

**DEPARTEMENT DE  
LA HAUTE-SAVOIE**

**REPUBLIQUE FRANCAISE**

**ARRONDISSEMENT DE  
ST-JULIEN-EN-GENEVOIS**

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ANNEMASSE  
LES VOIRONS – AGGLOMERATION**

**SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA - 74100 ANNEMASSE**

**OBJET :**

**DECISION DU PRESIDENT**

**RENOUVELLEMENT DU  
CONTRAT DE SERVICES ET  
DE MAINTENANCE DE LA  
SOLUTION ELISATH –  
MANOIR DES LIVRES**

**D\_2026\_0023**

Vu la délibération du conseil communautaire du 16 octobre 2024 n°CC\_2024\_0117 mettant à jour les délégations de pouvoirs du conseil au profit du bureau et du président, et notamment le(s) paragraphe(s) P-28 de son annexe ;

Afin de garantir le bon fonctionnement et la continuité de la solution informatique ELISATH de contrôle d'accès, billetterie informatisée et analyse énergétique déployée au Manoir des livres, Annemasse Agglo doit renouveler le contrat de services et de maintenance souscrit auprès de la société ELISATH, sise au 10, rue Claude Érignac, 54850 MESSEIN.

Les services de maintenance fournis par ELISATH ont pour objectif de maintenir les matériels et logiciels installés dans un état de fonctionnement conforme aux spécifications de l'éditeur, tant en ce qui concerne les composants matériels et logiciels du système que ses performances. Ils comprennent notamment l'assistance téléphonique, la maintenance corrective et préventive, ainsi que la fourniture des mises à jour logicielles, conformément aux dispositions contractuelles.

La société ELISATH propose le renouvellement du contrat de services et de maintenance n°750, conclu pour une durée initiale d'un (1) an, prenant effet à compter du 1er janvier 2026, et renouvelable ensuite annuellement par tacite reconduction, sauf dénonciation dans les conditions prévues au contrat.

Le coût annuel du contrat de maintenance s'élève à 888,10 € HT, soit 1 065,72 € TTC. Le tarif sera révisé annuellement à la date anniversaire du contrat, conformément à la formule de révision prévue au contrat et basée sur l'indice SYNTEC.

Le Président DÉCIDE :

DE RENOUVELER le contrat de services et de maintenance pour la solution ELISATH du Manoir des livres, dans les conditions définies par le contrat n°750 joint en annexe ;

DE SIGNER, lui-même ou son représentant, tout document relatif à la présente décision ;

D'IMPUTER la dépense en résultant aux crédits ouverts à cet effet au budget primitif PRINCIPAL 2026 et les suivants, antenne OAC50, article 6156.

Signé électroniquement par : Gabriel DOUBLET

Date de signature : 23/02/2026

Qualité : Agglo - Présidence

*La présente décision peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Président d'Annemasse Agglo dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la décision ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.*

# CONTRAT DE SERVICES ET DE MAINTENANCE

1 CONTRAT UNIQUE, 1 OFFRE MULTIPLE

Envoyé en préfecture le 23/02/2026

Reçu en préfecture le 23/02/2026

Publié le 23/02/2026

ID : 074-200011773-20260219-D\_2026\_0023-AU



elisath

## CONTRAT DE SERVICES ET DE MAINTENANCE N° 750

### Concerne les installations :

MANOIR DES LIVRES  
91 CHEMIN DU CHÂTEAU  
74380 LUCINGES – France

### ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

ELISATH SAS  
10 rue Claude Erignac  
54850 MESSEIN  
France  
Tél : 03 83 97 76 98  
SIRET : 40300535800052

*Société par actions simplifiée au Capital de 160 000 € ; inscrite au R.C.S de Nancy sous le numéro B 403 005 358, représentée par Monsieur Emmanuel VINCENT, dûment habilité.*

D'UNE PART,

ET

ANNEMASSE VOIRONS AGGLOMERATION  
11 AVENUE EMILE ZOLA  
BP 225  
74105 ANNEMASSE CEDEX – France

D'AUTRE PART

IL A ÉTÉ ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

**Merci de parapher chaque page de ce contrat.**

### ARTICLE 1 – OBJET DES SERVICES DE MAINTENANCE

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles la société ELISATH assurera la maintenance des matériels et logiciel précédemment fournis par la société ELISATH au client dans le but d'assurer la gestion et le contrôle d'accès des sites mentionnés en préambule.

# CONTRAT DE SERVICES ET DE MAINTENANCE

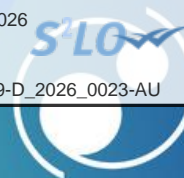
1 CONTRAT UNIQUE, 1 OFFRE MULTIPLE

Envoyé en préfecture le 23/02/2026

Reçu en préfecture le 23/02/2026

Publié le 23/02/2026

ID : 074-200011773-20260219-D\_2026\_0023-AU



elisath

## ARTICLE 2 – DURÉE & RENOUVELLEMENT DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale de 1 an et prendra effet le **01/01/2026**

Il se renouvellera ensuite annuellement par tacite reconduction. Le tarif est révisé annuellement, dans le cadre de la législation en vigueur et de la réglementation des prix.

La résiliation du contrat doit se faire par lettre recommandée avec accusé de réception, trois mois au moins avant la date d'anniversaire du présent contrat.

## ARTICLE 3 – ÉTENDUE DU SERVICE

La prestation de maintenance comprend l'assistance téléphonique, la maintenance des matériels et logiciels, la main d'œuvre et les déplacements durant les périodes d'interventions normales prévues dans le présent contrat.

Les matériels et logiciels maintenus sont exclusivement ceux précédemment commercialisés par la société auprès du client et, pour le matériel, datant de moins de 10 ans pour le contrôle d'accès et de moins de 5 ans pour les autres. Les pièces nécessaires aux réparations seront facturées sur devis.

La prestation de maintenance logicielle comprend :

- les corrections des dysfonctionnements logiciels,
- la fourniture des mises à jour des logiciels lorsque ELISATH les met à disposition sur le marché.

Une mise à jour des logiciels peut être réalisée par ELISATH au fur et à mesure de l'évolution du logiciel. Ces mises à jour seront installées par télémaintenance, sur RDV, avec le service hotline.

Il est précisé que le Prestataire n'assure la maintenance que de la dernière mise à jour en cours et de la dernière mise à jour qui précède la mise à jour en cours. Le client sera informé en temps utile des mises à jour valides pour la maintenance.

### **Fin de maintenance d'une version logicielle :**

Si une version logicielle n'est plus supportée par la maintenance, le Prestataire s'engage à prévenir le Client, 6 mois avant l'échéance, en précisant les conséquences de la mise à niveau.

Le matériel de caisse (de marque Dell ou autre) est pris en charge dans le cadre de la garantie d'une année. Il sera pris en charge 3 ans maximum jusqu'à une proposition de renouvellement complète sur devis.

### **Maintenance technique préventive matérielle**

Le contrat intègre une visite de maintenance technique annuelle, durant laquelle les différents composants, le fonctionnement normal et les performances du système seront vérifiés.

La prestation consistera à maintenir le bon état général de l'installation en procédant au nettoyage et réglage des tourniquets, au nettoyage des lecteurs et des imprimantes, à la vérification des alimentations, à la vérification de la connectique et du câblage, aux tests de bon

# CONTRAT DE SERVICES ET DE MAINTENANCE

1 CONTRAT UNIQUE, 1 OFFRE MULTIPLE

  
elisath

fonctionnement de l'ensemble du matériel et à la rédaction d'un compte-rendu.

Cette visite est effectuée selon le planning de la société ELISATH en accord avec le client. Elle a lieu de préférence (dans la mesure des disponibilités des équipes ELISATH) pendant les fermetures techniques des établissements (à la charge du client de fournir les dates de fermeture au minimum 2 mois à l'avance).

## ARTICLE 4 – CONDITION D'EXECUTION

### Accès au service

L'accès au support client se fait en vous connectant sur le Portail via votre espace privé à partir de notre site Internet [www.elisath.fr](http://www.elisath.fr), avec le login et mot de passe qui vous sont fournis.

Seules les personnes formées à nos logiciels peuvent déposer des tickets. Les tickets doivent être détaillés au maximum.

Vous pourrez ainsi accéder aux fonctionnalités suivantes :

- Création d'une nouvelle demande portant un numéro d'attribution unique avec une visibilité immédiate par notre service hotline.
- Accès aux incidents ouverts, avec une recherche par ce numéro d'attribution.
- Visibilité globale sur l'historique de votre demande en cours.

Vous pouvez donc signaler un problème, vérifier sa prise en compte par nos équipes, suivre l'avancement de sa résolution, le tout directement via Internet.

Vous pouvez aussi ajouter des remarques, des compléments d'information, des photos d'écran, sans avoir à téléphoner ou à envoyer des emails.

La prise en compte de votre demande est faite par notre équipe SAV hotline dans un délai de deux (2) heures ouvrées à compter de l'appel.

Les demandes seront enregistrées dans les outils d'ELISATH afin d'en assurer la traçabilité et traitées selon leur catégorie.

A l'issue du délai de prise en compte de la demande, ELISATH procèdera à la qualification et au traitement de l'anomalie selon les critères suivants :

	GTI	GTR
Incident Bloquant	1 Jour ouvré	2 jours ouvrés
Incident Majeur	2 Jours ouvrées	4 Jours ouvrés
Incident Mineur	7 Jours ouvrés	2 Mois ouvrés maximum

### Assistance téléphonique



# CONTRAT DE SERVICES ET DE MAINTENANCE

1 CONTRAT UNIQUE, 1 OFFRE MULTIPLE

Envoyé en préfecture le 23/02/2026

Reçu en préfecture le 23/02/2026

Publié le 23/02/2026

ID : 074-200011773-20260219-D\_2026\_0023-AU



elisath

Une assistance téléphonique est à la disposition du client qui ne dispose pas d'accès internet pour procéder à la création d'incidents. Le numéro d'appel est le **03 83 97 81 43**.

Ce service est accessible 7j/7 de 8h00 à 20h00.

L'astreinte téléphonique est opérationnelle, de 20h00 à 22h00 7jours/7 (Week-end et jours fériés).

## **Assistance par télémaintenance**

Celle-ci requiert impérativement la mise en place sur votre site d'exploitation d'une liaison Internet haut-débit, type ADSL, SDSL, ou fibre optique sur tous les PC et serveurs hébergeant des logiciels ELISATH. Ceci avec un débit suffisant pour une prise à distance et le transfert de fichiers.

Le personnel ELISATH sera autorisé à se connecter sur simple demande d'assistance du personnel de l'établissement.

## **ARTICLE 5 – PRESTATIONS NON COUVERTES DANS LE PRESENT CONTRAT**

Les prestations de maintenance assurées par ELISATH, dans le cadre du présent contrat, sont strictement et clairement limitées à la remise en état du fonctionnement du système et de ses éléments.

Les prestations qui ne sont pas comprises dans le présent contrat sont :

- Les interventions non motivées par une cause technique valable (débranchement des systèmes, coupure de courant, ...),
- Les remises en ordre de marche ou les réparations dues à toute cause étrangère à l'utilisation normale des matériels (notamment les orages ou la foudre mais également constat d'oxydation des matériels liée à une atmosphère humide),
- Les actes de détérioration volontaire des matériels : vandalisme, insertion d'objets malencontreux dans les lecteurs, utilisation anormale des matériels.
- Les interventions demandées par le client suite à des fraudes soupçonnées ou avérées (financières, vol de mot de passe...), ni la couverture de ces fraudes,
- La délivrance et la mise en place de fournitures d'exploitation (batteries, consommables, papier, rubans encres, tonner, tête d'impression ...),
- La peinture, le nettoyage extérieur des éléments constituant le système,
- Les pannes liées au réseau (les composantes du réseau non installées par ELISATH comme par exemple, Livebox, Switch...)
- Toutes modifications liées au réseau du client et les éventuelles modifications de paramétrage associées. (ajout de logiciels)
- La mise à disposition de nouvelles fonctionnalités spécifiques qui donnent lieu à l'établissement d'un devis.
- Les développements logiciels imposés par la législation.

# CONTRAT DE SERVICES ET DE MAINTENANCE

1 CONTRAT UNIQUE, 1 OFFRE MULTIPLE

Envoyé en préfecture le 23/02/2026

Reçu en préfecture le 23/02/2026

Publié le 23/02/2026

ID : 074-200011773-20260219-D\_2026\_0023-AU



elisath

- L'assistance téléphonique sur des logiciels autres que ceux livrés par ELISATH
- L'utilisation de cartes et badges NON fournis par ELISATH
- La mise en place de postes informatiques supplémentaires sur le réseau ELISATH
- La connexion d'équipements (assistant électronique, PDA, appareil photo, webcam, scanner, ...)

ELISATH ne prend pas en charge les interventions de toute personne extérieure à son service, en cas de défaillance du matériel faisant l'objet de ce contrat.

D'une manière générale, le service fourni par la société ELISATH au titre du présent contrat ne comprend pas la réparation des dégâts ou l'augmentation des temps d'intervention résultant d'accident ou de sinistre, d'une utilisation anormale ou d'un mauvais emploi des matériels, de remplacement ou d'adjonction des fournitures d'exploitation, de pièces non admises par le constructeur et en général de toute utilisation de la machine à des fins non conformes à sa destination.

Le contrat ne prend pas en compte le matériel non fourni par ELISATH ainsi que les alimentations électriques et les réseaux.

## ARTICLE 6 : MODALITES DE PAIEMENT

La facturation du contrat est adressée au client. Le présent contrat de maintenance est annuel et payable d'avance. Ce contrat prendra effet à la date de mise en service.

Les factures seront réglées par virement à 30 jours net à réception de la facture. Tout retard de règlement pourra entraîner des intérêts de retard au taux légal.

Banque : HSBC CONTINENTAL EUROPE

Titulaire du compte ELISATH

Domiciliation : HSBC FR MRSEILLE BBC

Code banque : 30056

Code guichet : 00966

N° compte : 09660134749 - clé RIB : 36

Le prix du service pour la période choisie doit être payé avant la date du début du service.

Ces prix incluent tous les frais de main-d'œuvre, de déplacement et la fourniture des pièces détachées. Ils sont valables pour la durée du contrat. Ils seront ensuite révisés à la date anniversaire de chaque année suivant la formule ci-dessous, puis ils seront à nouveau fermes et non révisables pour un an :

$P = P_0 [0.15 + 0.85 (\text{Syntec Cn} / \text{Syntec Co})]$

Syntec = coûts salariaux des prestations intellectuelles (informatique, ingénierie, ...)

# CONTRAT DE SERVICES ET DE MAINTENANCE

1 CONTRAT UNIQUE, 1 OFFRE MULTIPLE

  
elisath

Po = Montant du contrat initial

P = Prix du contrat de maintenance

L'indice o reflète la valeur du paramètre à la mise en place du contrat. L'indice n reflète la valeur connue du paramètre à la date de révision. (Mois M+1 année)

## ARTICLE 7 – TARIF DE MAINTENANCE

Pour pouvoir bénéficier des services de maintenance, le Client devra acquitter à la société ELISATH la somme ci-dessous. :

### Services de maintenance (cf. article 3) – tarif annuel

Je soussigné(e) .....

Accepte les conditions du service de maintenance

**au tarif de 888.10€ HT soit 1 065.72 € TTC (TVA 20%)**

Pour un montant TTC de (en lettres) :

.....  
.....

## ARTICLE 8 – DOMMAGES AUX MATERIELS

Le client s'engage à signaler immédiatement à la société ELISATH tout dérangement survenu dans le fonctionnement de l'installation.

Le client est responsable du matériel entretenu. Il devra payer tous dégâts, détériorations ou pannes ne résultant pas d'un usage normal et causés par lui ou des tiers.

Sont exclus également les cas d'inondation, d'humidité, d'incendie, d'émanations chimiques, de dommages liés à la foudre ou toute autre cause même dans un cas fortuit ou de force majeure selon l'endroit où le matériel se trouve.



# CONTRAT DE SERVICES ET DE MAINTENANCE

1 CONTRAT UNIQUE, 1 OFFRE MULTIPLE

  
elisath

## ARTICLE 9 – CLAUSE RESOLUTOIRE

Le présent contrat sera résilié de plein droit si bon semble à la Société ELISATH, un mois après une mise en demeure par lettre recommandée avec A.R. dans les cas suivants :

- en cas de non-paiement d'une annuité de redevance à son échéance ou de toute somme quelconque due en vertu des présentes,
- en cas d'inexécution par le client de l'une quelconque des obligations mises à charge,
- en cas de faillite ou de règlement judiciaire, à moins que le contrat soit pris en charge par le Syndic au nom de la masse des créanciers et confirmé par l'Administrateur au règlement dans le mois de la notification par lettre recommandée qui lui sera faite par la Société ELISATH.

## ARTICLE 10 – CONTESTATIONS ET LITIGES

En cas de contestation relative à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat, le Tribunal Administratif de Nancy sera seul compétent.

**Fait à Messein, le 06/02/2026**

**En deux exemplaires, un pour chaque partie signataire.**

Pour la Société ELISATH

Lu et approuvé

Emmanuel VINCENT

Pour le client

*(Faire précéder la signature de la mention "lu et approuvé" et apposer le cachet commercial)*

  
Emmanuel Vincent  
  
10, Rue du Préfet Claude Erignac – ZAC du Breuil  
54850 MESSEIN  
Tél. 03 83 97 76 98  
RCS Nancy B 403 005 368 00052 – APE 6829C

**Merci de parapher chaque page de ce contrat**

