12 (3h)			7/01 (3h)					
Accès à la bibliothèque de tutoriels															
Accès aux services supports (ticket et ligne téléphonique**)			💡	💡	💡	💡	💡	💡	💡	💡	💡	💡	💡	💡	💡

Figure 1. Planning prévisionnel de l'accompagnement à la mise en service du logiciel.

3. MAINTENANCE ET SUPPORT

La SAS ZAMAS assure la maintenance et le support du Logiciel pendant toute la durée du contrat, soit du **01/11/2025 au 31/10/2028**. La mise en service effective des abonnements interviendra le jour de réalisation de la formation. D'ici là, la période comprise entre le 01/11/2025 et la formation est incluse dans le contrat et ouvre droit aux prestations de support et de maintenance si nécessaire. 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 l'Annexe II.

Pour ZAMAS	Signature du client
Représentant légal et fonction : Zoémie CASSETTE, Présidente Date : 09/12/2025 Lieu : Montpellier	Représentant légal et fonction : Date : Lieu :

ZAMAS, société à action simplifiée (SAS), SIREN 928 977 750, Capital Social de 10 000€, ECOPARC Cœur D'Hérault
– Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 Saint André de Sangonis, 01 60 37 77 80, contact@zamas.fr

2/2

Paraphe :



CONDITIONS GENERALES DE VENTE ET D'UTILISATION

1. OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Service (CGVS) sont conclues entre la SAS ZAMAS et le Client qui est identifié dans le Devis joint aux présentes.

Les présentes CGVS ont pour objet de formaliser les conditions juridiques et commerciales générales dans lesquelles la SAS ZAMAS met à disposition son Logiciel ZAMAS au Client. Les CGVS complètent le Devis.

Les présentes CGVS et le Devis constituent ainsi le contrat de mise à disposition du Logiciel qui est conclu entre les Parties. En cas de contradiction entre les présentes CGVS et le Devis, ce dernier prima sur les CGVS.

Il est précisé que le Logiciel est utilisé par le Client dans le cadre de son activité professionnelle. Les articles du code de la consommation ne s'appliquent donc pas, ce que le Client reconnaît et accepte.

2. DEFINITIONS

Les termes utilisés dans les présentes CGVS qui commencent par une lettre majuscule auront les significations suivantes :

- **Abonnement** : désigne le droit d'accès et d'utilisation du Logiciel concédé par la SAS ZAMAS au Client ;
- **Annexe** : désigne les annexes jointes aux présentes CGVS et qui en font parties intégrantes. Les annexes jointes sont les suivantes : i) Annexe I Spécificités Contractuelles, ii) Annexe II prérequis techniques, niveau de service et support, iii) l'Annexe III Sécurité des données, et iv : Annexe IV Spécificité concernant les Données à caractère personnel) ;
- **Client** : désigne le client qui est identifié au sein du Devis et qui conclut le Contrat de mise à disposition du Logiciel composé des CGVS et du Devis avec la SAS ZAMAS ;
- **Conditions Générales de Vente et de Service ou CGVS** : désigne les présentes conditions générales de vente et de service de la SAS ZAMAS ;
- **Contrat** : désigne le contrat de mise à disposition de Logiciel conclu entre la SAS ZAMAS et le Client, lequel se compose du Devis et des présentes CGVS ;
- **Devis** : désigne le devis joint aux présentes, qui identifie le Client ainsi que la formule d'Abonnement du Logiciel qu'il commande à la SAS ZAMAS. Les caractéristiques particulières du ou des Abonnements au Logiciel souscrits par le Client sont identifiées dans le Devis et au sein de l'Annexe I Spécificités Contractuelles (prix, durée, options éventuelles, etc.) ;
- **Documentation** : désigne les documents relatifs au Logiciel, tels que le livret de formation, guide d'utilisation et tutoriels, fournis par la SAS ZAMAS au Client ;
- **Données** : désigne l'ensemble des données que le Client importe ou crée dans le Logiciel. Ces données peuvent comporter des données à caractère personnel ;
- **Information(s) Confidentielle(s)** : désigne toutes les informations, données, éléments et documents que les Parties se communiquent au cours de l'exécution du 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 ;
- **Logiciel** : désigne le logiciel ZAMAS développé par la SAS ZAMAS, accessible en mode SaaS (Software as a Service), tel que ce logiciel est décrit dans la Documentation fournie par la SAS ZAMAS au Client ;
- **Partie(s)** : désigne indifféremment au singulier le Client ou la SAS ZAMAS. Au pluriel, le terme désigne le Client et la SAS ZAMAS, collectivement ;
- **SAS ZAMAS** : désigne la société ZAMAS, société par actions simplifiée au capital de 10.000 €, enregistrée sous le n°928 977 750 au RCS de Montpellier, dont le siège est situé ECOPARC Cœur D'Hérault - Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 SAINT ANDRE DE SANGONIS, prise en la personne de son représentant légal ;
- **Utilisateurs** : désigne les utilisateurs auxquels le Client donne accès au Logiciel conformément au Contrat, lesquels correspondent au personnel du Client, et ce dans les limites prévues au sein du Devis et au sein de l'Annexe I Spécificités Contractuelles. Le Client répond des Utilisateurs auxquels il donne accès au Logiciel.

3. DUREE

L'Abonnement ou les Abonnements au Logiciel souscrit(s) par le Client commence(nt) à la date de démarrage indiquée dans le Devis ou dans l'Annexe I Spécificités Contractuelles, et ils se terminent(nt) à la date de fin correspondante.



Toute modification de la durée d'un Abonnement ou de la durée du Contrat (laquelle correspond à la durée de l'Abonnement au Logiciel le plus long) devra faire l'objet d'un avenant écrit et signé par les deux Parties, ou tout du moins d'un nouveau Devis accepté par le Client.

4. PRIX ET FACTURATION

Les Abonnements sont facturés par la SAS ZAMAS au Client :

- La première année, à la fin de la période d'essai de (2) deux mois, sauf indications contraire sur le devis ;
- Le cas échéant, après la première année, à chaque date d'anniversaire du Contrat.

En l'absence d'indications contraires figurant dans le Devis, les prix sont indiqués Hors taxes. Le Client s'acquittera ainsi de la TVA applicable en sus.

Le Client doit régler les factures de la SAS ZAMAS à leur échéance, dans les trente (30) jours de leur date d'émission, et par virement grâce au RIB fourni par la SAS ZAMAS.

Tout retard de paiement du Client entraînera l'exigibilité de pénalités de retard à un taux égal à trois fois le taux d'intérêt légal en France et le paiement d'une indemnité forfaitaire minimale de 40 € pour frais de recouvrement, de plein droit, sans qu'un rappel de la SAS ZAMAS ne soit nécessaire.

Les éventuels frais et débours exposés par la SAS ZAMAS pour se rendre sur le site du Client (pour y réaliser notamment des actions de formation), figurent sur le Devis. Les frais et débours peuvent concerter des frais de déplacement, de restauration et d'hébergement.

5. CARACTERISTIQUES TECHNIQUES DU LOGICIEL

Les prérequis techniques du Logiciel ainsi que les paramétrages qui pourront être réalisés par la SAS ZAMAS avec la collaboration active du Client lors de l'initialisation du Logiciel sont indiqués en Annexe II.

Le Client reconnaît expressément avoir reçu la Documentation du Logiciel à la date de la réalisation de la formation dont la date est spécifiquement mentionnée en Annexe I - Spécificités Contractuelles, laquelle se compose *a minima* d'un livret de formation, d'un guide d'utilisation et des accès aux tutoriel.

6. FORMATION AU LOGICIEL

La SAS ZAMAS accompagne le Client à l'initialisation de son ou de ses Abonnements au Logiciel.

Cette initialisation comprend :

- (1) la réalisation d'une formation en présentiel ou à distanciel dont la date, la durée et le nombre maximum de stagiaires figurent dans l'Annexe I Spécificités Contractuelles ;
- (2) l'accompagnement à la prise en main du Logiciel dont la date, la durée et le nombre maximum de stagiaires figurent dans l'Annexe I Spécificités Contractuelles ;
- Et (3) la mise à disposition de la Documentation sur le Logiciel.

Afin que la SAS ZAMAS puisse assurer la formation dans les meilleures conditions, le Client s'engage à remplir les documents préparatoires et questionnaires envoyées en amont par la SAS ZAMAS, et à mettre à disposition des stagiaires le matériel nécessaire à la réussite de la formation (ordinateurs, tablettes, etc.). Si la formation a lieu sur un site du Client, celui-ci s'engage également à mettre à disposition des stagiaires et de la SAS ZAMAS une salle appropriée.

En l'absence des documents préparatoires complétés et renvoyés par le Client en temps utiles, la SAS ZAMAS ne garantit pas que les objectifs de la formation seront remplis.

Postérieurement à la formation dispensée par la SAS ZAMAS au Client, des réunions de suivi pourront être organisées à l'initiative de la SAS ZAMAS, afin notamment de répondre aux éventuels besoins des Utilisateurs rattachés au compte du Client, et d'établir des bilans réguliers de l'utilisation du Logiciel. Ces réunions pourront avoir lieu jusqu'à deux mois après le démarrage du ou des Abonnements du Client.

7. OBLIGATION DE COLLABORATION

La bonne exécution du Contrat, et en particulier l'initialisation du Logiciel et la réussite de la formation au Logiciel dispensée par la SAS ZAMAS, implique la collaboration étroite et active du Client, ainsi que celle des Utilisateurs rattachés au Client.

Le Client s'engage ainsi à fournir à la SAS ZAMAS en temps utiles les informations, éléments et documents que cette dernière lui demanderait raisonnablement pour l'exécution du Contrat, pour la formation et l'initialisation du Logiciel, ainsi que pour la collecte et le traitement des retours des Utilisateurs (enquêtes de satisfaction, questionnaires, etc.).

Le Client ne doit fournir que des informations exactes et sincères à la SAS ZAMAS. En cas d'information erronée fournie par le Client, la SAS ZAMAS se réserve le droit de facturer au Client le temps passé supplémentaire induit par la rectification de ses informations.

Le Client s'engage également à faire ses meilleurs efforts pour se rendre disponible sur demande de la SAS ZAMAS pour l'exécution du Contrat, et notamment pour participer aux réunions préalables ou postérieures au démarrage du ou des Abonnements au Logiciel souscrit(s) par le Client.

2/15

ZAMAS, société à action simplifiée (SAS), SIREN 928 977 750, Capital Social de 10 000€, ECOPARC Cœur D'Hérault – Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 Saint André de Sangonis, 01 60 37 77 80, contact@zamas.fr

Paraphe :



8. SUPPORT ET MAINTENANCE, SECURITE

La SAS ZAMAS assure la maintenance et le support du Logiciel pendant la durée spécifique décrite au sein du Devis.

Cette maintenance et le support sont inclus dans le ou les Abonnement(s) du Client comme indiqué au sein du Devis. Ils comprennent la fourniture de mises à jour du Logiciel, la correction des éventuels bugs et l'assistance technique par téléphone ou par ticketing, qui est une fonctionnalité du Logiciel permettant d'adresser ses requêtes via le Logiciel.

Les niveaux de service et le fonctionnement du support mis à disposition du Client sont décrits au sein de l'Annexe II. La SAS ZAMAS se réserve le droit de réduire le niveau de service en cas d'abus manifeste du service support par le Client.

La SAS ZAMAS s'engage par ailleurs à mettre en œuvre les mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données du Client qu'il créé ou qu'il importe dans le Logiciel contre la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé. Ces mesures sont décrites au sein de l'Annexe III - Sécurité des Données.

9. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le Client s'engage en particulier à l'égard de la SAS ZAMAS :

- A suivre les instructions de la SAS ZAMAS pour l'initialisation du Logiciel (notamment à renvoyer les questionnaires complétés et en temps utiles, préparer le matériel informatique nécessaire en fonction des prérequis du Logiciel exposés dans l'Annexe II ou au sein de la Documentation) ;
- A désigner un ou plusieurs référents responsables de la coordination et la communication avec la SAS ZAMAS ;
- A 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 ;
- A participer aux réunions de suivi qui seront programmées avec la SAS ZAMAS pour discuter de l'avancement de l'initialisation du Logiciel et traiter toute question ou problème lors de ces opérations ;
- A fournir régulièrement des retours d'information constructifs et rapides des Utilisateurs pour permettre à la SAS ZAMAS d'ajuster et d'améliorer le Logiciel ;
- A utiliser le Logiciel conformément à sa destination, dans les limites de la licence présentée à l'article « PROPRIETE INTELLECTUELLE » ;
- S'acquitter du prix du ou des Abonnements conformément aux indications du Devis et des CGVS.
- Agir comme un cocontractant loyal et de bonne foi.

ZAMAS, société à action simplifiée (SAS), SIREN 928 977 750, Capital Social de 10 000€, ECOPARC Cœur D'Hérault – Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 Saint André de Sangonis, 01 60 37 77 80, contact@zamas.fr

10. OBLIGATION DE CONFIDENTIALITE

La SAS ZAMAS et le Client s'engagent à préserver la confidentialité des Informations Confidentielles qu'elles recevraient de l'autre Partie au cours du Contrat.

En particulier, constituent des Informations Confidentielles pour la SAS ZAMAS, les codes sources du Logiciel et le contenu du Logiciel (le Client ne devra donc pas prendre de captures d'écran du Logiciel et les diffuser aux tiers).

Chacune des Parties s'engage à mettre en œuvre les moyens appropriés afin de préserver la confidentialité des Informations Confidentielles de l'autre Partie. Notamment, chacune des Parties devra faire respecter cette obligation à son personnel, ses représentants, et éventuels sous-traitants.

Cette obligation de confidentialité restera en vigueur pendant toute la durée du 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 de la fin du Contrat.

La présente obligation 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 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 a été imposée par des autorités judiciaires et légitimes, ou qu'elle était rendue nécessaire pour la défense en justice de ses propres intérêts.

11. PROPRIETE INTELLECTUELLE & DONNEES

11.1. PROPRIETE INTELLECTUELLE

La SAS ZAMAS garantit qu'elle dispose de tous les droits de propriété intellectuelle permettant de mettre à disposition le Logiciel au Client et de lui proposer le ou les Abonnement(s) conformément au Contrat. La SAS ZAMAS garantit que le Logiciel ne constitue pas une contrefaçon d'une œuvre préexistante et qu'elle ne viole aucun droit de tiers.

3/15

Paraphe :



Il est expressément souligné que la SAS ZAMAS conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle inhérents au Logiciel. En aucun cas le Contrat ne peut être interprété comme une cession de ces droits au profit Client.

La SAS ZAMAS concède seulement un droit d'utilisation du Logiciel au Client correspondant à une licence, et ce dans les limites suivantes :

- La licence d'utilisation sur le Logiciel qui est concédée au Client prend la forme d'un ou plusieurs Abonnements présentant les caractéristiques indiquées dans le Devis et dans l'Annexe I Spécificités Contractuelles ;
- Cette licence est non exclusive, non transférable, révocable et limitée à la durée spécifiée dans le Devis et dans l'Annexe I Spécificités Contractuelles ;
- Elle permet au Client et aux Utilisateurs, dont le Client se porte garant, d'utiliser le Logiciel conformément à sa destination et à sa Documentation, dans le monde entier.

Le Client s'interdit notamment de :

- Copier, reproduire, diffuser, louer ou distribuer le Logiciel sans l'autorisation écrite de la SAS ZAMAS, ou d'en créer des œuvres dérivées. Notamment, le Client s'interdit de donner accès au Logiciel à des tiers non autorisés par la SAS ZAMAS, et *a fortiori* de prêter ou de céder son ou ses Abonnement(s) à des tiers ;
- Modifier, décompiler, déchiffrer ou désassembler le Logiciel ou chercher à découvrir ou obtenir le code source, sauf dans la mesure où cela est expressément autorisé par la loi applicable ;
- 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 Contrat, et en particulier de l'utiliser d'une manière non conforme à sa destination et à la Documentation ;
- 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, en tant que garant de l'utilisation du Logiciel par les Utilisateurs rattachés à son compte, s'engage à ce que ces derniers respectent également les interdictions ci-dessus.

11.2. DONNEES IMPORTEES OU CREEES

Le Client conserve la propriété exclusive des Données qu'il importe ou créé dans le Logiciel. La SAS ZAMAS n'a aucun droit sur ces Données, si ce n'est le droit de les traiter pour le compte du Client, et ce pour les besoins de l'exécution du Contrat et/ou pour le fonctionnement du Logiciel. A ce titre, le Client est informé que la SAS ZAMAS peut accéder aux Données hébergées dans le Logiciel, à des fins de maintenance et de résolution des dysfonctionnements du Logiciel notamment. En toute hypothèse, toute utilisation des Données par la SAS ZAMAS à des fins commerciales est exclue.

La SAS ZAMAS applique par ailleurs des mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les Données du Client contre toute atteinte à la sécurité, notamment la destruction, la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisés à ces Données. Ces mesures sont décrites au sein de l'Annexe III Sécurité des données.

Il est souligné que les Données du Client qui correspondent à des Données à caractère personnel selon le règlement de l'Union Européenne n°2016/679 (RGPD) sont traitées par la SAS ZAMAS conformément à l'Annexe IV Spécificités Concernant les Données à caractère personnel. Dans ce cadre, la SAS ZAMAS revêt la qualité de sous-traitant selon la réglementation, et le Client revêt la qualité de responsable de traitement. L'Annexe précitée tient lieu de contrat de sous-traitance conformément au RGPD.

12. RESILIATION & CONSEQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT

12.1. PERIODE D'ESSAI

Sauf indication contraire figurant dans le Devis ou dans l'Annexe I Spécificités Contractuelles, le Contrat démarre par une période d'essai de deux (2) mois. Chacune des Parties pourra ainsi résilier le ou les Abonnements au Logiciel et le Contrat pendant ladite période d'essai, et ce en notifiant sa volonté à l'autre Partie par lettre recommandé avec accusé de réception doublé d'un courriel électronique avec accusé de réception. Dans ce cas, le ou les Abonnements, ou le Contrat si l'ensemble des Abonnements sont résiliés, prendront fin deux (2) semaines après la réception de ladite notification par l'autre Partie.

12.2. RESILIATION

Chacune des Parties peut résilier le Contrat en cas de manquement grave de l'autre Partie à l'une de ses obligations contractuelles en envoyant à cette dernière une lettre recommandée avec accusé de réception la mettant en demeure de remédier à son inexécution sous un délai de trente (30) jours. Si ce manquement n'est pas corrigé dans le délai précité, le Contrat sera alors résilié de plein droit. La SAS ZAMAS peut par ailleurs choisir de suspendre l'exécution du Contrat au lieu de le résilier, et ce dans les mêmes conditions.



La SAS ZAMAS peut également résilier le Contrat en notifiant sa volonté au Client par lettre recommandée avec accusé de réception sans avoir besoin de justifier d'un motif. Dans ce cas, le Contrat sera résilié de plein droit quatre (4) mois après la réception de ladite notification par le Client, sauf si le temps de(s) l'Abonnement(s) restant à courir est inférieur à ce délai.

Les Parties peuvent enfin résilier le Contrat sans préavis en cas de survenance d'un événement de force majeure rendant impossible ou excessivement onéreuse 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 recommandé avec accusé de réception.

En cas de résiliation du Contrat, le Client paie les sommes dues à la SAS ZAMAS jusqu'à la date effective de la résiliation.

12.3. INDEMNISATION EN CAS DE RESILIATION

En cas de résiliation anticipée du Contrat, et sauf stipulation contraire figurant dans le Devis ou confirmée par écrit (courriel ou courrier), le Client versera à la SAS ZAMAS une indemnisation correspondant :

- Aux prestations de formation effectivement réalisées ;
- Aux rendez-vous de suivi effectivement tenus ;
- Ainsi qu'à l'utilisation du Logiciel, calculé au prorata de la période consommée par rapport à l'année contractuelle en cours.

Cette indemnisation est due sans préjudice des autres sommes que le Client resterait redevable à la date de la résiliation.

12.4. CONSEQUENCES DE LA FIN DU CONTRAT

A la fin du Contrat, pour quelque raison que ce soit, la SAS ZAMAS s'engage à restituer au Client ses Données dans un format exploitable dans un délai de trente (30) jours, sous réserve que le Client lui en fasse expressément la demande avant la cessation du Contrat. A la fin du Contrat, le Client doit cesser toute utilisation du Logiciel.

13. SUSPENSION DU CONTRAT EN RAISON DE MENACES SANITAIRES

Si la SAS ZAMAS se trouve temporairement dans l'impossibilité d'exécuter tout ou partie de ses services du fait d'un évènement perturbateur lié à une menace sanitaire ou que cette exécution ferait peser sur elle une charge manifestement excessive au cours du Contrat, elle peut choisir de suspendre ces services en le notifiant par lettre recommandée avec accusé de réception au Client. Dans cette notification, la SAS ZAMAS précisera l'impact éventuel de la suspension sur la durée du Contrat.

ZAMAS, société à action simplifiée (SAS), SIREN 928 977 750, Capital Social de 10 000€, ECOPARC Cœur D'Hérault – Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 Saint André de Sangonis, 01 60 37 77 80, contact@zamas.fr

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

Le Client pourra cependant résilier sans indemnité de part et d'autre le Contrat si la suspension des services par la SAS ZAMAS excède deux (2) mois consécutifs. Dans ce cas, la résiliation devra être notifiée par le Client par lettre recommandée avec accusé de réception à la SAS ZAMAS.

14. GARANTIES & RESPONSABILITE

14.1. GARANTIES

La SAS ZAMAS garantit que le Logiciel est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure, d'opérations de maintenance programmées ou ponctuelles, ou de pannes.

Le Client est invité à se reporter à l'Annexe II qui présente les niveaux de service et le fonctionnement du support.

14.2. RESPONSABILITE

La SAS ZAMAS ne pourra être tenue responsable des dommages indirects, consécutifs ou incidents, tels que les pertes de Données du Client.

La SAS ZAMAS ne pourra pas non plus être déclarée responsable des dommages consécutifs à un cas de force majeure, une inexcéption par le Client de l'une de ses obligations, ni des dommages consécutifs à une faute ou à un comportement illicite des Utilisateurs, dont le Client se porte garant auprès de la SAS ZAMAS. La SAS ZAMAS pourra ainsi reprocher directement au Client les éventuelles fautes et comportements illicites des Utilisateurs dont le Client répond.

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 la SAS ZAMAS est tenue 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 Contrat. La SAS ZAMAS est ainsi débitrice d'une obligation de moyen, ce qui signifie qu'elle s'engage à déployer tous les efforts nécessaires pour atteindre les résultats attendus, sans garantir l'obtention d'un résultat précis.

Il est précisé par ailleurs qu'en cas d'intervention des équipes de la SAS ZAMAS sur le site du Client, lesdites équipes respecteront les règles et procédures internes du Client qui seraient communiquées préalablement. Les équipes de la SAS ZAMAS demeureront sous la responsabilité de la SAS ZAMAS pendant toute la durée de leur intervention sur le site du Client, mais elles se conformeront aux directives et instructions données par les représentants du Client, dans la mesure où ces directives ne contreviennent pas aux dispositions légales et réglementaires en vigueur ni aux propres instructions de la SAS ZAMAS.

5/15

Paraphe :



En toute hypothèse, la responsabilité de la SAS ZAMAS au titre de la formation, l'exécution et la fin du présent Contrat est limitée aux dommages directs subis par le Client dans la limite maximale de 500.000€. Cette limitation de responsabilité ne pourra être écartée qu'en cas de dol ou de faute lourde de la SAS ZAMAS, ce que le Client accepte expressément.

14.3. ASSURANCE

La SAS ZAMAS est couverte par un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile en cas de dommages engendrés par l'exécution du Contrat. La SAS ZAMAS a également souscrit un contrat spécifique pour la couvrir en cas de cyberattaque ou en cas d'atteinte à l'intégrité de son système informatique.

15. DISPOSITIONS FINALES

15.1. TRANSFERT & SOUS TRAITANCE

Le Contrat de mise à disposition du Logiciel n'est pas transmissible aux tiers, sauf accord exprès de la SAS ZAMAS.

La SAS ZAMAS se réserve le droit de sous-traiter l'exécution de certaines obligations du Contrat à des tiers. Dans ce cadre, la SAS ZAMAS en informera le Client au moins quinze (15) jours avant la mise en œuvre effective de la sous-traitance. Le sous-traitant sera soumis à une obligation de confidentialité.

Lorsque cette sous-traitance porte sur des Données à caractère personnel, celle-ci est encadrée au sein de l'Annexe IV Traitement de Données à caractère personnel.

15.2. SURVIE

Les clauses du Contrat qui, par leur nature, ont vocation à survivre à son extinction, 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 Contrat.

15.3. RENONCIATION

Tout retard ou omission dans l'exercice par l'une des Parties de ses droits en vertu du Contrat ne saurait être interprété comme une renonciation à ces droits. Toute renonciation à un droit spécifique ne saurait constituer une renonciation aux autres droits ou obligations du Contrat.

15.4. NULLITE PARTIELLE

Dans le cas où l'une ou plusieurs clauses du Contrat, et notamment des présentes CGVS, seraient déclarées nulles ou inapplicables, les autres clauses n'en seront pas affectées.

Les Parties remplaceront ensemble la clause rendue inefficace par une nouvelle clause qu'ils négocieront de bonne foi, en respectant l'esprit initial du Contrat et des CGVS.

15.5. LOI APPLICABLE ET DIFFEREND

Le Contrat, constitué par les présentes CGVS et le Devis, est soumis au droit français.

Les Parties s'efforceront de régler à l'amiable tout différend éventuel relatif au Contrat, et notamment sa formation, son exécution, son interprétation et son terme.

En l'absence de règlement amiable, le différend sera porté par la Partie la plus diligente devant les tribunaux français compétents.

15.6. SIGNATURE ELECTRONIQUE

Les présentes CGVS pourront 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
Représentant légal et fonction :
Date : Lieu :

Annexe II : Prérequis techniques, Niveaux de service et support

16. PREREQUIS ET ACCES

16.1. LIEN D'ACCES AU LOGICIEL

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

Le Client pourra se connecter directement via le lien suivant : <https://zamas.fr/login>.

16.2. PREREQUIS A L'UTILISATION

16.2.1. PARAMETRAGE 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.

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



Figure 1. Navigateur web et version pour modules ES.



- 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.

❖ MODALITES DE PERSONNALISATION

En amont de la formation, il est demandé au Client de remplir un Excel de personnalisation et de pré-configuration du Logiciel.

Si les questionnaires ne sont pas remplis par le Client et renvoyés en temps utiles à la SAS ZAMAS, celle-ci ne se porte pas garant de la personnalisation du Logiciel pour la formation.

17. DISPONIBILITE DU LOGICIEL

Le Logiciel est accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sauf cas de force majeure, d'opérations de maintenance programmées ou ponctuelles, ou de pannes.

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, et pour le prévenir à l'avance des opérations de maintenance programmées du Logiciel. Celles-ci seront réalisées par préférence durant les heures creuses.

18. ACCES AU SERVICE SUPPORT

La maintenance et le support inclus dans le ou les Abonnement(s) du Client comprennent la fourniture de mises à jour du Logiciel, la correction des éventuels bugs et l'assistance technique par téléphone ou par ticketing, qui est une fonctionnalité du Logiciel permettant d'adresser ses requêtes via le Logiciel.

Les niveaux de service et le fonctionnement du support mis à disposition du Client sont décrits dans la présente annexe.

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 contourner le problème avec des solutions de rechange temporaires.
- Absence de risque immédiat pour la sécurité des données ou la continuité des opérations.

18.1. CAS D'UNE PART 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 mis à disposition du client à partir du mois de septembre 2024. 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.

18.2. CAS D'UNE PANNE MINEURE

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 sera disponible au mois de septembre 2024 et accessible via l'application ZAMAS une fois l'utilisateur connecté. 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.

18.3. BILAN DES MODALITES DE SERVICE SUPPORT :

Tableau 1. Modalités de services supports.

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

ZAMAS, société à action simplifiée (SAS), SIREN 928 977 750, Capital Social de 10 000€, ECOPARC Cœur D'Hérault – Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 Saint André de Sangonis, 01 60 37 77 80, contact@zamas.fr

9/15

Paraphe :

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

19. RETENUES ET LIMITATIONS DE LA MAINTENANCE ET DU SUPPORT

19.1. 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.

19.2. REDUCTION 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 sa mise en œuvre.

- 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.

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

20.1. PROCEDURE 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 Contrat.

20.2. COMPENSATION EVENTUELLE 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).



Annexe III – 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 :

21. 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.

22. 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.

23. 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.

24. 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.

25. SAUVEGARDE DES DONNEES

25.1. 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 au Datacenter Telehouse TH2, 65 rue Léon Frot, Paris FR 75011 dans le respect des Normes RGPD avec un historique de 7 jours. Ces sauvegardes sont dupliquées sur 3 Datacenters également à Paris avec le logiciel Cellar ;
- Une sauvegarde hebdomadaire et cryptée réalisés par SAS ZAMAS et stockés sur un disque dur externe crypté avec un historique de 1 mois.

25.2. 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.

25.3. 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 IV - Spécificités concernant les données à caractères personnel

26. 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.

27. OBLIGATIONS DE LA SAS ZAMAS EN QUALITÉ DE SOUS-TRAITANT

La SAS ZAMAS s'engage à :

- Traiter les Données à caractère personnel du CLIENT uniquement pour les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance ;
- 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.

ZAMAS, société à action simplifiée (SAS), SIREN 928 977 750, Capital Social de 10 000€, ECOPARC Cœur D'Hérault – Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 Saint André de Sangonis, 01 60 37 77 80, contact@zamas.fr

13/15

Paraphe :

- Garantir la confidentialité des Données à caractère personnel du CLIENT traitées dans le cadre du présent contrat
- 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.
- 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**

28. HÉBERGEUR – SOUS TRAITANCE

28.1. HÉBERGEUR 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.

28.2. EN CAS DE CHANGEMENT D'HÉBERGEUR 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.

29. DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL



29.1. 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.

29.2. 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.

29.3. EXERCICE DU DROIT DES PERSONNES PHYSIQUES CONCERNÉES

Dans la mesure du possible, la SAS ZAMAS aidera le CLIENT à s'acquitter 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.

30. 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

ZAMAS, société à action simplifiée (SAS), SIREN 928 977 750, Capital Social de 10 000€, ECOPARC Cœur D'Hérault – Lagarrigue, 1 Rue du Moulin à Huile, 34 725 Saint André de Sangonis, 01 60 37 77 80, contact@zamas.fr

14/15

Paraphe :

Données à caractère personnel contre toute atteinte à la sécurité, notamment la destruction, la perte, l'altération, le divulguement non autorisé ou l'accès non autorisé. Ces mesures sont décrites au sein de l'annexe 3 – Sécurité.

31. 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.



32. 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.

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

33. 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 :

1. Fournir à la SAS ZAMAS les Données à caractère personnel qui doivent être traitées via le Logiciel ;
2. Documenter par écrit toute instruction spécifique concernant le traitement de ces données par la SAS ZAMAS ;
3. 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
4. Signaler toute caractéristique du Logiciel qui lui semblerait présenter un risque ou pouvoir faire l'objet d'une amélioration au sens du RGPD.

34. 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.