

**DEPARTEMENT DE  
LA HAUTE-SAVOIE**

**REPUBLIQUE FRANCAISE**

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

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

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

**OBJET :**

**DECISION DU PRESIDENT**

**CENTRE AQUATIQUE  
CHATEAU BLEU -  
RENOUVELLEMENT DU  
CONTRAT  
D'HEBERGEMENT SLA  
ELISATH**

**D\_2026\_0077**

Vu la délibération du conseil communautaire du 15 avril 2026 n°CC\_2026\_0038 mettant à jour les délégations de pouvoirs du conseil au profit du bureau et du président, et notamment le(s) paragraphe(s) P-28 de son annexe ;

Afin de garantir le bon fonctionnement de la solution informatique déployée au centre nautique Château Bleu, Annemasse Agglo dispose de la solution ELISATH permettant notamment la gestion des abonnements et des ventes.

Dans le cadre de cette solution, Annemasse Agglo utilise également un module d'achat et de rechargement d'abonnements en ligne nécessitant un hébergement externe.

Afin d'assurer l'hébergement et la disponibilité de ce module, Annemasse Agglo a souscrit un contrat de type « Service Level Agreement » (SLA) auprès de la société ELISATH SAS, sise 10 rue Claude Erignac, 54850 MESSEIN.

Ce contrat arrivant à échéance, il convient de le renouveler afin de garantir la continuité du service.

Le coût de la prestation proposée par la société ELISATH pour l'hébergement de la solution s'élève à 948,96 € HT par an, soit 1 138,75 € TTC, à compter du 1er janvier 2026.

Le contrat est conclu sans limitation de durée et pourra être résilié selon les conditions prévues au contrat.

Le Président DÉCIDE :

DE RENOUVELER le contrat de « Service Level Agreement » relatif à l'hébergement du module d'achat et de rechargement d'abonnements en ligne auprès de la société ELISATH SAS, aux conditions énoncées ci-dessus ;

DE SIGNER lui-même ou son représentant, tout document nécessaire à l'exécution de la présente décision ;

D'IMPUTER les dépenses en résultant aux crédits ouverts à cet effet aux budgets principaux 2026 et suivants, à l'article 6512, antenne OSP90.

Signé électroniquement par : Gabriel DOUBLET  
Date de signature : 22/04/2026  
Qualité : Agglo - Présidence

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



## CONTRAT SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) Avenant au contrat n°445

ENTRE LES SOUSSIGNÉS :

**ELISATH SAS**  
10 rue Claude Erignac  
54850 MESSEIN

*Société par actions simplifiée au Capital de 160 000 € ; inscrite au R.C.S de Nancy sous le numéro B 403 005 358, représentée par Madame Elisabeth FERLET, dûment habilitée.*

D'UNE PART,

ET

**ANNEMASSE VOIRONS AGGLOMERATION**  
11 avenue Emile Zola  
BP 225  
741005 ANNEMASSE CEDEX

Dénoté le Client

D'AUTRE PART,

IL A ÉTÉ ARRÊTÉ ET CONVENU CE QUI SUIT :

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

## ARTICLE 1 – OBJET ET CADRE DE CE DOCUMENT

L'objet de ce « Service Level Agreement » (ci-après « SLA ») est de définir le périmètre de référence pour la fourniture du service Elisath Cloud Computing (ci-après le « Service ») ainsi que la surveillance du niveau de qualité réellement fournie.

Le cadre de ce SLA permet aussi de définir les méthodes d'interaction entre Elisath et le Client. Ce SLA fait partie intégrante du contrat de maintenance conclu entre Elisath et le Client.

## ARTICLE 2 – VALIDITE ET DUREE DU SLA

Ce SLA entre en application pour une durée indéterminée à compter du **1<sup>er</sup> janvier 2026**, et prend fin simultanément avec le Contrat de maintenance auquel il est rattaché. Elisath se réserve le droit de le modifier ou remplacer à tout moment durant la période couverte par le contrat. Les modifications apportées au SLA ou le nouveau SLA remplaçant le précédent, entreront toujours en vigueur pour une période de temps indéterminée.

## ARTICLE 3 – SLA DE FONCTIONNALITE OPERATIONNELLE

Elisath fera tout effort raisonnable pour assurer une disponibilité maximale des infrastructures virtuelles créées et gérées pour le Client et, parallèlement, l'observance des paramètres de fonctionnalité opérationnelle suivants :

A) Ressources du Datacenter par lequel le Service est fourni :

- Disponibilité de 99% sur une base annuelle concernant l'électricité et/ou la climatisation.
- 99% de disponibilité et d'accessibilité, sur une base annuelle, au travers du réseau internet vers les infrastructures virtuelles créées et allouées au Client.

B) Infrastructure virtuelle créée et allouée au Client :

- 99% de disponibilité sur une base annuelle concernant la disponibilité des serveurs physiques hébergeant l'infrastructure virtuelle
- Garantie de temps d'intervention (GTI H+4)

## ARTICLE 4 – MAINTENANCE PLANIFIEE

La durée de maintenance planifiée n'est pas comptabilisée aux fins des calculs de disponibilité. La maintenance planifiée concerne des actions régulièrement exécutées par Elisath pour maintenir le fonctionnement des ressources du Datacenter à travers lequel le Service est fourni et des serveurs physiques qui hébergent l'infrastructure virtuelle ; la maintenance peut être ordinaire ou extraordinaire.

L'exécution des opérations de maintenance sera communiquée par Elisath au Client selon un préavis d'au moins 48 heures par courriel électronique indiquée au moment de la commande. Elisath s'engage à accomplir tout effort raisonnable pour effectuer ces opérations de maintenance aux horaires les moins impactant pour l'infrastructure virtuelle du Client.

## ARTICLE 5 – DETECTION DE PANNES ET/OU ANOMALIES

Toute panne et / ou anomalie des ressources du Datacenter à travers lequel le Service est fourni, ou des serveurs physiques qui hébergent l'infrastructure virtuelle créée et allouée au Client seront signalées par le Client en ouvrant un ticket sur le service d'assistance joignable depuis le site internet [www.elisath.fr](http://www.elisath.fr).

Les pannes et/ou anomalies peuvent être rapportées par le Client au service de support d'Elisath, 24 heures sur 24. Tout rapport reçu sera promptement réacheminé vers le support technique, respectant scrupuleusement l'ordre chronologique de réception.

Le contrôle exercé par Elisath est effectué à travers de logiciels spécifiques qui relèvent et indiquent les pannes ou anomalies éventuelles, en les communiquant en temps réel au service d'assistance.

## ARTICLE 6 – ADMINISTRATION ET SUPERVISION DU SERVICE

Les prestations fournies sont :

- l'installation, la maintenance et la mise à niveau des systèmes d'exploitation, systèmes de gestion des bases de données, logiciels de surveillance, d'exploitation et d'optimisation,
- la définition et la réalisation des politiques de sauvegarde du Service,
- les actions proactives et réactives d'optimisation et d'amélioration du Service.

## ARTICLE 7 – SAUVEGARDE ET RESTAURATION

ELISATH est responsable de la conduite des sauvegardes et des restaurations afin de sécuriser les données du Client.

Les sauvegardes sont effectuées sur des cycles quotidiens et mensuels de telle sorte que, à la demande du Client, son environnement puisse être restauré.

En cas de sinistre survenant sur l'infrastructure permettant d'opérer le Service, ELISATH s'engage à restaurer, dans les meilleurs délais, le Service sur la base de la sauvegarde la plus adéquate.

## ARTICLE 8 – LIMITES D'APPLICABILITE DU SLA

Sont énumérées ci-dessous les conditions pour lesquelles, malgré l'apparition d'éventuels dysfonctionnements, le Client ne peut prétendre à quelque compensation que ce soit au titre de ce SLA :

- Cause de Force Majeure, comme par exemple, des événements qui empêchent objectivement le personnel d'Elisath d'effectuer des tâches telles que définies par le contrat comme étant la responsabilité d'Elisath (à titre d'exemple non exhaustif : grèves et manifestations bloquant les axes de communication ; accidents de voiture ; guerres et actes de terrorisme, catastrophe naturelle comme inondations, tempêtes, ouragans, ...)
- Interventions extraordinaires devant être menées urgemment à la seule discrétion d'Elisath afin d'empêcher des risques inhérents à la sécurité et / ou stabilité et / ou

confidentialité et / ou intégrité de l'infrastructure virtuelle créée et allouées au Client et des données qu'elle contient. L'éventuelle exécution de ces interventions sera communiquée au Client par courriel envoyé à l'adresse électronique indiquée au moment de la commande selon un préavis pouvant être inférieur à 48 heures, ou même au moment de l'exécution des opérations en question, et de toute façon le plus tôt possible ;

• Indisponibilité ou blocage de l'infrastructure virtuelle créée et allouée au client suite à :

- a) Mauvaise utilisation, erreur de configuration ou procédure d'extinction, volontaire ou non, faites par le Client lui-même
- b) Erreurs et dysfonctionnements des solutions applicatives issues de tierces parties
- c) inexécution ou violation du Contrat imputable au Client

• Anomalie ou dysfonctionnement du Service, ou échec de leur suppression ou retard de suppression suite à l'inexécution ou la violation du Contrat de la part du Client ou mauvaise utilisation faite du Service par le Client ;

• Echec volontaire de connexion de l'infrastructure virtuelle au réseau public, ou du fait du client

• Causes déterminant l'inaccessibilité totale ou partielle de l'infrastructure virtuelle créée et allouée au client imputable à des pannes du réseau Internet externe au périmètre de Elisath et par conséquent hors de son contrôle (à titre d'exemple non exhaustif, pannes ou problèmes)

## ARTICLE 9 – DESCRIPTION DES SERVICES INCLUS

Les services suivants sont inclus dans le contrat :

- Hébergement du site web : 79.08 € H.T. par mois, soit 948.96 € H.T. par an (T.V.A. 20.00 % soit 1 138.75 € T.T.C. par an)

Fait à Messein, le 6 Février 2026

En deux exemplaires, un pour chaque partie signataire.

Pour la Société ELISATH

Lu et approuvé

Pour le client

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

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