Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

DEPARTEMENT DE LA HAUTE-SAVOIE

ARRONDISSEMENT DE ST-JULIEN-EN-GENEVOIS

REPUBLIQUE FRANCAISE

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ANNEMASSE LES VOIRONS – AGGLOMERATION

SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA - 74100 ANNEMASSE

OBJET :

CONTRAT D'HÉBERGEMENT ET DE MAINTENANCE WEBDELIB ET S²LOW

D_2026_0037

DECISION DU PRESIDENT

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 ;

Pour la dématérialisation de ses actes et flux, Annemasse Agglo dispose de l'application WebDelib et du tiers de télétransmission S²low pour les flux HELIOS et ACTES. Elle a donc souscrit des contrats de maintenance et de support couvrant ces solutions.

Le contrat de maintenance S²low et WebDelib étant arrivé à échéance le 28 février 2026, la société Libriciel Scop SA sise au 140 Rue Aglaonice de Thessalie – 34 170 CASTELNAU-LE-LEZ, propose de souscrire un contrat de maintenance et support global couvrant l'application WebDelib et le tiers de télétransmission S²low pour les flux HELIOS et ACTES d'une durée initiale d'un an à compter de l'échéance du précédent contrat.

Le contrat global couvre annuellement :
- la maintenance, l'hébergement et l'assistance téléphonique S²low pour les flux HELIOS pour un montant de 180,33 €HT,
- la maintenance, l'hébergement et l'assistance téléphonique S²low pour les flux ACTES pour un montant de 270,00 €HT,
- la maintenance de WebDelib, l'assistance téléphonique ainsi que deux instances de mise à jour faites par les soins de la société Libriciel Scop SA pour 2 950,00 €HT.

Il est tacitement renouvelable 2 fois à l'issue de la période initiale ; sa durée globale ne pourra excéder 3 années et s'achèvera au 28 février 2029 au plus tard. Ce contrat est renouvelable par reconduction expresse à chaque fin d'échéance dans le respect d'un préavis de deux mois avant l'échéance.

Le Président DÉCIDE:

DE SOUSCRIRE le contrat global de maintenance et support pour les applications WebDelib et S²low pour les flux HELIOS et ACTES édités par Libriciel Scop SA aux conditions énoncées ci-dessus,

DE SIGNER lui-même ou son représentant tout document se rapportant à la présente décision.

Signé électroniquement par : Gabriel DOUBLET
Date de signature : 06/03/2026
Qualité : Agglo - Presidence

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.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

CONTRAT DE MAINTENANCE-SUPPORT CONDITIONS PARTICULIERES

WEBDELIB S²LOW

Personne Publique : CA ANNEMASSE-LES VOIRONS AGGLO (74)

Castelnau Le Lez, le 23/02/26

https://www.libriciel.fr/portail-client/

commercial@libriciel.coop

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

CA ANNEMASSE-LES VOIRONS AGGLO (74)

11, avenue Emile Zola
B.P. 225
74105 ANNEMASSE CEDEX
Numéro Siret : 20001177300104
Notre référence : CAAN_CM_SL-WD

CONTRAT DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT
CONDITIONS PARTICULIERES

DUREE ET CONDITIONS DE RENOUVELLEMENT

Le contrat prend effet à partir du **01/03/26** pour une période initiale de 1 an renouvelable 2 fois par reconduction tacite.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur 2 mois avant la date anniversaire. La personne publique doit expressément signaler si la reconduction d'une période à l'autre nécessite un devis.

PERIODICITES

Début du contrat	Fin de contrat	Date de facturation
le 01/03/26	le 28/02/27	le 01/03/26
le 01/03/27	le 29/02/28	le 01/03/27
le 01/03/28	le 28/02/29	le 01/03/28
le	le	le

VOTRE CONTRAT CONCERNE LES SERVICES SUIVANTS :

- Période du 01/03/2026 au 28/02/2027	à		Montant HT
Libriciel : S²low ACTES & HELIOS et web-delib	à		Montant HT
Maintenance et Hébergement annuels S²LOW HELIOS	à	147,00	Montant HT
Support téléphonique et Help-Desk annuels S²LOW HELIOS	à	33,33	Montant HT
Maintenance et Hébergement annuels (12 mois) S²LOW ACTES	à	220,00	Montant HT
Support téléphonique et Help-Desk S²LOW ACTES	à	50,00	Montant HT
Maintenance annuelle (12 mois) web-delib	à	1 800,00	Montant HT
Support téléphonique et Help-Desk web-delib	à	550,00	Montant HT
Mise à jour des versions mineures pour 2 environnements web-delib	à	600,00	Montant HT

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

CA ANNEMASSE-LES VOIRONS AGGLO (74)

11, avenue Emile Zola
B.P. 225
74105 ANNEMASSE CEDEX
Numéro Siret : 20001177300104
Notre référence : CAAN_CM_SL-WD

CONTRAT DE MAINTENANCE ET DE SUPPORT
CONDITIONS PARTICULIERES

DUREE ET CONDITIONS DE RENOUVELLEMENT

Le contrat prend effet à partir du **01/03/26** pour une période initiale de 1 an renouvelable 2 fois par reconduction tacite.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur 2 mois avant la date anniversaire. La personne publique doit expressément signaler si la reconduction d'une période à l'autre nécessite un devis.

PERIODICITES

Début du contrat	Fin de contrat	Date de facturation
le 01/03/26	le 28/02/27	le 01/03/26
le 01/03/27	le 29/02/28	le 01/03/27
le 01/03/28	le 28/02/29	le 01/03/28
le	le	le

VOTRE CONTRAT CONCERNE LES SERVICES SUIVANTS :

3 400,33	Total annuel HT
680,07	Montant TVA
4080,40	**Montant TTC**

Merci de renseigner ici le Code d'Engagement : **le Code Service :**

En signant ce document, vous reconnaissez avoir pris connaissance et vous acceptez les conditions générales du contrat

Fait à _____, le : _____/_____/_____

Représentant de la personne publique :

Nom et Prénom :

Castelnau-le-Lez le, 23/02/26

Libriciel SCOP SA
Matthieu PIAUMIER, Président Directeur Général

LIBRICIEL SCOP SA
140 rue Aglaonice de Thessalie
34170 CASTELNAU LE LEZ
Tél : 04 67 65 96 44 - Mail : contact@libriciel.coop
Siret : 491 011 698 00033 - Ape 6202B

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

CONTRAT DE MAINTENANCE-SUPPORT
CONDITIONS GÉNÉRALES

Personne Publique :

Castelnau Le Lez, le 23/02/26

https://www.libriciel.fr/portail-client/

contact@libriciel.coop

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

SOMMAIRE

1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT....4
1.1. Personnes représentant les contractants....4
1.2. Objet du contrat....5
1.3. Définitions....5
1.4. Responsabilités....6
1.5. Droit de citer....8
1.6. Dispositions générales du contrat....8
1.7. Durée du contrat....8
1.8. Conditions de règlement....8
1.9. Conditions de résiliation....9
1.10. Contenu synthétique du contrat....9
1.11. Prix associés....10
2. DÉCLARATION DES INCIDENTS ET DES DEMANDES D'ÉVOLUTION....11
2.1. Cinématique de déclaration d'un incident....11
2.2. Procédure de qualification et requalification des incidents....11
2.3. Nomenclature et Délais de traitement selon la nature et la gravité des incidents....12
2.4. Cinématique de déclaration d'une demande d'évolution....13
3. SUPERVISION ET MAINTENANCE PRÉVENTIVE DES LIBRICIELS....14
3.1. Objet du dispositif de supervision et de maintenance préventive....14
3.2. Données concernées....14
4. NOMENCLATURE DES VERSIONS....15
5. PÉRIMÈTRE DU SERVICE DE MAINTENANCE PROPOSÉ....16
5.1. Maintenance corrective....16
5.2. Modalités d'application des patchs....16
5.3. Périmètre de la Maintenance réglementaire....16
5.4. Contenu Maintenance évolutive....16
5.5. Exclusions du périmètre de la maintenance....17
6. DESCRIPTION ET CONTENU DU SERVICE DE SUPPORT....18
6.1. Accès au site et modalités d'utilisation de la plate-forme de support....18
6.2. Les différents services....20
6.3. Les ressources....27
6.4. Les prestations planifiées....28
6.5. Les outils....29
6.6. La gestion des utilisateurs....29
6.7. Mes favoris....31

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

6.8. Mon contact commercial.....32

7. DISPOSITIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....33

7.1. Définitions.....33
7.2. Les parties.....34
7.3. Description des traitements mis en place pour le compte du responsable de traitement.....34
7.4. Information du responsable de traitement sur les données personnelle présentes dans les applications 37
7.5. Obligations du sous-traitant vis-à vis du responsable des traitements.....37
7.6. Sous-traitance ultérieure.....40
7.7. Information du Délégué à la Protection des Données (DPO).....40
7.8. Registres des catégories d'activités de traitements.....40
7.9. Documentations.....41
7.10. Obligation du responsable de traitement envers le sous-traitant.....41

8. DESCRIPTION DES CONDITIONS D'APPLICATION DES VERSIONS MINEURES.....42

8.1. Conditions générales d'application des versions mineures.....42
8.2. Mise en place d'une nouvelle version mineure.....42

9. DESCRIPTION DU CONTEXTE D'HÉBERGEMENT.....43

9.1. Liste des application(s) hébergée(s) dans le cadre du présent contrat :.....43
9.2. Présentation du contexte d'hébergement :.....43
9.3. Sécurité et confidentialité des données.....43
9.4. Prestations contractuelles d'infogérance et garanties de services.....44
9.5. Sauvegarde.....45

10. ANNEXES.....47

10.1. Périmètre des services spécifiques à S²LOW.....47
10.2. Périmètre des services spécifiques à webdelib.....47

11. COÛTS DES PRESTATIONS À COMMANDE.....48

12. ANNEXE DPO :.....49

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

1. OBJET ET DISPOSITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT

1.1. Personnes représentant les contractants

Personne publique :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Siret :

Représentant de la Personne Publique :

Je déclare avoir pris connaissance et approuver le contenu du présent contrat.

Merci de renseigner ici le Code d'Engagement : le Code Service : si obligatoires.
Fait à _____, le ___/___/_____

La Personne Publique Nom, prénom et qualité du signataire	Libriciel SCOP
	Matthieu PIAUMIER Président Directeur Général
Signature et cachet de la personne publique	Signature et cachet du titulaire
	LIBRICIEL SCOP SA 140 rue Aglaonice de Thessalie 34170 CASTELNAU LE LEZ Tél : 04 67 65 96 44 - Mail : contact@libriciel.coop Siret : 491 011 698 00033 - Ape 6202B

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

1.2. Objet du contrat

Le présent contrat est composé :

- du présent document qui définit les conditions générales de la prestation de maintenance/support ;
- du document intitulé « conditions particulières » qui détermine le périmètre et les conditions financières.

Les stipulations et les annexes détaillées dans le présent document s'inscrivent dans le cadre de la maintenance et de l'évolution d'une application libre métier (appelée aussi « libriciel ») déposée sous licence libre sur la forge de l'association ADULLACT et mise en oeuvre par la collectivité.

Les dispositions des présentes sont conformes à celles du CCAG-TIG-2021 (arrêté du 30/03/2021).

Le prestataire assurera l'ensemble des prestations liées à cette maintenance, ainsi que d'autres prestations de support à distance, dans les conditions décrites dans le présent document.

1.3. Définitions

1.3.1. Application / libriciel

Les termes « application » et « libriciel » sont synonymes et sont employés indifféremment selon le contexte dans le cadre du présent contrat.

Les termes « application » ou « libriciel » désignent l'ensemble des fonctionnalités qui font l'objet du présent contrat. Tout module ou fonction, n'entrant pas dans le champ du présent contrat, doit être mentionné clairement dans la description du libriciel.

Le terme « application » ou « libriciel » est étendu à la documentation qui décrit les modalités d'utilisation des programmes.

1.3.2. SGBD (Système de Gestion de Base de Données)

Le logiciel utilisé pour l'exploitation courante du libriciel est le gestionnaire de base de données désigné en annexe au présent contrat, ci-après dénommé « SGBD ».

Ce terme peut désigner l'un des SGBDs supportés par l'application, si elle en supporte plusieurs et s'ils sont mentionnés en annexe au présent contrat.

Les prestations de maintenance proposées dans le cadre du présent contrat de maintenance ne portent pas sur le SGBD.

1.3.3. Incident

Le terme incident désigne un événement intervenu et déclaré par la personne publique dans le cadre de l'exploitation de l'application qui n'a pas pu faire l'objet d'une qualification d'anomalie ou de dysfonctionnement.

Tout incident nécessite un examen et un diagnostic de la part du titulaire pour qualification puis prise en charge dans le cadre d'une anomalie ou d'un dysfonctionnement.

1.3.4. Anomalie

Le terme « anomalie » désigne un incident d'exploitation reproductible, une dégradation notable des performances (à l'exclusion d'une dégradation du site de référence), ou une non conformité par rapport aux spécifications décrites dans la documentation ou par la réglementation, imputable à l'application.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Une anomalie « bloquante » correspond à une anomalie bloquant le déroulement d'un acte de gestion essentiel et/ou affectant l'intégrité des données, sans possibilité d'appliquer une solution de contournement et impliquant un retour à une procédure de gestion manuelle. Un acte de gestion essentiel désigne une fonctionnalité de l'application concernant l'activité de plusieurs utilisateurs et qui est susceptible d'avoir des conséquences préjudiciables pour la collectivité publique.

1.3.5. Dysfonctionnement

Un dysfonctionnement est dû à un défaut de maîtrise de l'application, de codification, de paramétrage, d'exploitation (sauvegarde, archivage, restauration, gestion de la base de données, etc.) ou de mise en œuvre de l'application ou d'une version de l'application, qui n'incombe pas à l'application elle-même et qui ne peut donc être considéré comme une anomalie.

1.4. Responsabilités

1.4.1. Responsabilités du titulaire

Le titulaire est responsable de l'exécution des prestations décrites dans les conditions stipulées dans le présent contrat.

Dans le cadre de l'exécution de ces prestations, il est soumis à une obligation de moyens. Le titulaire s'engage à apporter le meilleur soin possible à l'exécution des prestations décrites ci-après.

En cas de non respect de ces obligations par le titulaire, il sera à la charge de la collectivité publique de prouver cette défaillance.

Dans le cadre de la responsabilité contractuelle, si le titulaire manque à ses obligations, la collectivité est en droit d'obtenir, en cas de faute du titulaire et dans les limites ci-après, la réparation de son préjudice : l'indemnité totale due par le titulaire à la collectivité en réparation de son préjudice ne pourra dépasser le prix du service annuel (maintenance et/ou support) à l'origine du dommage.

Les limites ci-dessus ne s'appliquent pas aux dommages corporels, ni aux dommages aux biens matériels (mobiliers ou immobiliers), pour lesquels le titulaire sera responsable dans les conditions de droit commun.

Il est convenu que le titulaire ne sera en aucun cas responsable des dommages indirects et de la perte ou des dommages causés aux enregistrements ou aux données de la collectivité.

Par ailleurs, il est convenu que les préjudices liés aux troubles, à l'image de la marque ou toute action dirigée contre la collectivité par un tiers, à l'exception des dommages corporels ou aux biens matériels mobiliers ou immobiliers, constituent des dommages indirects et, par conséquent, n'ouvrent pas droit à réparation.

Le titulaire doit avoir souscrit un contrat d'assurance en cours de validité garantissant les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile à laquelle il peut s'exposer en cas de dommages corporels et/ou matériels causés aux tiers à l'occasion des travaux ou prestations, objets du présent contrat.

Il se doit de produire une attestation de son assureur indiquant la nature, le montant et la durée de la garantie, si la personne publique lui en fait la demande.

1.4.2. Responsabilités de la personne publique

Il incombe à la personne publique au titre du présent contrat :

- de s'assurer que les structures de la collectivité tiennent compte des conditions résultant de l'emploi du libriciel et de prendre, le cas échéant, les mesures d'organisation nécessaires pour se prémunir contre toutes les conséquences dommageables, directes ou indirectes, dues à son utilisation ;
- de nommer un ou deux correspondants (domaine fonctionnel et domaine informatique), qui seront les interlocuteurs du titulaire dans le cadre de l'exécution des prestations prévues dans le cadre du présent contrat ;

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le : 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

- d'avoir des correspondants formés par le titulaire ou par un sous-traitant désigné par lui, aux fonctionnalités du libriciel. Les correspondants informatiques devront être formés aux fonctions d'administration de l'application et connaître l'environnement technique associé à la mise en œuvre de l'application (système d'exploitation, SGBD, etc.). En cas de changement d'un des correspondants nommés, la collectivité publique doit en avertir par écrit le titulaire en indiquant le nom du remplaçant désigné. Celui-ci devra être nécessairement formé à l'ensemble des fonctionnalités et procédures du domaine auquel il est affecté ;
- d'affecter des personnels qualifiés et formés à l'utilisation de l'application. A ce titre, la collectivité publique est tenue de communiquer au titulaire, l'adresse du site de référence, les numéros de téléphone, de télécopie et d'e-mails correspondants ;
- de respecter les consignes et procédures d'exploitation fournies par le titulaire et de mettre en conséquence, les procédures d'exploitation adaptées au libriciel et à son organisation ;
- de mettre en place les mécanismes de sécurité appropriés à la sauvegarde et à la remise en état des données, en cas d'incident dans le déroulement des programmes.

La personne publique est en outre responsable :

- de la protection des données enregistrées ;
- des résultats obtenus et de toutes les conséquences, directes ou indirectes, qui pourraient découler de leur utilisation ;
- de maintenir la compatibilité entre les niveaux du SGBD et du système d'exploitation de référence attendus par l'application ;
- outre les informations issues de l'exploitation, la personne publique conserve les rapports d'intervention, les documentations des différentes versions et les comptes rendus d'installation de celles-ci.

Type d'Intervention	**Périmètre de responsabilité**	**Commentaire**
Mise à jour des paquets du système d'exploitation	Acheteur	Les mises à jour du système d'exploitation demandé en pré requis est de la responsabilité de l' acheteur.
Mise en place/changement de certificats SSL	Acheteur	La mise en place ou remplacement de certificats commerciaux acquis au près d'une autorité reconnue de confiance est de la responsabilité de l' acheteur.
Supervision du serveur	Acheteur	Libre a l'acheteur de mettre en place les sondes permettant la surveillance du serveur demandé e pré requis.
Augmentation d'espace disque	Acheteur	L'augmentation d'espace disque est de la responsabilité de l' acheteur, néanmoins LIBRICIEL SCOP peut intervenir sous forme de prestation pour effectuer cette opération.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Application des correctifs de sécurité (CVE) des composants du serveur	Acheteur	Les mises à jour des correctifs de sécurité du système d'exploitation, demandé en pré requis, est de la responsabilité de l' acheteur.
Sauvegarde des données	Acheteur	La sauvegarde et la restauration des données du logiciel et du serveur demandé en pré requis sont de la responsabilité de l' acheteur
Reverse proxy	Acheteur	La gestion de la configuration d'un reverse proxy est de la responsabilité de l' acheteur
Nom des domaines	Acheteur	La gestion des noms de domaines est de la responsabilité de l' acheteur

1.4.3. Confidentialité

Au titre de la confidentialité, le titulaire s'engage à ne pas diffuser les informations de la personne publique transitant par les applications métier mises à disposition par le titulaire.

1.5. Droit de citer

Le titulaire conserve le droit de disposer et d'utiliser librement tous les éléments de savoir-faire qu'il a pu acquérir au cours de l'accomplissement de sa mission pour la personne publique.

La personne publique ne peut s'opposer à ce que les prestations réalisées pour son compte soient citées à titre de référence par le titulaire.

1.6. Dispositions générales du contrat

Le titulaire s'engage à garantir à la collectivité dans le cadre du présent contrat, à fournir et à réaliser les prestations décrites, dans le respect des spécifications contractuelles, des règles de l'art et des normes et réglementations en vigueur au moment de leur exécution.

Dans le cadre de l'exécution du contrat, le titulaire peut être amené à intervenir à distance sur le site de référence de la collectivité (par téléphone ou par télé-maintenance).

Toute intervention du titulaire sera effectuée, de 9 h à 12h et de 14h à 18h du lundi au vendredi inclus.

1.7. Durée du contrat

Le présent contrat est conclu pour la durée initiale d'un an. Il est renouvelable 2 fois tacitement.

La reconduction est considérée comme acceptée si aucune décision écrite contraire n'est prise par le pouvoir adjudicateur **deux mois** avant la date anniversaire.

Les autres précisions en terme de date de facturation et autres informations financières sont sur la partie conditions particulières ci-jointes.

1.8. Conditions de règlement

Les prestations, objets du présent contrat, seront rémunérées dans les conditions fixées par les règles de la comptabilité publique, sur présentation de factures en un original, ou par dépôt de la facture sur le portail intitulé « Chorus Pro ». Pour cette dernière possibilité, la Personne Publique doit fournir son numéro SIRET et les codes de services et d'engagement pour toutes les prestations, maintenance incluse.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

La période d'émission de la facturation relative aux prestations sera déterminée par les conditions particulières du contrat.

Tout retard de paiement pourra donner lieu au versement de plein droit de l'indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement, ainsi qu'au versement d'intérêts de retard égaux à 3 fois le taux d'intérêt légal ou au versement d'intérêts moratoires selon les modalités définies à l'Article L2192-12, L2192-13 et L2192-14 de l'Ordonnance n° 2018 1074 du 26 novembre 2018, détaillés par les articles R2192-31 à R2192-36 du code de la commande publique ; ou au CCAP du marché conclu entre LIBRICIEL SCOP et la personne publique.

Les intérêts moratoires courent à partir du jour suivant l'expiration du délai global jusqu'à la date de mise en paiement du principal incluse.

Dans l'hypothèse où ce délai ne serait pas respecté, des intérêts moratoires seront appliqués au taux d'intérêt légal en vigueur, celui-ci, qu'il soit ou non indiqué dans le marché, étant égal au taux d'intérêt de la principale facilité de refinancement appliquée par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement principal la plus récente effectuée avant le premier jour de calendrier du semestre de l'année civile au cours duquel les intérêts moratoires ont commencé à courir, majoré de huit points. ; ou au CCAP du marché conclu entre LIBRICIEL SCOP et la personne publique.

Le présent contrat de maintenance fait partie des exceptions faites au principe de paiement après service-fait (contrats de maintenance, contrats de services après vente) sources : Arrêté du 06 juin 2016 qui fixe la liste des dépenses des organismes publics nationaux dont le paiement peut intervenir : avant service fait.

Sur demande, la maintenance peut également faire l'objet d'un paiement par trimestre à terme échu ou semestrielle à terme échu.

Le paiement comptant ou anticipé n'ouvre droit à aucun escompte.

1.9. Conditions de résiliation

Le présent contrat pourra être résilié en application des clauses générales d'achat de la collectivité ou par défaut celles du chapitre 8 (articles 47 à 54) du CCAG-TIC.

Dans l'hypothèse où les prestations prévues dans le cadre du présent contrat ne seraient pas exécutées dans les délais prévus, la collectivité peut décider d'arrêter :

- le service de maintenance et de support objet du présent contrat ;
- l'utilisation par la personne publique du libriciel.

Ces actions emportent résiliation du contrat à compter de la notification du courrier recommandé avec accusé de réception de la personne publique informant le titulaire.

La résiliation ne pourra se faire qu'en respectant un délais de préavis de **deux mois** avant l'échéance annuelle par lettre recommandée avec accusé de réception.

Dans le cas exceptionnel où ce délai n'est pas respecté, la résiliation prendra effet deux mois après la réception de la lettre de résiliation par recommandé avec accusé réception, avec émission d'une facture du solde dû pour la période entre le renouvellement et la fin des deux mois de prise d'effet du recommandé.

1.10. Contenu synthétique du contrat

Le présent contrat comprend :

- la maintenance réglementaire, corrective et évolutive du libriciel, objet du contrat ;
- le support des utilisateurs et référents ;
- la mise à jour des versions d'exploitation, lorsque le libriciel est exploité en mode hébergé sur des serveurs administrés, par nos équipes ;

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

- la mise à disposition des versions lorsque le libriciel est exploité sur les serveurs de la collectivité ou d'un tiers si l'option correspondante est souscrite ;
- la mise à jour des patchs correctifs de l'application.

Le présent contrat ne comprend pas :

- l'assistance fonctionnelle ou technique à l'exploitation sur site ;
- l'installation initiale ou de versions nouvelles sur des serveurs exploités par la personne publique ou par un tiers pour le compte de la personne publique lorsque l'option correspondante n'est pas souscrite ;
- la maintenance ou l'assistance à distance de développements spécifiques réalisés par ou pour le compte de la personne publique ;
- la formation aux fonctionnalités initiales ou complémentaires apportées par une version ;
- les prestations portant sur la migration de données lorsqu'elles sont rendues nécessaires dans l'application d'une version si l'option de mise à jour des versions n'est pas souscrite.

1.11. Prix associés

Le montant de l'abonnement est précisé dans le document complémentaire « Conditions Particulières » adjoint au présent contrat et descriptif des conditions générales.

Nos prix sont fermes et définitifs pour toute la durée de validité du contrat renouvellements compris ; sauf volonté différente expressément signifiée par la personne publique.

Dans le cadre d'une installation ou d'une ouverture de service ,le montant de l'abonnement pour la période initiale sera calculé au prorata temporis, sur la base annuelle indiquée dans les conditions particulières, à compter du 1er jour du mois qui suit la date d'installation.

Si la Personne Publique l'impose, les prix peuvent être révisés au terme de la première année de par l'application d'une formule représentative de l'évolution du coût de la prestation. Les prix sont réputés établis sur la base des conditions économiques du mois précédent le démarrage de l'année de maintenance précédente. Ce mois est appelé « Mois zéro » (M0).

Les prix de base dont révisés, en hausse comme en baisse, par l'application de la formule suivante : P(n)=P(o) [0,15+0,85x(Syn(n)/Syn(o)] ; dans laquelle : P(n)= le prix révisé ; P(o) = le prix initial ; Syn (o)= indice du M(0) ; Syn (n) = indice connu/publié à la date anniversaire /date de révision.

L'index utilisé de référence est l'indice Syntec Révisé[1] SYN REV après sa valeur de juillet 2022 (sur lequel on applique le coefficient de raccordement 0,97975 sur la valeur de la nouvelle série). Le coefficient de révision est arrondi au millième supérieur. Le calcul de l'indice sera effectué à l'occasion du renouvellement annuel à la date anniversaire/ou à la date de notification.

1 https://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec/

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

2. DÉCLARATION DES INCIDENTS ET DES DEMANDES D'ÉVOLUTION

2.1. Cinématique de déclaration d'un incident

Lorsqu'un incident est signalé par la personne publique, celle-ci procède à une déclaration d'incident.

Un contact téléphonique entre le titulaire et la personne publique, à l'initiative du titulaire, peut compléter le dispositif énuméré.

Tout événement est enregistré dans la base de données du titulaire, qui lui attribue un numéro de référence afin d'assurer le suivi des différentes actions consécutives à la déclaration de l'événement concerné.

Chaque dossier permet de tracer les événements relatifs à chaque demande ainsi que les différentes réponses ou solutions apportées.

Lors de la déclaration de l'incident, la personne publique doit connaître et :

* vérifier lors de son enregistrement :

- son identifiant et son code d'accès (mot de passe) au support[2] ;
- l'identification complète du demandeur (nom, prénom, téléphone, e-mail, titre, qualité) ;

* compléter lors de son enregistrement :

- la mention du libriciel concerné et le N° de version concerné ;
- une description des symptômes rencontrés ;
- un niveau de gravité/priorité attribué par la personne publique.

Afin de standardiser les déclarations et de permettre leur traitement efficace et rapide, seuls les correspondants déclarés conformément à la procédure requise sont en mesure d'effectuer les déclarations.

Si des messages d'erreur sont fournis par le système, la déclaration devra impérativement les reprendre.

Le responsable du traitement des événements notifiera ses actions sur le site dédié ; il pourra également joindre le(s) correspondant(s) de la personne publique : le titulaire indique par téléphone, mail dédié ou par l'outil web dédié, la démarche à suivre pour solutionner la difficulté rencontrée.

Tout appel téléphonique a lieu du lundi au vendredi, de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h, exception faite des jours fériés légaux du titulaire. Chaque appel infructueux est signalé par mail à la collectivité.

En dehors de ces horaires, l'accès à l'espace client reste utilisable de 8 h à 24 h, 7 jours sur 7.

2.2. Procédure de qualification et requalification des incidents

Dans certains cas, la qualification en anomalie ou dysfonctionnement ne peut être faite par la personne publique.

Dans tous les cas, le titulaire établit un diagnostic de l'incident et procède à sa qualification/requalification.

Lorsque le diagnostic établi met en évidence un dysfonctionnement indépendant de l'application, celui-ci est tenu :

- de le notifier à la collectivité ;
- de proposer des solutions de contournement ou de résolution du dysfonctionnement au titre du dispositif de télésupport.

2 https://www.libriciel.fr/portail-client/

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Lorsque le diagnostic établi met en évidence une anomalie de fonctionnement de l'application, celui-ci est tenu :

- de le notifier à la collectivité ;
- de proposer des solutions de contournement ou de résolution de l'anomalie en cas de caractère bloquant de celle-ci ;
- de communiquer les délais de résolution de celle-ci.

2.3. Nomenclature et Délais de traitement selon la nature et la gravité des incidents

Toute requalification d'un **niveau 0 - Bloquant** vers un niveau inférieur par les services de maintenance du prestataire se verra accompagnée d'un contact téléphonique ou d'une notification écrite au Client afin de l'en informer et de lui notifier les mesures à prendre et/ou de lui en indiquer les motifs.

NOMENCLATURE	DEFINITIONS :	Délais de prise en charge de la déclaration pour **qualification** :	Délais **d'intervention** pour l'ensemble des niveaux d'anomalies :
Niveau 0 - Bloquant	Événements survenus dans des environnements nécessitant la mise en œuvre d'une procédure d'urgence qui doit être réservée à des problèmes remettant en cause la continuité de l'activité et qui oblige le Client à mettre en place une procédure manuelle lourde pour pallier la procédure informatique défaillante.	**Dans les 4 heures** par le prestataire	Proposition d'une solution de contournement **dans les 8 heures** et prise en charge immédiate en maintenance pour résolution **dans les 3 jours, si le caractère bloquant est confirmé**.
Niveau 1 - Majeur	Incidents graves remettant en cause l'intégrité des données, la réalisation de fonctionnalités majeures du libriciel ou des incidents dont la résolution présente un caractère d'urgence objectif.	**Dans les 8 heures** par le prestataire.	Proposition d'une solution de contournement **dans les 24 heures** et prise en charge immédiate en maintenance pour résolution **dans les 5 jours, si le caractère sérieux est confirmé**.
Niveau 2 - Sérieux	Besoins réels à traiter, mais qui ne répondent pas aux critères retenus pour les événements bloquants et majeurs. Il s'agit de difficultés contournables, non urgentes ou qui ne sont pas génératrices de gêne importante.	**Dans les 12 heures** par le prestataire.	Prise en charge en maintenance pour résolution **dans les 15 jours**.
Niveau 3 - Mineur	Problèmes facilement contournables, pour lequel une correction ne présente aucun caractère de gravité ni d'urgence.	**Dans les 36 heures** par le prestataire.	Prise en charge en maintenance pour résolution **dans les 30 jours**.

Les durées indiquées dans ce tableau s'entendent en heures ouvrées et jours ouvrés.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

2.4. Cinématique de déclaration d'une demande d'évolution

Les demandes d'évolution exprimées par les utilisateurs du libriciel sont répertoriées et stockées dans le cadre de l'activité de maintenance conduite par le titulaire avec la procédure commune aux clients détenteurs d'un contrat de maintenance/support, des mutualisants et des partenaires Libriciel SCOP :

- saisie des demandes d'évolution sur l'espace client ;
- examen de l'ensemble de ces demandes d'évolution, et classement en terme d'intérêt général, d'opportunité, de priorité, etc. par Libriciel SCOP ;
- construction de la Roadmap définitive par Libriciel SCOP ;
- établissement du calendrier de sortie de version qui intègre les adaptations réglementaires et les évolutions fonctionnelles ;
- établissement des fiches versions envoyées aux détenteurs de contrats ;
- actions de communication (sites pilotes, transmission des fiches version).

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

3. SUPERVISION ET MAINTENANCE PRÉVENTIVE DES LIBRICIELS

3.1. Objet du dispositif de supervision et de maintenance préventive

Le titulaire installera sur les systèmes hôtes, un dispositif permettant la transmission des éléments de vérification du bon fonctionnement du libriciel. Les informations transmises permettent exclusivement :

- la détection de dysfonctionnements du libriciel, avant leur apparition et leur détection ;
- de renseigner le titulaire sur l'état opérationnel des libriciels, permettant la mise en place d'actions de maintenance préventive.

3.2. Données concernées

Les données transmises concernent exclusivement :

- les versions des libriciels installés ;
- des éléments techniques concernant leur exécution ;
- des éléments relatifs au contexte d'exploitation, notamment au système d'exploitation, ou à l'état d'occupation des disques ;
- des éléments relatifs au respect des pré-requis (espace disque, nombre de processeurs, mémoire vive).

Les données transmises ne contiennent jamais d'éléments à caractère personnel ou permettant d'en obtenir par croisement.

Les données transmises au titulaire sont destinées aux moyens listés ci-dessus et à l'exclusion de toute autre utilisation (y compris d'infogérance).

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

4. NOMENCLATURE DES VERSIONS

Une version se définit par 3 nombres X.Y.Z :

- X : **version majeure** : elle est modifiée en cas de refonte importante, notamment lorsqu'il y a *incompatibilité ascendante* entre des données d'une version X à X+1. Elle est également modifiée en cas de changement de système d'exploitation de référence ou de changement de pré-requis. Exemple: V3 ou V3.0 ;

- Y : **version mineure** : elle est modifiée dès qu'il y a ajout d'une ou plusieurs *nouvelles fonctionnalités*. Une version mineure peut également contenir des *évolutions techniques* ne modifiant pas les fonctionnalités (une amélioration de performances par exemple). Une version mineure peut également contenir des modifications prenant en compte des évolutions réglementaires. Une version mineure peut également impliquer la *correction d'une ou plusieurs anomalies (bugs)*. Exemple : V4.3 ou V4.3.0 ;

- Z : **version de correction (ou patch)** : elle est modifiée s'il y a *correction d'une ou plusieurs anomalies (bugs)*. Si des fonctionnalités sont modifiées ou ajoutées et sont non impactantes par rapport à la version antérieure. Une version de correction peut également contenir des modifications prenant en compte des évolutions réglementaires. Exemple : V1.5.2 ou V1.2.7.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

5. PÉRIMÈTRE DU SERVICE DE MAINTENANCE

PROPOSE

La maintenance se décline :

- **en maintenance corrective curative** : mise à disposition d'une nouvelle version de correction (patch) de l'application apportant la correction d'une ou plusieurs anomalies constatées par la personne publique ;
- **en maintenance corrective préventive** : mise à disposition d'une nouvelle version de correction (patch) de l'application à une collectivité, apportant la correction d'anomalies potentielles pour la personne publique (éventuellement déclarées préalablement par une autre collectivité) ;
- **en maintenance réglementaire** : mise à disposition d'une nouvelle version mineure ou majeure de l'application apportant le support d'une disposition légale, réglementaire ou normative.
- **en maintenance évolutive fonctionnelle** : mise à disposition par le titulaire d'une nouvelle version mineure ou version majeure de l'application comportant des évolutions fonctionnelles ou des évolutions techniques.

5.1. Maintenance corrective

Si une anomalie bloquante ou majeure a été détectée et qu'elle a fait l'objet d'une correction, le titulaire est tenu :

- de décrire l'anomalie potentielle et le contexte dans lequel elle peut être rencontrée, et d'informer les collectivités abonnées à son service de maintenance sur les mesures de contournement possibles ;
- de publier sur son site dédié la référence du patch correctif à mettre en œuvre.

5.2. Modalités d'application des patchs

La version de correction (patch) apportée à une ou plusieurs anomalies est mise à disposition de la personne publique ou installée par le titulaire.

La collectivité publique doit être en mesure d'y accéder et de le mettre en œuvre selon les dispositions décrites à cet effet par le titulaire.

Le cas échéant, le titulaire peut indiquer à la collectivité l'adresse à laquelle le patch peut être téléchargé ou une procédure de mise à jour automatique.

Dans les deux cas, l'installation du patch sur le site de référence de la collectivité doit être assurée dans un délai maximum de **trois mois** après sa mise à disposition sur le site du titulaire.

En cas d'application du patch par le titulaire, la connexion sera effectuée à l'aide d'un logiciel fourni par le titulaire, qui permet d'appliquer le patch sur les machines concernées le temps de l'action de maintenance. En cas de dispositif pré-existant chez la collectivité, celui-ci devra avoir été préalablement validé par le titulaire.

5.3. Périmètre de la Maintenance réglementaire

Lorsque le contexte légal et/ou réglementaire, applicable au contexte de gestion du libriciel évolue, le titulaire procède à la fourniture d'une nouvelle version du libriciel.

On entend donc par maintenance réglementaire la mise en conformité du libriciel à ces nouvelles dispositions légales ou réglementaires.

Le titulaire est tenu de fournir cette modification dans un délai de **trois mois** à compter de la publication d'une réglementation ou de son décret d'application.

5.4. Contenu Maintenance évolutive

Le titulaire s'engage vis-à-vis de la personne publique à œuvrer à l'évolution fonctionnelle durable du libriciel.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Les évolutions fonctionnelles sont déterminées en tenant compte :

- des demandes d'évolutions exprimées sur la plate-forme de support par les utilisateurs des libriciels ;
- des besoins généraux du marché récoltés et compilés sur la base des réponses aux appels d'offres traités ;
- des arbitrages opérés dans le cadre des comités produits organisés par Libriciel SCOP (ateliers) ;
- du recueil des demandes d'évolutions exprimées.

Les choix d'évolution sont publiés et communiqués à l'ensemble des utilisateurs du libriciel, dans le cadre :

- des fiches versions de chaque libriciel qui en indiquent le contenu, les chemins de migration et les pré-requis ;
- sur les tickets à l'origine de la demande.

Le titulaire accompagne chaque nouvelle version d'un document d'installation, d'un descriptif fonctionnel des évolutions apportées et des mises à jour de la documentation fonctionnelle générale de l'application (documentation, administration, utilisation et exploitation).

5.5. Exclusions du périmètre de la maintenance

Le titulaire ne réalisera pas les prestations de maintenance dans les cas suivants :

- modification du périmètre fonctionnel de l'application non validée par le titulaire ;
- modification ou utilisation de la base de données en dehors des outils fournis par le titulaire, sauf dérogation écrite du titulaire ;
- utilisation de l'application non conforme à la documentation associée ;
- non mise en œuvre des versions de mise à jour de l'application (patchs) dans un délai de **trois mois** suivant leur mise à disposition par le titulaire ;
- non mise en œuvre des versions fonctionnelles nouvelles dans un délai de **six mois** suivant leur mise à disposition par le titulaire ;
- maintenance des développements spécifiques et des interfaces réalisées spécifiquement pour la collectivité publique et non intégrés dans l'application standard ;
- changement de tout ou d'une partie du matériel ou des logiciels de base, les rendant par la suite incompatibles avec l'application ;
- incidents imputables aux matériels et aux logiciels de base qui relèvent des marchés de maintenance signés avec le constructeur et les fournisseurs de logiciels de base.

Toute prestation non expressément prévue par le présent contrat en est réputée exclue.

Les prestations suivantes ne peuvent être comprises ni effectuées dans le cadre des services de télé-maintenance énumérés dans le cadre du présent contrat :

- les prestations d'assistance à l'installation de l'application, ou de nouvelles versions (sauf option) ;
- le développement ou l'adaptation de programmes spécifiques à la Personne Publique ;
- la reconstitution des fichiers en cas de destruction ;
- la formation du personnel de la Personne Publique intervenant sur l'application ;
- le travail d'exploitation (sauf dans certains cas lorsque l'abonnement au service d'assistance technique a été souscrit) ;
- les sauvegardes de fichiers et saisies d'exploitation.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

6. DESCRIPTION ET CONTENU DU SERVICE DE SUPPORT

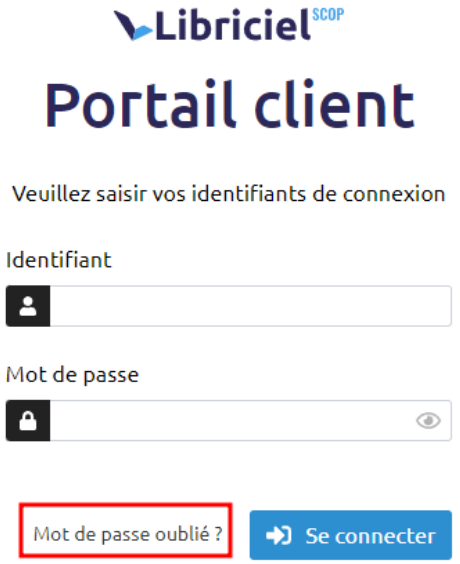
6.1. Accès au site et modalités d'utilisation de la plate-forme de support

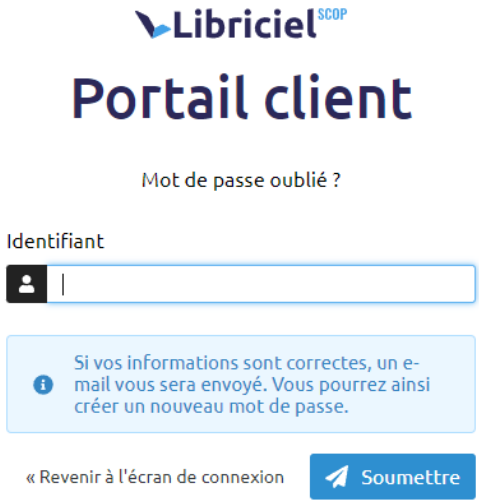
6.1.1. Accès au portail de support

L'url d'accès est https://libriciel.fr/portail-client.

L'accès se fait via un navigateur (dernière version à jour recommandée) depuis un ordinateur ou depuis un mobile.

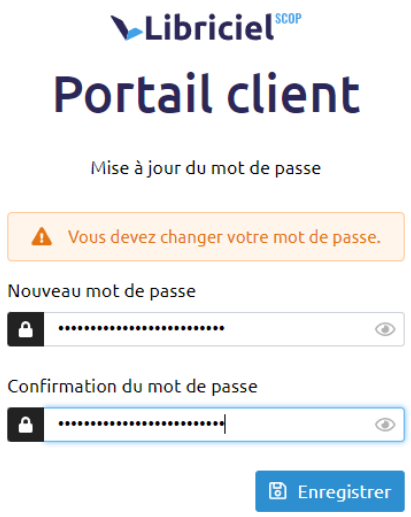
Un mail est envoyé précisant les modalités d'accès et la procédure de récupération de mot de passe. Si aucun mail n'a été reçu, il convient de faire la demande d'un mot de passe en cliquant sur "mot de passe oublié", et en saisissant votre identifiant correspondant à votre adresse mail.





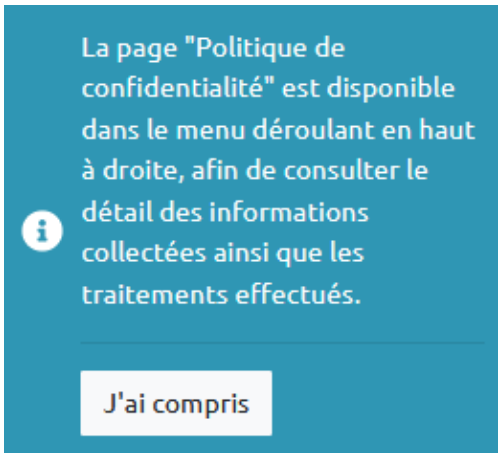
Vous recevrez ensuite par mail, un lien vous permettant de définir votre propre mot de passe (12 caractères minimum).

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU



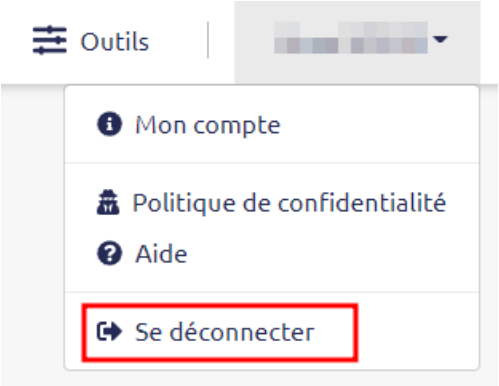
Remarque : le renouvellement de votre passe sera demandé tous les 6 mois.

À la première connexion, une fenêtre 'pop-up' apparaît invitant à consulter la page "Politique de confidentialité". Il suffit de cliquer sur "J'ai compris" pour la faire disparaître.



6.1.2. Se déconnecter

La déconnexion du Portail Client s'effectue avec le bouton « Déconnexion » disponible à tout moment dans le menu déroulant de l'utilisateur connecté (à droite du bandeau supérieur).



Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

6.1.3. Le menu personnel utilisateur

Le menu personnel (menu déroulant à droite du bandeau supérieur) présente :

- Mon compte :
  - Mes informations: nom/prénom/structure/mail/téléphone
  - Modifier mon mot de passe: vous allez recevoir un mail contenant des informations détaillées vous permettant de finaliser la modification de votre mot de passe (12 caractères minimum)
  - Demander la suppression de mon compte: immédiatement après votre confirmation, vous ne pourrez plus vous connecter au Portail client, votre compte utilisateur sera supprimé de la base de données Libriciel SCOP
  - Mes applications sur lesquelles je suis référencé comme contact
- Politique de confidentialité : le détail des informations collectées ainsi que les traitements effectués
- Aide : un lien de récupération de la documentation utilisation portail et une vidéo de présentation

6.2. Les différents services

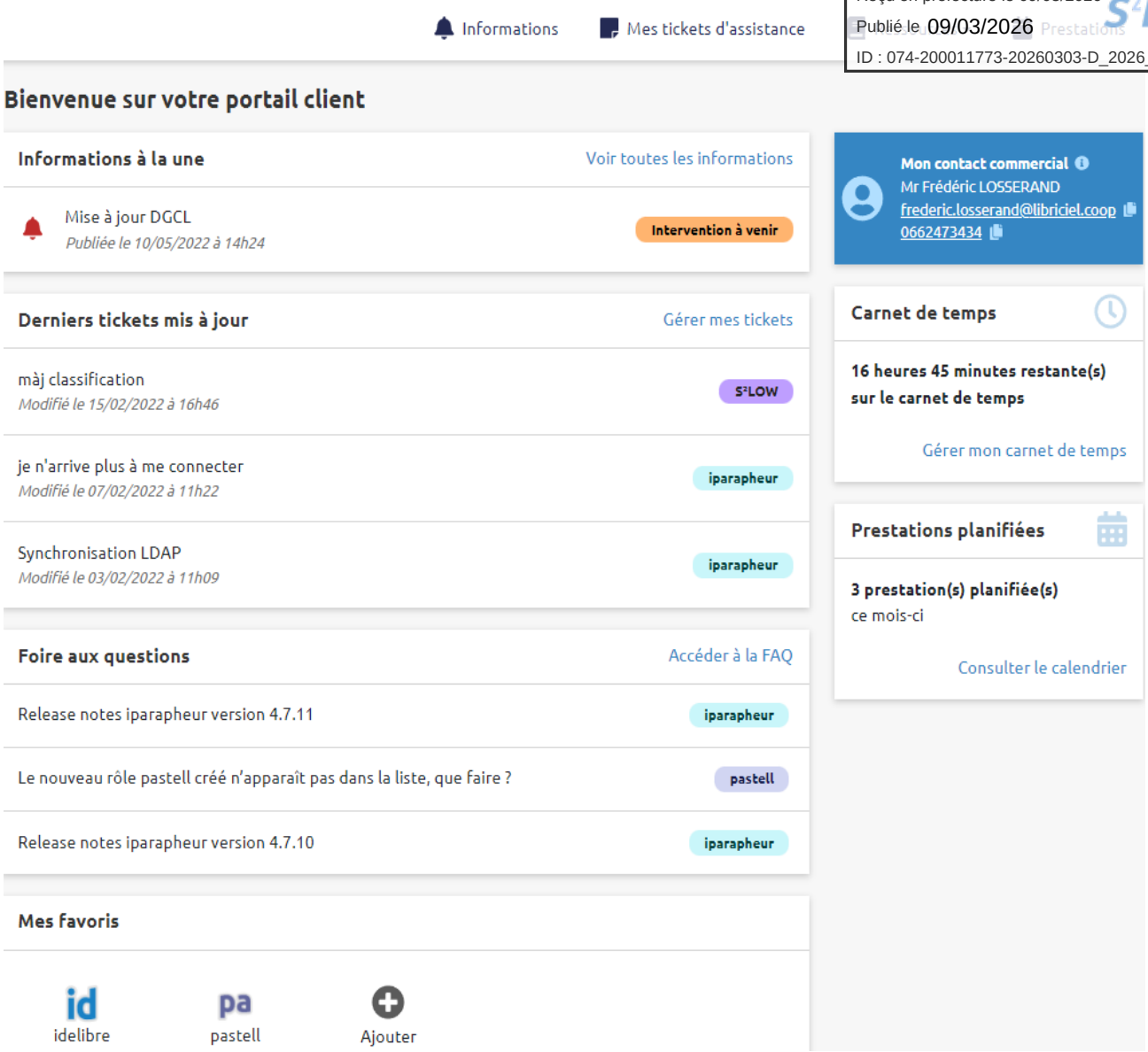
6.2.1. Page d'accueil

La page d'accueil du Portail Client affiche :

- les informations à la une (les 3 dernières informations publiées + les informations épinglées)
- les derniers tickets mis à jour (les 3 derniers tickets qui ont changé d'état ou qui ont reçu une réponse)
- la foire aux questions (les 3 derniers articles mis à jour)
- vos favoris
- votre contact commercial
- votre solde de carnet de temps (si vous avez souscrit à un carnet de temps)
- le nombre de prestations planifiées les 4 prochains mois (en fonction de votre profil utilisateur)

Le détail des différents menus et "blocs" est présenté dans la suite des présentes.

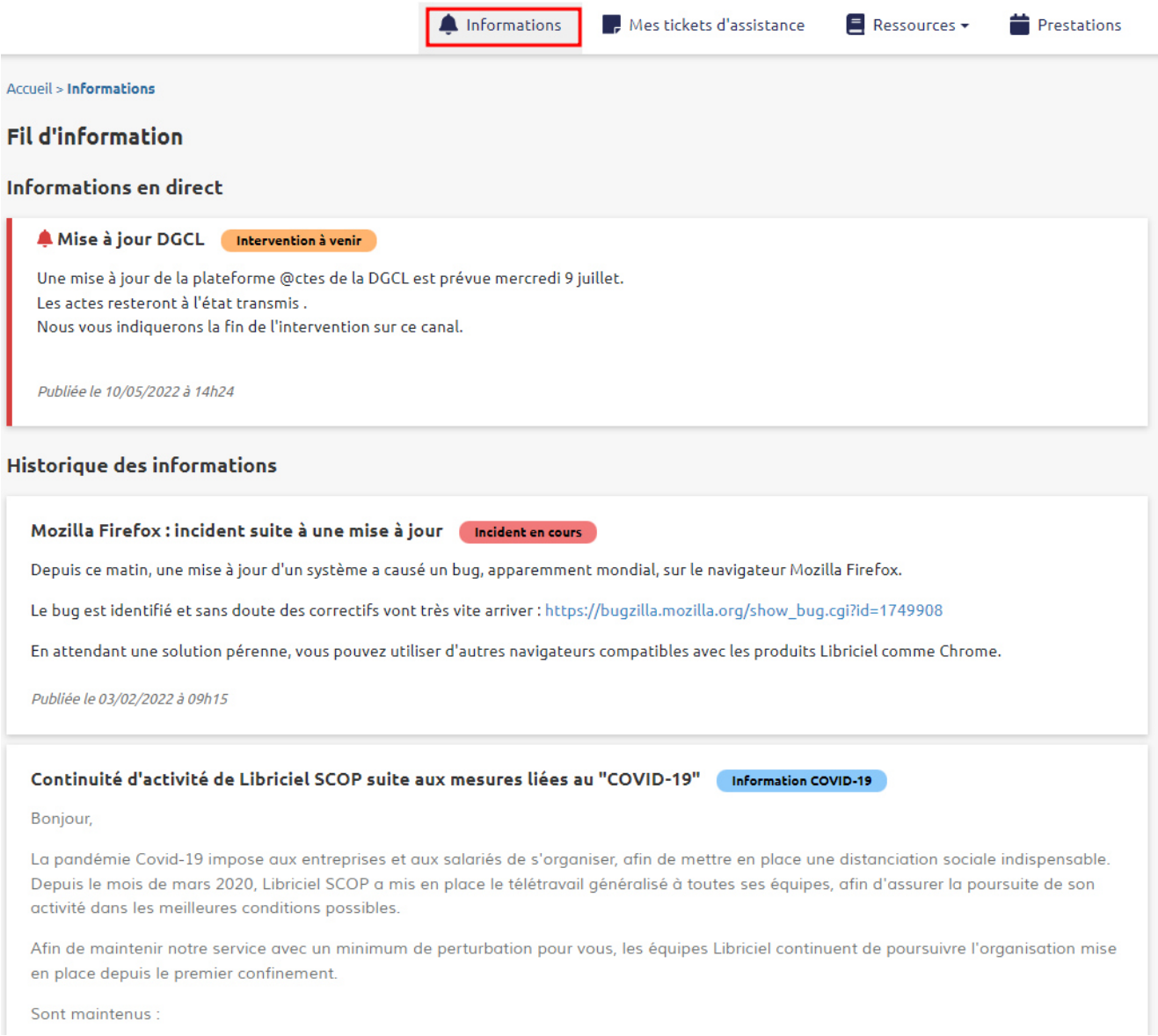
Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU



Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

6.2.2. Informations en direct

Le menu "Informations" affiche les informations en direct susceptibles de vous intéresser avant le dépôt d'un ticket d'assistance. Il peut s'agir du suivi d'une intervention en cours ou à venir sur une plateforme, ou toute autre information à destination des utilisateurs des applications Libriciel SCOP.



Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

6.2.3. Mes tickets d'assistance

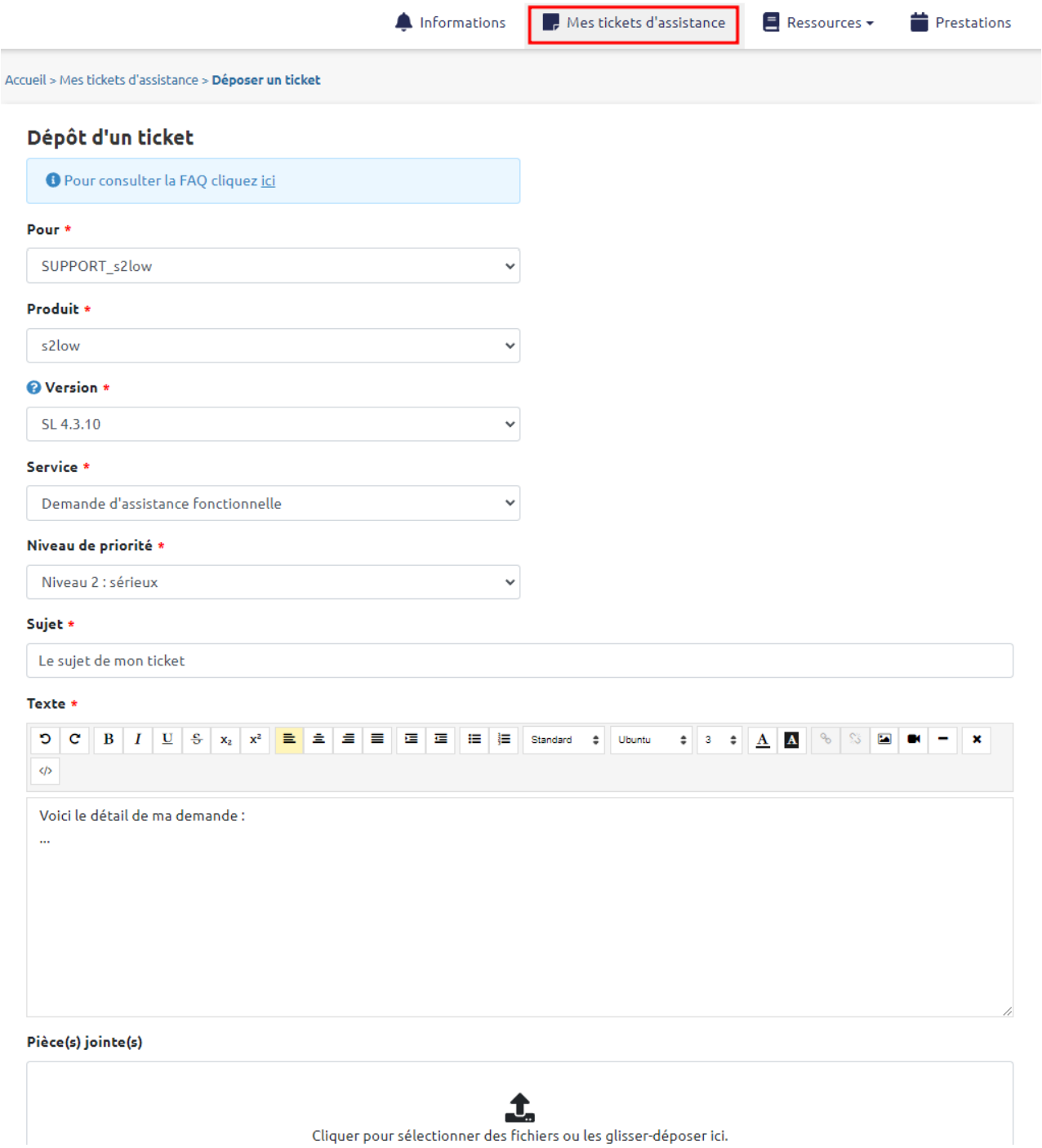
Un ticket d'assistance est une demande déposée par les utilisateurs des logiciels Libriciel SCOP à destination des interlocuteurs du service support.

6.2.3.1. DÉPOSER UN TICKET

Avant de déposer un ticket d'assistance, il est fortement conseillé de consulter les informations en direct qui seraient susceptibles d'être en lien avec votre demande.

Nous vous invitons également à consulter la FAQ qui peut contenir la réponse à votre demande.

Le formulaire de dépôt d'un ticket se présente ainsi :



Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

- Pour : la file support concernée
- Produit : le logiciel concerné
- Version : la version du logiciel (le numéro de version est affiché en bas de page de l'application)
- Service : à choisir dans la liste
  - Déclaration de bug applicatif
  - Déclaration de bug d'installation
  - Déclaration de bug technique
  - Demande commerciale (maj version, devis, etc.)
  - Demande d'assistance fonctionnelle
  - Demande d'assistance technique
  - Demande d'évolution
- Niveau de priorité : degré d'urgence
  - Niveau 0 : Bloquant
  - Niveau 1 : Majeur
  - Niveau 2 : Sérieux
  - Niveau 3 : Mineur
- Sujet : le sujet de votre demande
- Texte : le détail de votre demande
- Pièces jointes : toute pièce permettant d'illustrer votre demande (capture écran, fichiers...)

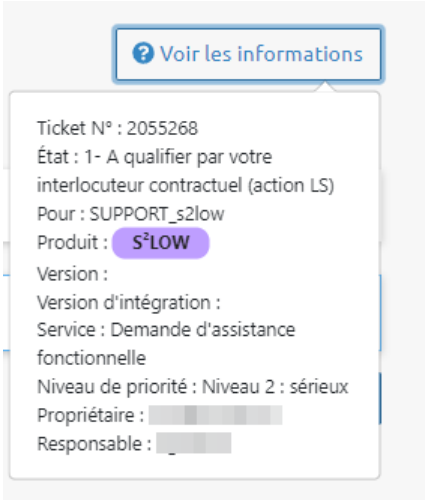
Une fois les champs du formulaire remplis, il suffit de cliquer sur "déposer un ticket" en bas de page.

6.2.3.2. SUIVRE UN TICKET

Le menu "Mes tickets d'assistance" présente un tableau récapitulatif des tickets déposés. La colonne "Etat" permet d'en suivre l'avancée. En cliquant sur la ligne correspondante, le détail du ticket s'affiche ainsi que les différents échanges entre vous et les membres de Libriciel SCOP.

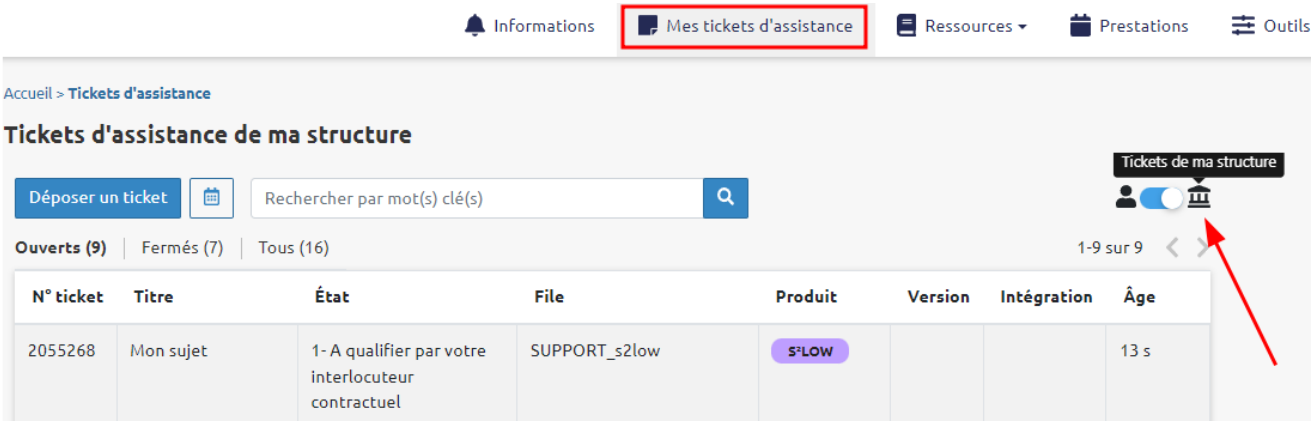
Il suffit de cliquer sur une réponse pour la déplier. Le dernier échange est déplié par défaut, et se situe en bas de page.

Le bouton "Voir les informations" affiche le détail du ticket.



Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Tous les tickets déposés par un autre utilisateur de votre structure sont également visibles en cliquant sur le bouton radio en haut à droite du tableau.

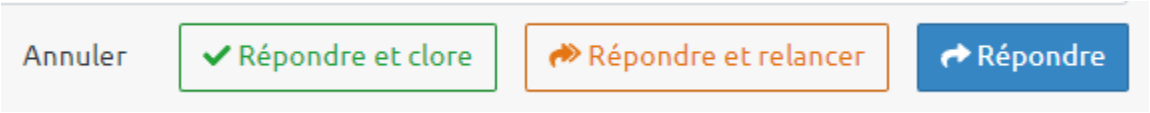


6.2.3.3. RÉPONDRE À UN TICKET

En cliquant sur "Répondre" en bas de page, le champs "Texte" s'affiche avec la possibilité d'ajouter des annexes.

Quatre actions sont alors possibles :

- Répondre : la réponse est envoyée aux membres de Libriciel SCOP, l'état du ticket passe en "Retour information du client"
- Répondre et relancer : la réponse est envoyée aux membres de Libriciel SCOP, mais l'état du ticket passe en "Relance client"
- Répondre et clore : la réponse est envoyée aux membres de Libriciel SCOP et le ticket est fermé
- Annuler : annule la saisie de la réponse



6.2.4. Comprendre les états des tickets

Lors de la création d'un ticket , l'état est fixé à « nouveau ». Cela signifie que votre service support va qualifier votre demande. Tous les statuts possibles sont décrits ci après.

6.2.4.1. ÉTATS DÉCLENCHÉS PAR LIBRICIEL SCOP

- **A qualifier par le Responsable de pôle (action LS)** : le Responsable de pole va prendre connaissance de votre demande et la qualifier
- **A qualifier par le propriétaire (action LS)** : le propriétaire du ticket va prendre connaissance de votre demande et la qualifier
- **A qualifier par votre chargé d'affaire (action LS)** : votre demande a été transmise à votre chargé d'affaire car nécessite un aval administratif ou commercial pour la suite de son traitement
- **A qualifier par le client (action client)** : la demande a fait l'objet d'une qualification par Libriciel SCOP mais nécessite des informations complémentaires et/ou action de votre part. Le temps de résolution de la demande est gelé jusqu'au retour du ticket
- **En attente information interne (action LS)** : l'équipe en charge de votre dossier nécessite un traitement particulier pour poursuivre le traitement de votre demande. Le temps de résolution de la demande est gelé jusqu'au retour information
- **En cours de traitement par l'équipe en charge (action LS)** : votre demande nécessite une investigation de l'équipe en charge qui reviendra vers vous dans le délai imparti

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

- **A présenter au prochain «comité » évolution (action LS)** : la demande d'évolution sera présentée au comité interne « évolution » afin de définir la suite du traitement
- **En attente information complémentaire pour traitement (action LS)** : l'équipe en charge du dossier attend un traitement particulier (retour éditeur métier) pour poursuivre le traitement de la demande. Le temps de résolution de la demande est gelé jusqu'au retour information
- **En attente retour DGCL / DGFIP** : l'équipe en charge du dossier attend un retour de la DGFIP, DGCL afin de poursuivre le traitement de la demande. Le temps de résolution de la demande est gelé jusqu'au retour information
- **Bug corrigé dans version précisée** : le bug a été reproduit et une version de correction définie et précisée sur le ticket
- **Evolution intégrée dans version précisée** : l'évolution est intégrée dans la feuille de route. La version précisée sur le ticket
- **Traité par l'interlocuteur Libriciel SCOP** : la demande a été traitée
- **Traité - bug corrigé dans version précisée** : une demande « bug corrigé dans version précisée » passe automatiquement à cet état si aucune action durant 20 jours de votre part
- **Traité - évolution intégrée dans version précisée** : une demande «évolution intégrée dans version précisée » passe automatiquement à cet état si aucune action durant 20 jours de votre part
- **Traité – fermeture automatique** : une demande « traité - à valider par le client » passe automatiquement à cet état si aucune action durant 20 jours du client.

6.2.4.2. ÉTATS DÉCLENCHÉS PAR LE CLIENT

- **CLOS PAR LE CLIENT** : validation du traitement de la demande par le client
- **RETOUR INFORMATION DU CLIENT (action LS)** : le client répond à une attente et/ou apporte une information complémentaire nécessaire à la poursuite du traitement de la demande
- **RELANCE CLIENT (action LS)** : le client relance un ticket

6.2.5. Comprendre les priorités

Dans certains cas, la qualification en anomalie ou dysfonctionnement ne peut être faite par la personne publique.

Dans tous les cas, le titulaire établit un diagnostic de l'incident et procède à sa qualification / requalification.

- Niveau 0 - Bloquant : ce code est réservé à des événements survenus dans des environnements nécessitant la mise en oeuvre d'une procédure d'urgence qui doit être réservée à des problèmes remettant en cause la continuité de l'exercice du service public par la collectivité et qui obligent la personne publique à mettre en place une procédure manuelle lourde pour pallier la procédure informatique défaillante
- Niveau 1 - Majeur : ce code est attribué à des incidents graves remettant en cause l'intégrité des données, la réalisation de fonctionnalités majeures du libriciel ou des incidents dont la résolution présente un caractère d'urgence objectif
- Niveau 2 - Sérieux : ce code correspond à des besoins réels à traiter, mais qui ne répondent pas aux critères retenus pour les événements bloquants et majeurs. Il s'agit de difficultés contournables, non urgentes ou qui ne sont pas génératrices de gêne importante
- Niveau 3 - Mineur : ce code correspond à des problèmes facilement contournables, pour lequel une correction ne présente aucun caractère de gravité ni d'urgence.

6.2.6. Carnet de temps

Le carnet de temps est une réserve de temps disponible auprès de notre pôle service afin de traiter

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

rapidement vos demandes hors périmètre du contrat de maintenance.

Le carnet de temps s'utilise simplement par la déclaration d'une demande avec décompte du temps passé par nos intervenants.

Pour plus d'informations, nous vous invitons à contacter votre référent commercial.

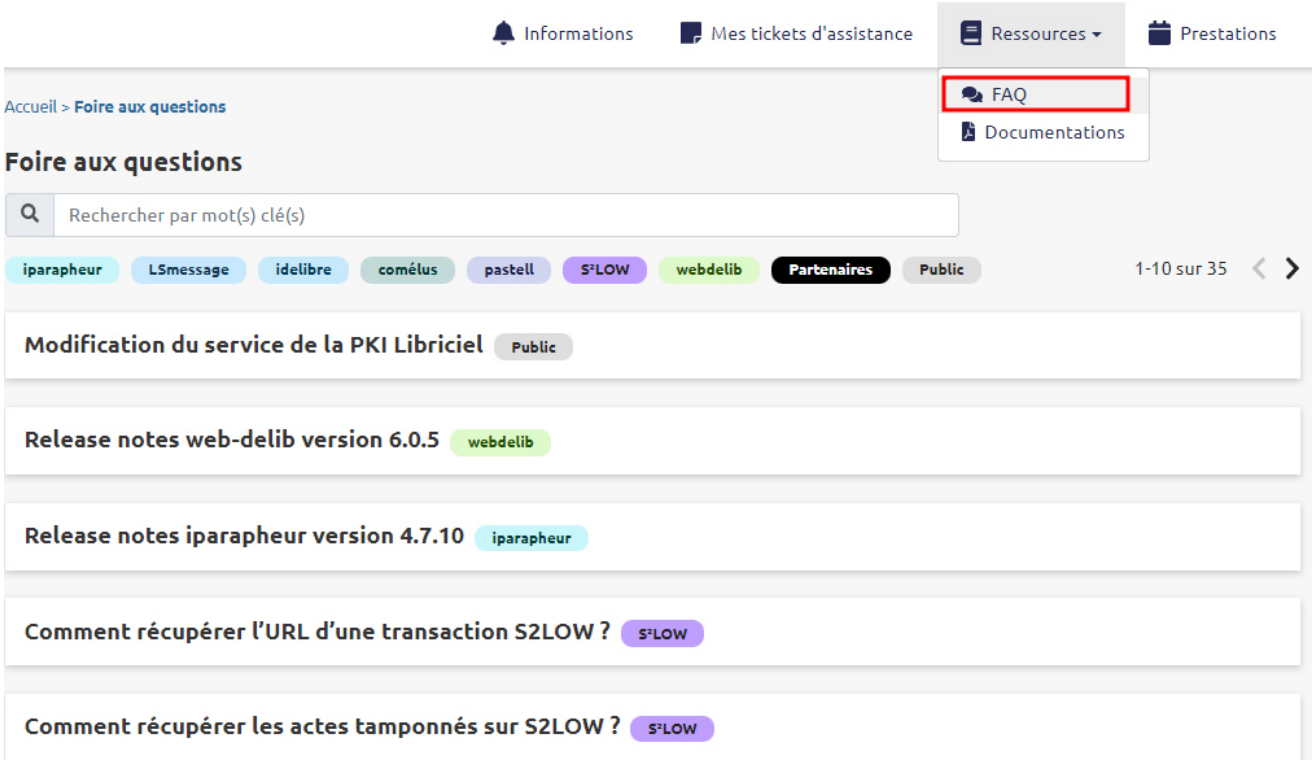
6.3. Les ressources

6.3.1. FAQ

La foire aux questions regroupe :

- les articles classés par logiciel ayant pour but de vous orienter sur le paramétrage ou l'utilisation d'une fonctionnalité
- les release notes des versions

Il est possible de cliquer directement sur les catégories pour trier les articles par logiciel, et d'effectuer une recherche par mot clé.



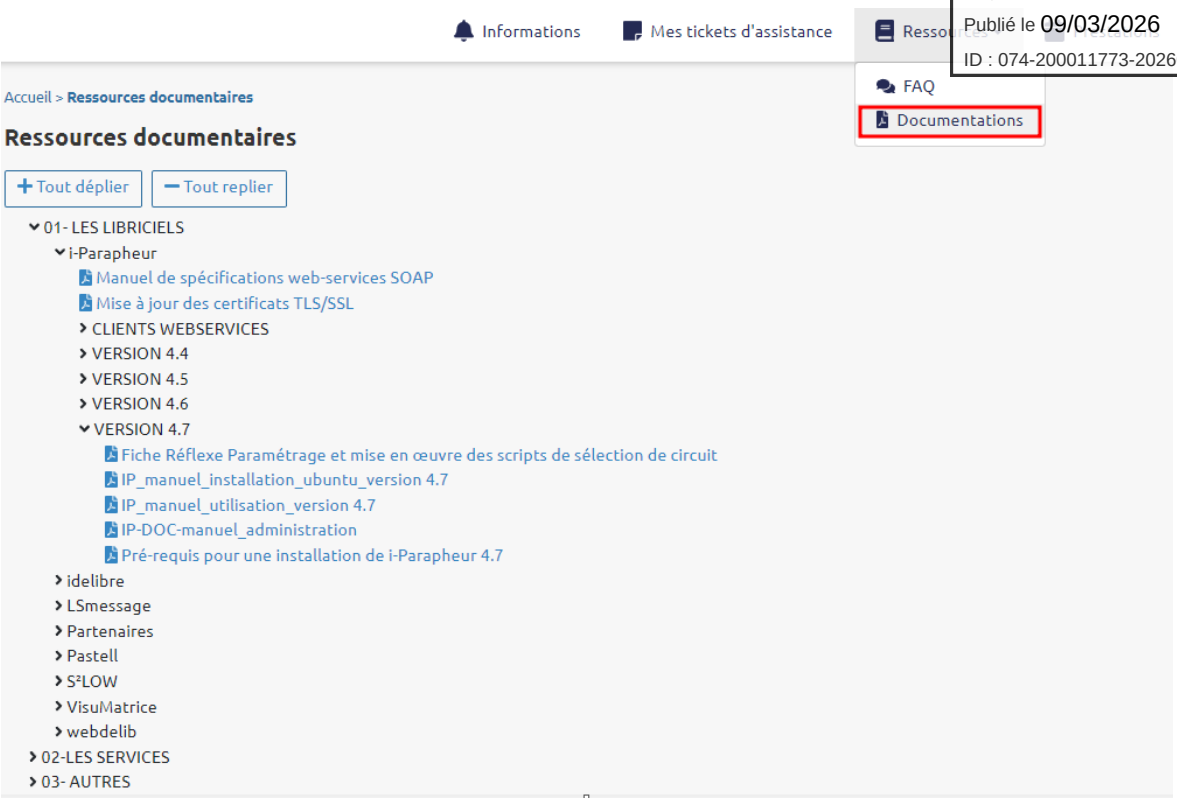
6.3.2. Documentations

Toutes les documentations, manuels utilisateur et administrateur, fiches réflexes, documentations API, pré-requis, manuels d'exploitation, manuels d'installation, manuels de mise à jour, sont disponibles dans ce menu, et classées selon une arborescence par logiciel et par version, "01-LES LIBRICIELS".

La documentation des services, comme "lspki", est classée dans "02-SERVICES".

Toute la documentation transerve est classée dans "03-AUTRES".

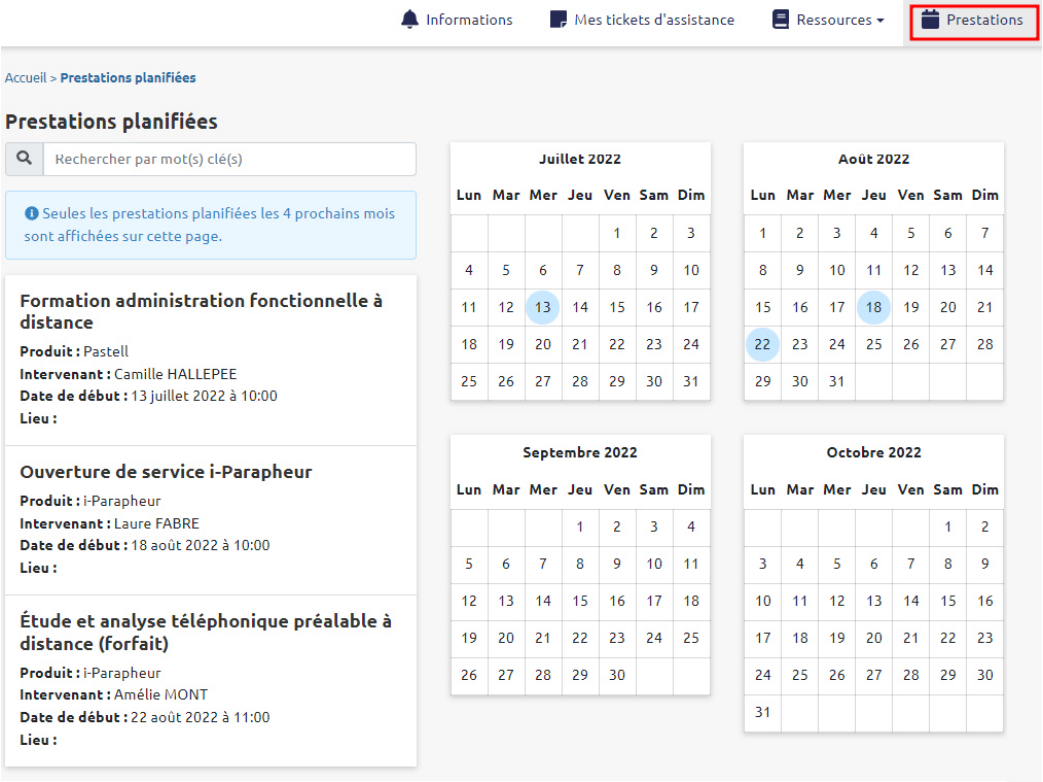
Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU



6.4. Les prestations planifiées

Ce menu n'est accessible que par les **utilisateurs référents** (cf partie "La gestion des utilisateurs" pour plus de détails ci-après).

Le menu "Prestations" affiche un calendrier des 4 prochains mois, avec le détail des différentes prestations planifiées (le nom de la prestation, la date, le logiciel, et l'intervenant Libriciel SCOP).

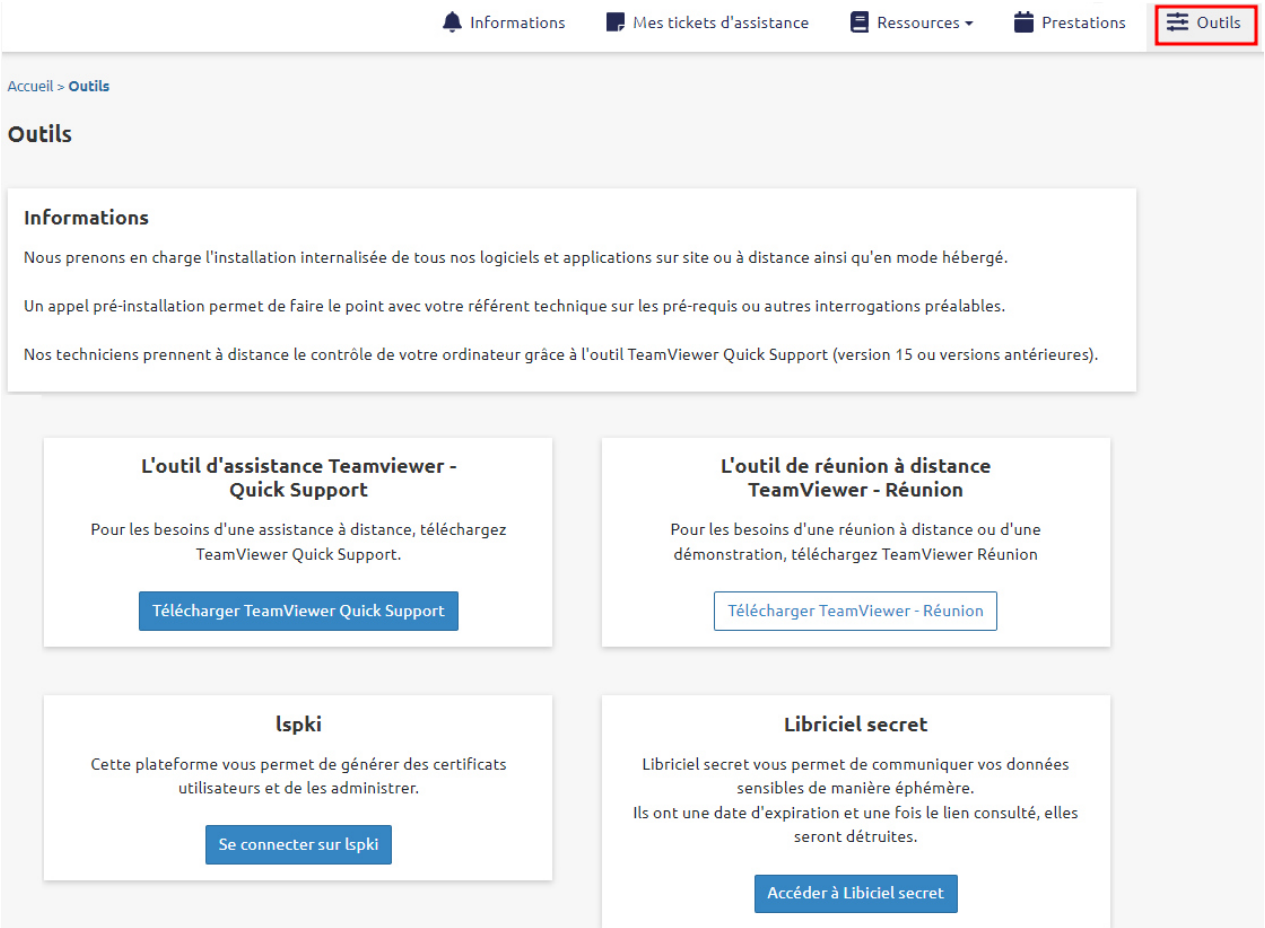


Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

6.5. Les outils

Remarque : le menu outils n'est pas accessible depuis la version mobile.

Ce menu affiche les liens de téléchargement pour la prise en main à distance (Teamviewer Quick Support et Teamviewer Réunion). Le lien d'accès vers "lspki" (plateforme permettant de générer des certificats utilisateurs et de les administrer) est également disponible, et vers l'outil "libriciel secret" dédié à la communication des données sensibles.



6.6. La gestion des utilisateurs

Ce menu n'est accessible que par les **utilisateurs référents** (cf ci-après pour plus de détails).

Ce menu liste les utilisateurs de votre structure déclarés sur le Portail Client, en fonction des applications que vous gérez.

L'accès au Portail Client est accessible :

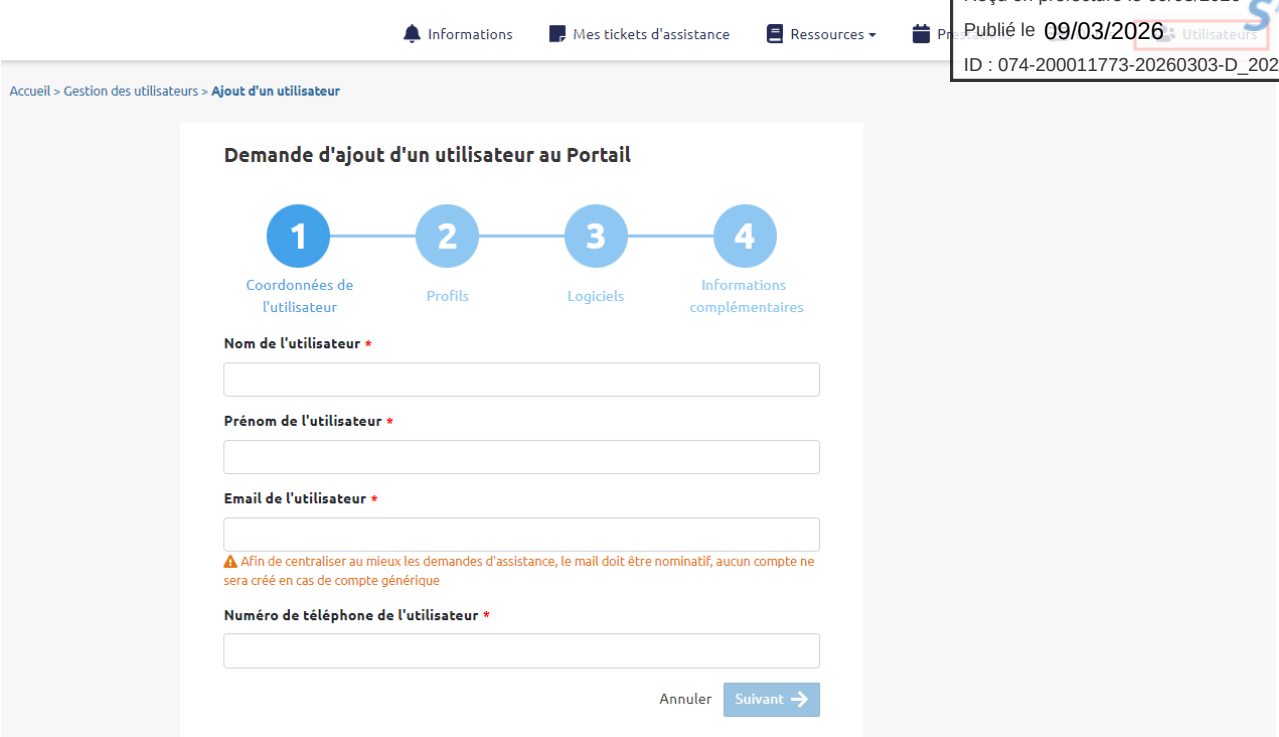
- aux administrateurs et/ou utilisateurs ayant suivi un transfert de compétences par Libriciel SCOP
- à une personne ayant suivi un transfert de compétences en interne par un utilisateur préalablement formé par Libriciel SCOP

Vous pouvez ajouter jusqu'à trois utilisateurs Portail Client par application, en fonction de la taille et des usages de la collectivité.

6.6.1. Demander l'ajout d'un utilisateur

En cliquant sur le bouton "Demander l'ajout d'un utilisateur", un formulaire à 4 étapes s'affiche. Il convient de remplir les champs et de cliquer sur le bouton "suivant".

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU



Deux types d'utilisateurs existent sur le Portail Client :

- un "utilisateur portail simple" peut :
  - accéder à ses tickets et à ceux déjà créés par les autres membres de sa collectivité
  - consulter le nombre d'heures restantes sur le carnet de temps
  - accéder aux ressources (docs et FAQ)
  - consulter les informations en direct
  - consulter les outils
  - ajouter des sites en favoris
- un "utilisateur portail référent" fait office de contact principal dans la collectivité. Il peut (en plus des droits d'un utilisateur simple) :
  - demander l'ajout, la suspension, et la suppression des utilisateurs sur le portail
  - voir le calendrier des prestations qui sont planifiées

6.6.2. Consulter l'historique des demandes

Toutes les demandes envoyées les 60 derniers jours sont affichées dans ce menu. Pour chaque demande, une icône d'état apparaît.

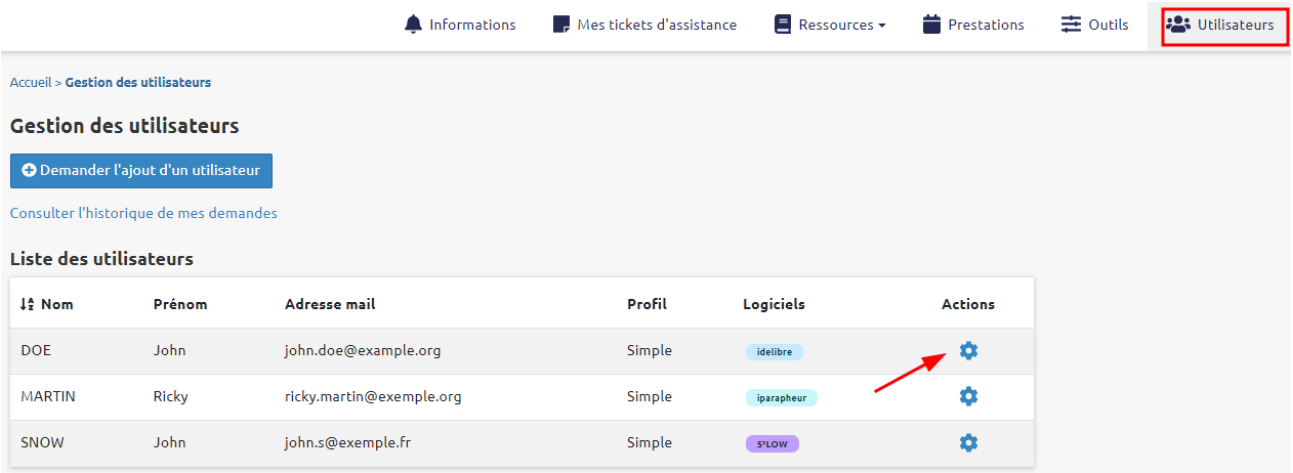
Icône	Etat
	En cours de traitement : la demande va être prise en charge
	Accepté : les modalités d'accès ont été envoyées par mail au nouvel utilisateur (un mail de notification a également été envoyé au demandeur)
	Rejeté : il convient de cliquer sur l'icône pour consulter la raison du rejet (également envoyée par

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Icône	Etat
	mail au demandeur)
✔	Accepté partiellement : la demande concerne plusieurs logiciels, l'accès au Portail Client n'a pas été activé pour tous les logiciels, il convient de cliquer sur l'icône pour consulter la raison de l'acceptation partielle (également envoyée par mail au demandeur)

6.6.3. Liste des utilisateurs

Pour chaque utilisateur présent dans la liste, il est possible d'effectuer deux actions via le bouton :



- Je souhaite supprimer ce compte : la suppression définitive implique la suppression du compte utilisateur de la base de données Libriciel SCOP.
- Je souhaite suspendre de façon temporaire ce compte : la suspension temporaire implique la désactivation du compte utilisateur de la base de données Libriciel SCOP. Ce compte pourra être réactivé.

6.7. Mes favoris

Il est possible d'ajouter des sites en favoris sur la page d'accueil. Le bouton "Ajouter" affiche une fenêtre permettant d'indiquer l'URL du favori, ainsi que son nom.

Les liens sont alors directement cliquables dans le bloc correspondant sur la page d'accueil.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Mes favoris

6.8. Mon contact commercial

Pour toute demande de mise à jour, démonstration, demande de devis ou planification de prestations, nous vous invitons à contacter votre commercial.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

7. DISPOSITIONS RELATIVES À LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le sous-traitant Libriciel SCOP s'engage à effectuer, pour le compte du responsable du traitement, les opérations de traitement de données à caractère personnel définies ci-après.

Dans le cadre du présent contrat, Libriciel SCOP s'engage à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données »).

7.1. Définitions

7.1.1. Données à caractère personnel

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable directement ou indirectement.

7.1.2. Personne physique identifiable

Une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

7.1.3. Traitement

Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées à l'aide de procédés automatisés ou non et appliqué à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

7.1.4. Responsable de traitement

Le responsable de traitement est la personne morale (entreprise, commune, etc.) ou physique **qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement**, c'est à dire l'objectif et la façon de le réaliser. En pratique et en général, il s'agit de la personne morale incarnée par son représentant légal.

7.1.5. Sous-traitant

Le sous-traitant est la personne physique ou morale (entreprise ou organisme public) qui traite des données pour le compte d'un autre organisme (« le responsable de traitement »), dans le cadre d'un service ou d'une prestation.

Les sous-traitants ont des obligations concernant les données personnelles, qui doivent être présentes dans le contrat :

- une obligation de transparence et de traçabilité ;
- la prise en compte des principes de protection des données dès la conception et par défaut ;
- une obligation de garantir la sécurité des données traitées ;une obligation d'assistance, d'alerte et de conseil (par exemple, une procédure de notification des violations de données personnelles doit être notifiée).

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

7.2. Les parties

[.....], situé à [.....] et représenté par [.....]

(ci-après, « **le responsable de traitement** ») d'une part,

ET

LIBRICIEL SCOP, situé au 140 RUE AGLAONICE DE THESSALIE, 34170 CASTELNAU-LE-LEZ et représenté par Monsieur Matthieu PIAUMIER.

(ci-après, « **le sous-traitant** ») d'autre part,

7.3. Description des traitements mis en place pour le compte du responsable de traitement

En aucun cas le sous-traitant n'est amené à traiter les informations présentes dans les applicatifs sans une demande préalable du responsable de traitement.

En aucun cas le sous-traitant n'est amené à utiliser ou partager les données à caractère personnel que le responsable de traitement lui a confiées si cela n'est pas prévu dans le présent contrat.

Seules les informations à caractère personnel des référents identifiés (personne physique ayant un contrat de travail) par le responsable de traitement seront traitées.

En aucun cas le sous-traitant n'utilisera les données à caractère personnel confiées par les responsable de traitement à d'autre fin que celles prévues par le présent contrat.

7.3.1. Relation entre le responsable de traitement et le sous-traitant :

Le sous-traitant, est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel des référents identifiés (personne physique) par le responsable de traitement nécessaires pour effectuer une relation entre le responsable de traitement et le sous-traitant.

Pour effectuer cette relation, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les données à caractère personnel des référents identifiés (personne physique) par le responsable de traitement suivantes :

- -Civilité
- -Nom de famille
- -Prénom
- -Adresse e-mail professionnel
- -Téléphone fixe et/ou téléphone portable professionnel et/ou fax professionnel
- Fonction et/ou service au sein de la structure du responsable de traitement

Les données à caractère personnel décrites ci-dessus sont traitées uniquement pour effectuer une relation entre le responsable de traitement et le sous-traitant qui comprend plusieurs sous-finalités :

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

- facturation
- relation commercial entre le responsable de traitement et le sous-traitant

Le responsable de traitement est tenu d'informer le sous-traitant de toute modification des informations des référents identifiés, dans les meilleurs délais.

7.3.2. Prestation de support :

Le sous-traitant, est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir la prestation de support du présent contrat.

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat concernant la réalisation de la prestation de support, le sous-traitant traite des données à caractère personnel pour permettre l'accès aux référents identifiés (personne physique) par le responsable de traitement d'accéder à la plate-forme de support décrite au chapitre précédent du présent document.

Pour l'exécution de la prestation de support du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les données à caractère personnel des référents identifiés (personne physique) par le responsable de traitement suivantes :

- Civilité
- Nom de famille
- Prénom
- Adresse e-mail professionnel
- Téléphone fixe et/ou téléphone portable professionnel et/ou fax professionnel
- Fonction et/ou service au sein de la structure du responsable de traitement

Les données à caractère personnel décrites ci-dessus sont traitées uniquement pour répondre à la prestation de support qui comprend plusieurs sous-finalités :

- Informer en cas d'opération de maintenance / d'interruption de service par téléphone ou e-mail.
- Informer sur l'utilisation de leur logiciel (sortie d'une nouvelle version, mise à disposition d'un patch correctif, bonnes pratiques sur l'utilisation d'un produit ou d'une extension etc.) par téléphone ou e-mail.
- Répondre aux différentes sollicitations concernant un problème sur l'utilisation ou le fonctionnement du logiciel par téléphone ou e-mail.

Les catégories de personnes concernées sont les référents identifiés (avec un contrat de travail) du responsable de traitement.

Le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires suivantes :

- la liste, les qualifications et les informations de contact des personnels de la Collectivité intervenant disposant d'accès au service de support du sous-traitant.

Le responsable de traitement est tenu d'informer le sous-traitant de toute modification des informations des référents identifiés, dans les meilleurs délais.

7.3.3. Prestation de maintenance

Le sous-traitant, est autorisé à traiter pour le compte du responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir la prestation de maintenance du présent contrat.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Dans le cadre de l'exécution du présent contrat concernant la réalisation de la prestation de maintenance, le sous-traitant traite des données à caractère personnel pour intervenir à distance sur le système informatique du responsable de traitement.

Pour l'exécution de la prestation de maintenance du présent contrat, le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les données à caractère personnel des référents identifiés (personne physique) par le responsable de traitement suivantes :

- Civilité
- Nom de famille
- Prénom
- Adresse e-mail professionnel
- Téléphone fixe et/ou téléphone portable professionnel et/ou fax professionnel
- Fonction et/ou service au sein de la structure du responsable de traitement

Le responsable de traitement met à la disposition du sous-traitant les informations nécessaires suivantes :

- la liste, les qualifications et les informations de contact des personnels de la Collectivité intervenant dans le processus d'administration de l'application.
- toutes les procédures, codes d'accès, moyens techniques ou physiques et tout autres documents utiles pour permettre l'exécution des services objet du contrat dans les meilleures conditions (télémaintenance, prise en main à distance, documentations techniques,etc.) ;
- l'accès aux règlements de la Collectivité, dans la mesure où elle en a rédigés et où elle les a communiqués car concordant avec l'activité objet du contrat.

Le responsable de traitement est tenu d'informer le sous-traitant de toute modification des informations des référents identifiés, dans les meilleurs délais.

Dans le cas d'une prise en main à distance (par exemple Teamviewer), sur le poste d'un de ses collaborateurs, le responsable de traitement devra fournir à l'opérateur du sous-traitant un identifiant de connexion et un mot de passe de l'outil utilisé. Les identifiants de connexion ne seront pas conservés par l'opérateur.

Dans le cas d'une prise en main à distance sur le serveur applicatif dans le systèmes informatique du responsable de traitement, le responsable de traitement devra fournir pour chaque opérateur du sous-traitant, un identifiant et un mot de passe unique, ainsi qu'une procédure de connexion à son système informatique. Chaque opérateur du sous-traitant conservera l'identifiant et le mot de passe fournies par le responsable de traitement.

Toute intervention de la part du sous-traitant sera déclenchée par une demande d'intervention faite par le responsable de traitement ou par un opérateur du sous-traitant, au travers d'un ticket sur notre outil de support (chapitre précédent). Ainsi, les opérations de télémaintenance menées par sous-traitant seront tracées et auront au préalable obtenu le consentement exprès du responsable de traitement.

Seuls les éléments nécessaires à l'assistance pourront être consultés par un opérateur du sous-traitant, et ne seront conservés qu'en cas de nécessité et sur autorisation expresse du client.

Tous nos collaborateurs ont signé un engagement de confidentialité, dans le cadre de leurs fonctions et ont été sensibilisés sur les enjeux et les risques liés aux libertés et à la vie privée.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

7.4. Information du responsable de traitement sur les données personnelle présentes dans les applications

Pour le bon fonctionnement de l' application certaines données personnelles sur les agents utilisateur du responsable de traitement sont collectées, telles que leur nom de famille, prénom, adresse e-mail professionnel, téléphone professionnel, fonction au sein de la collectivité, ainsi que les éventuelles données associées à l'application en cas de synchronisation avec un annuaire en place.

Certaines applications nécessitent de recueillir des données personnelles relatives à des acteurs tiers, et nécessaires à leur usage. Ces données sont les noms, prénoms, adresses e-mail professionnels, adresse postale d'acteurs renseignés par les agents utilisateur des applications, et nécessaires à l'utilisation des fonctionnalités de l'outil. Ces données sont alimentées par les agents utilisateurs ayant les droits nécessaires pour réaliser ces paramétrages.

7.5. Obligations du sous-traitant vis-à vis du responsable des traitements

7.5.1. Respect des instructions du responsable de traitement

Il incombe au sous-traitant de traiter les données uniquement pour la ou les seules finalités qui font l'objet de la sous-traitance. En outre, le sous-traitant s'engage à traiter les données conformément aux instructions documentées du responsable de traitement.

Si le sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de tout autre disposition du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données, il en informe immédiatement le responsable de traitement. En outre, si le sous-traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'Union ou du droit de l'État membre auquel il est soumis, il doit informer le responsable du traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public.

7.5.2. Garantie de confidentialité

Le sous-traitant s'engage à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.

Nous attestons par le présent document que depuis le 25 Mai 2018, tous nos collaborateurs intervenant sur vos données personnelles ont :

- été sensibilisés sur les enjeux et les risques liés aux libertés et à la vie privée ;
- signé une clause de confidentialité.

7.5.3. Obligation de formation du personnel

Le sous-traitant s'engage à garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat.

Il assure également que toutes les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel s'engagent bien à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

7.5.4. Droit d'information des personnes concernées

Il appartient au responsable de traitement de fournir l'information aux personnes concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des données.

7.5.5. Exercice des droits des personnes

Le sous-traitant s'engage auprès du responsable du traitement à l'assister du mieux possible pour l'aider à remplir son obligation légale de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées.

Ce droit est décomposé comme suit :

- droit d'accès aux données ;
- droit de rectification des données ;
- droit d'effacement des données ;
- droit d'opposition au traitement des données ;
- 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).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du sous-traitant des demandes d'exercice de leurs droits, le sous-traitant doit confirmer par écrit la prise en compte de la demande et doit adresser ces demandes dès réception par e-mail au responsable du traitement.

7.5.6. Notification des violations de données à caractères personnels

Le sous-traitant notifie au responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 48 heures après en avoir pris connaissance par e-mail et lettre recommandée avec accusé de réception.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

7.5.7. Obligations d'assistance du sous-traitant

Le sous-traitant s'engage à fournir au responsable du traitement tout élément en sa possession afin de l'aider à la réalisation d'analyse d'impact relative à la protection des données concernant notamment les traitements de données à caractère « sensible » ou représentant un risque particulier pour les droits des personnes concernées.

Le sous-traitant est également tenu de soutenir le responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

7.5.8. Mesures de sécurité

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles garantissant la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et des services de traitement ; les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique.

Une annexe Sécurité pourra être fournie à la personne publique sur demande de la personne publique ; elle décrit les mesures suivantes :

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

- la sécurité physique des locaux : protection contre les menaces mécaniques, dégâts des eaux, protection des matériels contre les pertes de services essentiels (groupes électrogènes, onduleurs, parafoudre, double adduction courant fort & courant faible, etc.), protection contre les intrusions, contrôle des accès, gestion et suivi des habilitations d'accès incluant la gestion des visiteurs, procédures d'alertes sur incidents ;
- la sécurité organisationnelle : responsabilités en matière de sécurité formellement définies et affectées, formation des personnels à la sécurité des données, processus d'habilitation des accès aux systèmes d'information traitant des données, engagement de confidentialité des collaborateurs, procédure de gestion et notification des incidents de sécurité ou des demandes contraignantes affectant les données, Plan de Continuité d'Activité (PCA), Plan de Secours Informatique (PSI), organisation de gestion de crise ;
- la sécurité logique : durcissement des environnements informatiques, procédure de gestion des correctifs de sécurité, cloisonnement des architectures réseau (VLAN, DMZ) et filtrage (firewalls), sondes anti intrusions, contrôle d'accès par authentification, politique de mots de passe, protection des environnements informatiques sensibles par logiciel antivirus à jour (programmes et bases de signatures virales) ;
- la sécurisation des flux d'échanges de données à caractère personnel (chiffrement, authentification), de manière à ce qu'ils ne puissent être exploités par un tiers non autorisé ;
- la mise en place de procédures de contrôles pour s'assurer du maintien du niveau de sécurité dans le temps.

Le sous-traitant s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité prévues par les textes et recommandations en vigueur dans notre contexte public : notamment le RGS (Référentiel Général de Sécurité) et les recommandations de l'ANSSI.

Ces mesures s'appliquent dès lors que le sous-traitant agit avec des moyens humains et techniques placés sous sa responsabilité qui ne dépendent pas directement de la Collectivité (infrastructures, Internet, personnels, etc.).

7.5.9. Restitution des données en fin de contrat

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données et sans reconduction du présent contrat :

7.5.9.1. LES DONNÉES LIÉES À LA RELATION ENTRE LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT ET LE SOUS-TRAITANT :

Les données à caractère personnel des référents (sous contrat de travail) du responsable de traitement sont conservées à des fins de prospection commerciale dans un délai maximum de 3 ans après la fin de la relation commerciale.

Sur demande écrite de la personne propriétaire des données personnelles ou du responsable de traitement, celles-ci pourront faire l'objet de modification ou de suppression. Une vérification de l'identité du demandeur pourra être effectuée.

7.5.9.2. LES DONNÉES LIÉES À LA PRESTATION DE SUPPORT :

Le sous-traitant s'engage à procéder à la destruction ou anonymisation de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du sous-traitant et de tous les acteurs éventuels de la chaîne de sous-traitance sous sa responsabilité après une durée de conservation de 2 ans pour répondre à une obligation légale (recours juridique) ainsi que pour analyse et historique.

7.5.9.3. LES DONNÉES LIÉES À LA PRESTATION DE MAINTENANCE :

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Le sous-traitant s'engage à procéder à la destruction de toutes données existantes (sous-traitant, mot de passe, etc.) dans les systèmes d'information du sous-traitant et de tous les acteurs éventuels de la chaîne de sous-traitance sous sa responsabilité dans un délai de 30 jours.

7.6. Sous-traitance ultérieure

Le sous-traitant peut faire appel à un autre sous-traitant (ci-après, « le sous-traitant ultérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le responsable de traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres sous-traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du sous-traitant et les dates du contrat de sous-traitance.

Le responsable de traitement dispose d'un délai minimum de 30 jours ouvrés, à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le responsable de traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

Le sous-traitant ultérieur est tenu de respecter les obligations du présent contrat pour le compte et selon les instructions du responsable de traitement.

Il appartient au sous-traitant initial de s'assurer que le sous-traitant ultérieur présente les mêmes garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement européen sur la protection des données. Si le sous-traitant ultérieur ne remplit pas ses obligations en matière de protection des données, le sous-traitant initial demeure pleinement responsable devant le responsable de traitement de l'exécution par l'autre sous-traitant de ses obligations.

7.7. Information du Délégué à la Protection des Données (DPO)

Le sous-traitant communique, au responsable de traitement le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données, conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.

DPO LIBRICIEL SCOP :

- Théo GUILLON : dpo@libriciel.coop

Le responsable de traitement communique au sous-traitant les coordonnées de son Délégué de la Protection des Données (DPD/DPO) via l'Annexe De Déclaration DPO ci-jointe.

Le responsable de traitement est tenu d'informer le sous-traitant de toute modification des coordonnées de son Délégué de la Protection des Données (DPD / DPO) dans les meilleurs délais via l'annexe de déclaration DPO.

7.8. Registres des catégories d'activités de traitements

Le sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du responsable de traitement comprenant :

- le nom et les coordonnées du responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels sous-traitants et, le cas échéant, du délégué à la protection des données ;

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

- les catégories de traitements effectués pour le compte du responsable du traitement ;
- une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles prises au titre de la protection des données personnelles, dont :
  - les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement ;
  - les moyens permettant de rétablir la disponibilité des données à caractère personnel et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
  - les procédures visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

7.9. Documentations

Le sous-traitant met à la disposition du responsable de traitement, à travers les documentations relatives à l'utilisation et l'administration des logiciels objets du présent contrat, les moyens lui permettant de démontrer le respect de ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits ou d'inspections, par le responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté.

7.10. Obligation du responsable de traitement envers le sous-traitant

Le responsable de traitement s'engage à :

- fournir au sous-traitant les données visées ainsi que les finalités des traitements ;
- documenter par écrit toute instruction et directive envers le sous-traitant concernant le traitement des données par le sous-traitant dans un document spécifique ;
- veiller au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen de la part du sous-traitant ;
- superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du sous-traitant.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

8. DESCRIPTION DES CONDITIONS D'APPLICATION DES VERSIONS MINEURES

8.1. Conditions générales d'application des versions mineures

Chaque mise à jour de version sera précédée d'une notification avec un préavis de **15 jours** à destination de **la personne publique** et ne pourra être réalisée que sur des plages horaires définies à l'avance entre le **titulaire** et la **personne publique.**

Cette notification comprendra :

- la description du contenu logiciel de la prochaine mise à jour (fiche version) ;
- les conditions matérielles (date, heure, durée, etc.) dans lesquelles la prestation sera réalisée.

La personne publique pourra s'opposer à la mise en œuvre d'une mise à jour en prévenant le titulaire au moins **7 jours** avant la date annoncée dans la notification. La personne publique ne pourra s'opposer à la mise en œuvre d'une mise à jour au delà d'une année à compter de sa publication.

Dans l'hypothèse où la personne publique refuserait de mettre en œuvre une nouvelle version, Libriciel SCOP se réserve le droit de résilier le contrat de service pour la collectivité concernée (cf. condition de résiliation).

L'ensemble des échanges relatifs à l'application des mises à jour devra intervenir sous forme écrite par l'espace client.

8.2. Mise en place d'une nouvelle version mineure

Une nouvelle version s'installe en 5 étapes :

1. Le titulaire se connectera sur la ou les machines concernées, récupérera les éléments de la nouvelle version de l'application sur celles-ci ;
2. Le titulaire opérera un arrêt de service du libriciel ;
3. Le titulaire, le cas échéant, opérera une migration des données dans un état utilisable pour la nouvelle version ;
4. Le titulaire redémarrera le service du libriciel et s'assurera du fait qu'il soit de nouveau opérationnel ;
5. Le titulaire notifiera la personne publique de la fin de l'intervention.

Le titulaire se réserve le droit d'opérer automatiquement tout ou partie du processus grâce à un logiciel réservé à cet effet.

8.2.1. Exclusion du service de mise à jour des versions mineures

Le titulaire se réserve le droit d'exclure certaines opérations techniques. Le titulaire avertira la personne publique le cas échéant.

Il s'agit de cas purement « système » (c.a.d. hors du périmètre du seul libriciel) et non fonctionnels au sens fonction métier du produit tel que le système d'exploitation, la base de données, le serveur web, l'architecture réseau, etc.

Exemple : la migration du SGBD MySQL vers PostgreSQL a été exclue de la mise à jour de web-delibV3 à web-delibV4

Les montées de versions majeures c'est à dire impliquant des changements de socles techniques (O.S, Framework, composants embarqués) avec modifications des pré-requis associés, devront faire l'objet de devis spécifiques établies sur les bases tarifaires journalières figurant dans le présent contrat.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

9. DESCRIPTION DU CONTEXTE D'HÉBERGEMENT

9.1. Liste des application(s) hébergée(s) dans le cadre du présent contrat :

S²low

9.2. Présentation du contexte d'hébergement :

9.2.1. Localisation des centres de données

Libriciel SCOP utilise les infrastructures d'OVH, en ses sites de Gravelines (site primaire) et de Strasbourg (site secondaire). Libriciel SCOP, réalise par ses propres équipes l'infogérance des machines.

Les centres de données sont situés à :

- Gravelines (59820)
- Strasbourg (67000)

Les sites d'hébergements ont été audités par le SIAF et sont en dehors des zones soumises au PATRIOT Act.

La Société SCALEWAY dispose de plusieurs centres de données situées en région parisienne, les données sont présentes sur le site DC3 situé à Vitry sur Seine (94081).

Les sauvegardes sont chiffrées et externalisées sur le site de la Société SCALEWAY.

Toutes les sauvegardes sont situées en dehors des centres de données d'OVH.

9.3. Sécurité et confidentialité des données

Depuis plus de quinze ans, OVH héberge des données et porte une attention particulière à leur protection. Pour garantir les plus hauts niveaux de sécurité, OVH a pris soin de mettre en place des dispositifs efficaces ainsi qu'un arsenal de bonnes pratiques à tous les niveaux d'organisation et d'infrastructures. Les contenus bénéficie d'une disponibilité, d'une intégrité et d'une confidentialité à toute épreuve.

9.3.1. Des centres de données placés sous haute protection

Dans tous les centres de données du groupe, l'accès à l'enceinte d'OVH est strictement surveillée. Afin de résister à toute forme d'intrusion ou d'aléa, chaque périmètre est sécurisé par des clôtures équipées de barbelés. Un système de vidéo-surveillance et de détection de mouvements fonctionne également en continu. L'activité dans les centres de données et à l'extérieur des bâtiments est monitorée puis enregistrée sur des serveurs sécurisés, tandis que des équipes de surveillance se relaient 24h /24, 7j /7.

Afin de contrôler et de surveiller l'accès à l'enceinte d'OVH, des procédures de sécurité strictes sont en place. Chaque membre du personnel est équipé d'un badge RFID nominatif auquel sont associés ses droits d'accès. Ceux-ci sont régulièrement reconsidérés, en fonction des attributions de chacun. Pour accéder aux locaux, chaque employé doit tout d'abord soumettre son badge à une vérification, puis traverser un sas sécurisé.

Les centres de données bénéficient d'une protection encore plus élevée, puisque seul le personnel autorisé peut y pénétrer. OVH est l'unique exploitant de ses installations. Une carte RFID est nécessaire aux collaborateurs d'OVH pour circuler dans l'enceinte de l'entreprise.

9.3.2. Gestion des risques d'incendie

Chaque salle de chaque centre de données est équipée d'un système de détection et d'extinction d'incendie ainsi que de portes coupe-feu. OVH respecte la règle APSAD R4 pour l'installation des extincteurs portatifs et mobiles, et possède le certificat de conformité N4 pour tous ses centres de données.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

9.3.3. Sécurité côté réseau

OVH déploie son réseau en fibre optique à travers le monde. À la pointe de la technologie, le matériel est choisi, installé et maintenu par les équipes d'ingénieurs de l'hébergeur.

Ce réseau en propre permet de délivrer une qualité de service irréprochable à tous les clients de l'entreprise, où qu'ils se trouvent. Il affiche en effet une bande passante de 8 Tbps en Europe et 4 Tbps en Amérique du Nord, ainsi qu'une connexion sur 33 points de présence sur 4 continents. L'entreprise a également fait le choix de construire son réseau de manière totalement redondée : plusieurs boucles de sécurisation ont ainsi été mises en place, afin d'éliminer tout risque d'indisponibilité. Cette multiplicité des liens permet également aux données d'emprunter le chemin le plus court et donc d'afficher des temps de latences minimums.

Le réseau mondial d'OVH est entièrement redondé. Il en est de même dans les centres de données, qui bénéficient de 2 arrivées réseau distinctes.

9.3.4. Sécurité côté serveur

Des techniciens veillent en permanence dans les centres de données et peuvent réagir immédiatement en cas d'incident.

Une présence humaine est assurée 24/7/365 dans les centres de données par les équipes d'OVH, afin d'assurer une maintenance permanente. Dans le cas d'un incident technique, leur réaction est immédiate pour que les serveurs soient rétablis dans les meilleurs délais.

Certaines gammes de serveurs sont par ailleurs équipées d'une double alimentation et d'une double carte réseau : l'infrastructure est ainsi redondée de bout en bout.

9.3.5. Alimentation électrique

Les centres de données d'OVH sont alimentés par deux arrivées électriques indépendantes l'une de l'autre et sont également équipés d'onduleurs. Des groupes électrogènes d'une autonomie de 48 heures permettent de pallier une éventuelle panne du réseau de fourniture d'électricité.

Chaque centre de données est alimenté par deux arrivées électriques indépendantes. En cas de panne, des groupes électrogènes sont là pour prendre le relais.

9.3.6. Protection anti-DDoS

OVH intègre une protection contre tous les types d'attaques DDoS à son service d'hébergement dédié. L'hébergeur a mis en place neuf infrastructures anti-DDoS d'une capacité de 6x600Gps + 1x 240Gbps + 2x120Gbps dans les centres de données du groupe.

Ainsi, OVH est capable de mitiger jusqu'à 4 Tbps, 24h/24 et 7j/7.

9.3.7. Confidentialité de l'information

OVH est un prestataire technique qui vous fournit une infrastructure, sur laquelle héberger des données. Quelle que soit leur nature, leur accès logique est strictement réglementé.

9.4. Prestations contractuelles d'infogérance et garanties de services

9.4.1. Continuité de service et garanties d'exploitation

Le périmètre des garanties proposées par LIBRICIEL SCOP en termes de performance est le suivant :

Accès à la plate-forme et qualité de services	Niveau de performance
Espace Client de production en jours ouvrables	lundi → vendredi / 9h-18h
Disponibilité IaaS	98%
Accès physiques en jours ouvrables	Habilitation requise
Surveillance	24/7

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

Le titulaire s'engage à ce que son infrastructure soit disponible 98 % du temps (hors mises à jours de versions et opérations de maintenance planifiées).

9.4.2. Garanties contractuelles de rétablissement de service en cas d'indisponibilité d'un composant applicatif hébergé

En cas de constat d'indisponibilité d'un composant applicatif hébergé par la personne publique, il le signale au titulaire (via téléphone ou espace client).

Le titulaire s'engage à prendre en charge la demande d'indisponibilité du/des composants applicatif/s dans un délai de **deux heures** à compter du signalement de l'indisponibilité par la personne publique. Le titulaire notifie cette prise en charge à la personne publique, par mail ou message dans l'espace client.

Le titulaire dispose d'un délai de **quatre heures** à compter de la prise en charge pour rétablir le service applicatif rendu indisponible ou pour mettre en œuvre une solution de contournement.

9.5. Sauvegarde

9.5.1. Prestation de sauvegardes

Les sauvegardes seront réalisé via l'outil BURP.

Les sauvegardes sont chiffrées et transmises au serveur vers un site distant.

Dans notre plan de sauvegarde, chaque samedi soir, une sauvegarde complète est exécutée. Une sauvegarde différentielle est lancée toutes les nuits du lundi au vendredi inclus.

Une sauvegarde différentielle enregistre tous les fichiers modifiés depuis la sauvegarde complète. Dans notre contexte, la sauvegarde différentielle du lundi inclura toutes les modifications effectuées depuis le samedi. Celle du mardi inclura toutes les modifications depuis le samedi et ainsi de suite jusqu'au vendredi soir. Cette technique a l'avantage de pouvoir restaurer plus rapidement la sauvegarde d'un jour donné.

Une sauvegarde incrémentale enregistre les fichiers modifiés depuis la dernière sauvegarde, quelque soit son type (incrémentale, différentielle ou complète).

9.5.2. Politique de rétention

Les sauvegardes permettent de revenir à un état antérieur pour s'assurer de retrouver un environnement sain en cas de détérioration de données due à un incident matériel ou à la détection d'une intrusion avérée dans le système.

Dans le premier cas, la sauvegarde récente évite une perte minimum de données. Pour cela, des sauvegardes effectuées deux fois par jour sont mises en place.

Dans le second cas, il est nécessaire de remonter le plus loin possible pour repartir d'un environnement sain.

Le tableau ci-dessous permet d'établir la politique de rétention en fonction du type de sauvegarde.

Date d'exécution \ Type de sauvegarde	Lundi au vendredi 23h00 rétention : 8 jrs	Lundi au vendredi 12h30 rétention : 24h	Lundi au vendredi 18h30 rétention : 24h	1er jour du mois rétention 93jrs	Samedi 23h00 rétention 15jrs
Incrémentale		x	x		
Différentielle	x				
Complète				x	x

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

9.5.3. Infogérance de l'Operating System hôte du S²low

La mise à jour des systèmes d'exploitation et des bases de données est réalisée périodiquement (ou en urgence, sur les alertes de sécurité élevées), avec l'accord préalable des éditeurs.

Les mises à jour sont supervisées via nos outils de monitoring.

Les opérations de mise à niveau sont réalisées en dehors des PSG (période de service garanti) afin de ne pas perturber les heures d'utilisation des plate-formes.

9.5.4. Supervision

La supervision et surveillance des systèmes hébergés est opérée par deux outils :

- TICK : stack de métrologie permanentant de remonter des informations sur les composants système de la plate-forme.

- SENSU : outil de monitoring permettant de remonter les dysfonctionnement des briques techniques de la plate-forme.

L'accès au portail de métrologie depuis un compte client sera possible.

Chaque anomalie détectée et chaque action de maintenance nécessaire fera l' objet d'une communication envers le client.

9.5.5. Test de sécurité

Des actions de détection d'intrusion ou faille de sécurité sont opérées de façon automatique et manuelles.

Ces tests s'intègrent dans la politique de continuité d'activité et du PSSI (Plan de sécurité des systèmes d'Information).

En cas d'anomalie détectée sur une brique système, un patch de sécurité sera appliqué dès que l' éditeur du système d'exploitation aura mis à disposition ce dernier .

En cas d'anomalie détectée sur une brique logicielle, l'éditeur de la solution sera contacté afin de prendre en compte toute correction nécessaire.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

10. ANNEXES

10.1. Périmètre des services spécifiques à S²LOW

Les services de support et de maintenance concernent l'application de tiers de télétransmission **« S²LOW »** utilisé en mode mutualisé ou personnalisé dans son environnement réservé selon les modules transactionnels souscrits par la collectivité cliente.

La validité du contrat suppose qu'aucune intervention externe d'un intervenant non autorisé par le titulaire n'est permise. A défaut du respect de cette clause, la responsabilité du titulaire est caduque.

La maintenance de S²LOW englobe le core-applicatif et les composants embarqués suivants :

- la maintenance de l'applet de signature électronique embarquée ;
- la maintenance des interfaces entre webdelib , iparapheur, asalae et pastell ;
- la maintenance de la bibliothèque d'APIs.

10.2. Périmètre des services spécifiques à webdelib

Les services de support et de maintenance supposent que l'application **« webdelib »** est utilisée dans le cadre du périmètre du libriciel, tel qu'il est défini et décrit sur le site https://www.libriciel.fr/installation/. Toute exploitation des fonctions hors de ce périmètre, relève de la responsabilité de la collectivité.

La validité du contrat suppose qu'aucune intervention externe d'un intervenant non autorisé par le titulaire n'est permise. A défaut du respect de cette clause, la responsabilité du titulaire est caduque.

La maintenance de webdelib englobe le core-applicatif et les composants embarqués suivants :

- le moteur de génération documentaire ;
- la maintenance des interfaces entre webdelib avec le iparapheur, idelibre , S²LOW ACTES et pastell ;
- la maintenance adaptative sur le SGBDR ;
- la maintenance des modèles validés par nos soins.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

11. COÛTS DES PRESTATIONS À COMMANDE

DÉSIGNATION DESCRIPTION DES PRESTATIONS A COMMANDE	PRIX UNIT. EUROS HT	PRIX TOTAL EUROS TTC
Prestations Libriciel SCOP sur site		
Coût unitaire de la journée de participation du Directeur de Projet au Comité de Pilotage/Projet	1030,00	1236,00
Coût unitaire de la journée d'assistance technique à l'intégration sur site	1030,00	1236,00
Coût unitaire de la journée de formation fonctionnelle sur site	1030,00	1236,00
Coût unitaire de la journée d'assistance fonctionnelle sur site	1030,00	1236,00
Coût unitaire de la journée de formation technique sur site	1030,00	1236,00
Prestations Libriciel SCOP en centre		
Coût unitaire de la journée de participation du Directeur de Projet au Comité de Pilotage/Projet	600,00	720,00
Coût unitaire de la journée d'assistance technique à l'intégration	600,00	720,00
Coût unitaire de la journée de formation fonctionnelle ou technique	600,00	720,00
Coût unitaire de la journée d'assistance fonctionnelle	600,00	720,00
Coût unitaire de la journée de formation collectivité	600,00	720,00
Coût unitaire de la journée de développement complémentaire	500,00	600,00
Prestations Libriciel SCOP forfaitaire		
Coût forfaitaire pour une montée de version sur un environnement / pour une instance	300,00	360,00

Ces coûts s'entendent comme compléments des conditions particulières qui comportent les forfait annuels (ou semestriels/trimestriels/mensuels) d'infogérance, maintenance, supervision, hébergement et support du produit objet du présent contrat.

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

12. ANNEXE DPO :

Déclaration de mon délégué/de mon représentant à la protection des données

Personne publique :

Adresse :

Code postal :

Ville :

Représentant de la Personne Publique : Nom, prénom et qualité du signataire :

Délégué à la Protection des Données (DPO)/Représentant à la Protection des Données :

Civilité :

Nom :

Prénom :

Téléphone :

Adresse e-mail :

Toute modification des informations ci-dessus, devra nous être communiquée via ce même formulaire dans les meilleurs délais.

Fait à _____, le ___/___/_____

Signature et cachet de la personne publique

Envoyé en préfecture le 09/03/2026
Reçu en préfecture le 09/03/2026
Publié le 09/03/2026
ID : 074-200011773-20260303-D_2026_0037-AU

ANNEMASSE AGGLO

11, avenue Emile Zola
B.P. 225
74105 ANNEMASSE CEDEX

PROPOSITION COMMERCIALE

CAAN_CM_SL-WD

COÛT D'EXPLOITATION ANNUELS A COMPTER DE 2026

Cher Client,
Nous avons besoin des codes engagement/services 2026 pour déposer la future facture des éléments ci-dessous sur Chorus.
Nous vous remercions d'avance.
L'abonnement proposé à la collectivité inclut les prestations suivantes:

- Période du 01/03/2026 au 28/02/2027	à		Montant HT
Libriciel : S²low ACTES & HELIOS et web-delib	à		Montant HT
Maintenance et Hébergement annuels S²LOW HELIOS	à	147,00	Montant HT
Support téléphonique et Help-Desk annuels S²LOW HELIOS	à	33,33	Montant HT
Maintenance et Hébergement annuels (12 mois) S²LOW ACTES	à	220,00	Montant HT
Support téléphonique et Help-Desk S²LOW ACTES	à	50,00	Montant HT
Maintenance annuelle (12 mois) web-delib	à	1 800,00	Montant HT
Support téléphonique et Help-Desk web-delib	à	550,00	Montant HT
Mise à jour des versions mineures pour 2 environnements web-delib	à	600,00	Montant HT

3 400,33	Total annuel HT
680,07	Montant TVA
4080,40	**Montant TTC**

Merci de renseigner ici le Code d'Engagement : le Code Service :
En signant ce devis, vous reconnaissez avoir pris connaissance et acceptez les conditions générales contractuelles qui nous lient.

Fait à _____, le : _____/_____/_____

Castelnau-le-Lez le, 23/02/26

Représentant de la collectivité :

Nom et Prénom :

Libriciel Scop

Matthieu PIAUMIER, Président Directeur Général

LIBRICIEL SCOP SA
140 rue Aglaonice de Thessalie
34170 CASTELNAU LE LEZ
Tél : 04 67 65 96 44 - Mail : contact@libriciel.coop
Siret : 491 011 698 00033 - Ape 6202B