

## MAIRIE DE ROBION



# LOGICIEL ARG FAMILLE

## RESERVATION & PAIEMENT DE LA CANTINE ET DES GARDERIES

### AIDE AUX DEVOIRS, PANIER REPAS

Accusé de réception - Ministère de l'Intérieur

084-218400992-20231222-AU\_2023\_118-AU

Accusé certifié exécutoire

Réception par le préfet : 22/12/2023

**PROPOSITION COMMERCIALE  
DE RENOUELEMENT DU CONTRAT N°12876\_2700\_FAM02**

Entre le CLIENT :

**MAIRIE ROBION  
PLACE CLEMENT GROS BP 2  
84440 ROBION**

Et, ARG Solutions,

S.A.S au capital de 100 000 €  
120 Rue Jean Dausset  
Agroparc - Technicité N°8  
84140 AVIGNON  
SIRET : 530 071 075 00028 - NAF : 7022 Z


Modalités du Nouveau Contrat		
Date de début du contrat	01/01/2023	
Date de fin du contrat	31/12/2024	
Durée du contrat (en mois)	24	
Facturation annuelle à échoir	Echéance au 1er janvier	
Tarif annuel - TVA 20%	500€ HT	600€ TTC
Prestations Incluses dans votre Contrat de Services		
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Service Cantine</li> <li>▪ Services Garderie matin et Garderie soir</li> <li>▪ Services Garderie gratuite matin et Garderie gratuite soir</li> <li>▪ Service Aide aux devoirs</li> <li>▪ Service Panier Repas</li> <li>▪ Gestion de 6 utilisateurs</li> <li>▪ Accès aux Familles</li> <li>▪ Paiement en ligne via PayFIP Régie</li> <li>▪ Prélèvements mensuels avec génération des flux XML et bordereaux de transmission des fichiers de SDD</li> </ul>		
Commentaires		
Adresse web du logiciel concerné : robion.argfamille.fr Montant du contrat annuel actuel : 500 € HT Date de fin du contrat actuel à renouveler : 31/12/2022		

**Date de validité de la proposition commerciale**

Cette proposition commerciale de renouvellement de contrat est valable jusqu'au 31/08/2023.

Le client reconnaît avoir pris connaissance des conditions particulières de la solution, des conditions générales de services de la société et des clauses contractuelles de sous-traitance figurant en annexe.

Fait à Avignon, le 01/08/2023.

<p>ARG Solutions : Fabien Hernandez, Dirigeant</p> <p align="center"><b>SAS ARG SOLUTIONS</b> 120 RUE JEAN DAUSSET TECHNICITE N°8 - AGROPARC 84140 AVIGNON <b>Tél: 04 90 03 70 51</b> <small>SIRET: 530 071 075 00028 - NAF: 7022Z</small></p> 	<p><u>Le Client</u> : Lu et Approuvé <i>Date, Signature, qualité, mention « bon pour accord » et cachet</i></p>
--	---

## TABLE DES MATIERES REGLEMENTAIRE

CONDITIONS PARTICULIERES ARG SOLUTIONS POUR LA SOLUTION ARG FAMILLE .....	4
1. OBJET .....	4
2. DÉTAILS DE LA SOLUTION ARG FAMILLE .....	4
3. DÉPLOIEMENT DE LA SOLUTION ARG FAMILLE.....	6
4. SAV ET ASSISTANCE POUR LE PORTAIL ARG FAMILLE .....	6
5. DÉLAI DE MISE EN SERVICE ET ENGAGEMENT .....	7
6. FACTURATION ET RÉILIATION .....	7
ANNEXE 1. PAIEMENT EN LIGNE .....	8
ANNEXE 2. DÉTAILS DES FORMATIONS EN OPTION .....	8
ANNEXE 3. FONCTIONNALITÉS DE LA SOLUTION ARG FAMILLE.....	8
CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICES ARG SOLUTIONS .....	11
CLAUSES CONTRACTUELLES DE SOUS-TRAITANCE CONFORMÉMENT AU RÉGLEMENT EUROPÉEN SUR LA PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD) .....	18

## CONDITIONS PARTICULIERES ARG SOLUTIONS POUR LA SOLUTION ARG Famille

### 1. OBJET :

Les Présentes Conditions Particulières régissent les relations contractuelles entre ARG SOLUTIONS et le Client et s'inscrivent en complément de la Proposition Commerciale et Tarifaire et des Conditions Générales relatives à l'utilisation des Solutions ARG SOLUTIONS.

Ensemble, elles composent le « Contrat » ou la « Commande ».

En cas de contradiction entre les Conditions Particulières et la Proposition Commerciale et Tarifaire ou les Conditions Générales, l'ordre de prévalence est le suivant :

- La Proposition Commerciale et Tarifaire ;
- Les Conditions Particulières ;
- Les Conditions Générales.

### 2. DÉTAILS DE LA SOLUTION ARG FAMILLE :

L'objet du présent article est de détailler la Solution ARGFamille et les Prestations afférentes réalisées par ARG SOLUTIONS.

#### Prestations initiales

##### Logiciel enfance :

- Paramétrage du logiciel
- Paramétrage des services
- Création des catégories tarifaires standard (5 maximum)
- Création des écoles
- Création des classes
- Paramétrage du modèle de factures
- Intégration du logo ou blason de la commune
- Création pack 5 utilisateurs et administrateurs de la solution
- Configuration des liens d'accès sur les postes de travail
- Formation des agents durée 2h à la mise en ligne
- Formation d'accompagnement complémentaire d'1h (dans les 4 semaines après mise en ligne)

##### Module parents :

- Création des fiches familles avec ou sans intégration des données (selon option)
- Activation des droits d'accès des familles
- Paramétrage et tests d'activation des paiements PayFip ou TPE Bancaire (Crédit Agricole)
- Paramétrage des délais limite de réservations et d'annulations



Prestations optionnelles	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Création d'un nouvel utilisateur : 100 € HT</li> <li>▪ Création de 5 utilisateurs : 400 € HT</li> <li>▪ Création et formation à distance d'un nouvel utilisateur : 400 € HT</li> <li>▪ Formation à distance de 1 à 5 utilisateurs : 350 € HT</li> <li>▪ Formation sur site (si la situation sanitaire le permet) : 1000 € HT/j + frais de déplacements</li> <li>▪ Formation groupée : nous consulter ou voir le calendrier des sessions</li> <li>▪ Intégration de PayFIP Régie à postériori : 500 € HT</li> <li>▪ Intégration du prélèvement occasionnel PayFIP à posteriori : 150 € HT</li> <li>▪ Activation du paiement en ligne via un Compte bancaire : nous consulter</li> <li>▪ Passage du paiement à la facturation au paiement à la réservation et inversement (inclus 1h de formation et 1h d'assistance téléphonique et d'accompagnement) : à partir de 1500 € HT (sous réserve de faisabilité)</li> <li>▪ Import des fiches familles via un Excel : 500 € HT</li> <li>▪ Correctif à la suite d'une erreur client : 150 € HT</li> <li>▪ Installation des raccourcis sur 5 PC : 150 € HT</li> <li>▪ Pack Communication au lancement : 500 € HT               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Support de présentation à destination des parents d'élèves</li> <li>- Page internet d'«attente » avant le lancement de votre portail pour annoncer aux parents sa mise en place</li> <li>- Rédaction d'une publication pour vos réseaux sociaux (à publier sur vos pages)</li> <li>- Rédaction d'un modèle d'email pour envoi aux parents d'élèves</li> <li>- Rédaction des éléments de langage pour un discours, vidéo ou communiqué de presse du Maire ou du Conseil Municipal pour le lancement du nouveau service en ligne pour les administrés</li> </ul> </li> </ul>	
Prestations complémentaires modifiant le contrat annuel	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Création d'un nouveau service : 500 € HT</li> <li>▪ Création d'un service à la période (ex : garderie à l'heure : 1h = 1 période) : 500 € HT</li> <li>▪ Prélèvements automatiques (paiement à la facturation uniquement) : à partir de 1000 € HT</li> <li>▪ Application mobile Android pour le pointage : 500 € HT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 60 € HT/an</li> <li>▪ 60 € HT/an</li> <li>▪ 300 € HT/an</li> <li>▪ 144 € HT/an</li> </ul>
Contrat de services	
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Création d'une url dédiée sur un nom de domaine de type nomdelacommune.argfamille.fr (sous réserve de disponibilité) et sécurisée (https)</li> <li>▪ Hébergement des données OVH (Normes RGPD)</li> <li>▪ Assistance téléphonique 5j/7 de 9h à 12h et de 13h30 à 17h</li> <li>▪ Prise de main à distance pour télémaintenance</li> <li>▪ Maintenance à distance et évolutions mineures de la solution</li> </ul>	

Toute demande d'évolution de la solution est soumise à l'acceptation de l'équipe ARG Solutions et pourra faire l'objet d'une facturation.

### 3. DÉPLOIEMENT DE LA SOLUTION ARG FAMILLE :

#### Phase 1 : Signature de la proposition commerciale / contrat

Après la signature de la présente proposition, la commune/association s'engage à nous retourner dans les 15 jours, les documents nécessaires au paramétrage du logiciel (tableau Excel et fiche de renseignements).

#### Phase 2 : Paramétrage du paiement en ligne

La commune/l'association s'engage à adhérer à PayFip Régie ou nous transmettre les documents nécessaires pour le paiement en ligne sur compte bancaire.

#### Phase 3 : Paramétrage du logiciel

A la réception du formulaire complété par vos soins, nos équipes vont paramétrer votre portail familles

#### Phase 4 : Installation sur PC, formation des agents et suivi jusqu'à la connexion des familles

Durant cette phase de formation, les agents apprendront à créer et modifier des fiches familles. Ils pourront tester les réservations et les annulations en ligne.

C'est également pendant cette période que notre équipe pourra répondre à toutes les éventuelles questions des agents sur le fonctionnement de notre outil.

#### Phase 5 : Envoi des identifiants aux familles

Dès que les tests du paiement en ligne auront été effectués, la commune pourra transmettre à chaque famille, lien de connexion, identifiant et mot de passe (généralisé aléatoirement).

#### Phase 6 : Réservations et paiements en ligne des familles

Les parents peuvent commencer à réserver et payer en ligne l'ensemble des services disponibles sur le Portail Familles.

#### Phase 7 : SAV - Assistance

Pour en savoir plus sur le SAV ARG Famille veuillez-vous référer à la rubrique "SAV ET ASSISTANCE".

DUREE INDICATIVE DE MISE EN PLACE, ENTRE DEUX ET QUATRE SEMAINES

### 4. SAV ET ASSISTANCE POUR LE PORTAIL ARG FAMILLE :

Notre assistance est entièrement réalisée par notre équipe dans nos locaux. Elle a pour objectif de prendre en compte toutes demandes d'assistance de l'administrateur de la solution.

Ce support est à disposition selon les conditions suivantes :

Par téléphone : 04 90 03 70 51

Par email : [support@argfamille.fr](mailto:support@argfamille.fr)

Disponibilité de 9h à 12h et de 13h30 à 17h durant les jours ouvrés.

Notre service Assistance est disponible pour toute demande, par mail ou par téléphone. Un forfait de 30 minutes de SAV par mois est alloué à chaque client. Au-delà, nous nous réservons le droit de facturer le surplus en fonction du taux horaire en vigueur. Notre support technique est organisé en niveaux, correspondant au niveau d'expertise requis par la demande. Nous le décomposons en 2 niveaux :

- Assistance utilisateurs Niveau 1 : Question relative à l'utilisation de la solution. Cette demande peut être résolue par téléphone et par mail, avec ou sans prise de main à distance pour assister l'utilisateur dans sa demande.

- Maintenance Niveau 2 : Question relative à un problème non bloquant / gênant / contournable, non solutionné au niveau 1, nécessitant une intervention de maintenance pouvant être réalisée à distance.

## 5. DÉLAI DE MISE EN SERVICE ET ENGAGEMENT

### 5.1. DATE DE DEBUT DE CONTRAT

Le contrat débutera à la date indiquée dans la Proposition Commerciale, indépendamment de la date effective de lancement de la Solution.

Le Client sera donc redevable du contrat dès la date de signature de la Proposition Commerciale y compris si le Client n'est pas en mesure de tenir les délais prévus pour le lancement effectif de la Solution.

Il est néanmoins entendu qu'en cas de retard d'ouverture du service dont le Client ne serait pas responsable, la date de début d'abonnement sera reportée à la date de lancement effectif de la Solution.

Le Contrat prend effet à compter de la date du début d'abonnement et pour une durée égale à celle mentionnée dans la proposition commerciale.

Sous réserve d'une bonne implication de votre part et des disponibilités des équipes ARG Solutions, il est envisageable de procéder au déploiement de la solution souscrite (installation en mairie) en un délai inférieur à quatre semaines à compter de la date de commande.

## 6. FACTURATION ET RÉSILIATION

### 6.1. FACTURATION

La prestation sera facturée à l'installation du logiciel en mairie, 4 semaines après signature du devis.

Une facture correspondante au montant du contrat sera établie au prorata temporis pour l'année en cours.

### 6.2. RÉSILIATION

Le client est engagé sur la durée mentionnée dans la proposition commerciale, à l'issue du contrat, le client pourra renouveler ou non son engagement.

A la fin du contrat, pour quelle que cause que ce soit, le client n'aura plus de droit aux services et ne disposera notamment plus d'accès aux Solutions Souscrites.

ARG Solutions s'engage à mettre à disposition du client, à sa demande et durant une période de trente (30) jours maximum suivant la date de fin du contrat, pour quelque cause que ce soit, les données lui appartenant au format csv, et tous les fichiers intégrés à la solution, au format d'origine du fichier (pdf, image, ...)

A l'issue de ces trente (30) jours, la base de données sera supprimée ainsi que tous les fichiers associés et le nom de domaine, propriété d'ARG Solutions sera archivé.

Toute assistance spécifique ou migration de données dans un autre format que le format natif de la solution fournie par ARG Solutions, à des fins d'intégrations futures vers d'autres solutions du marché, pourra être facturée par ARG Solutions au temps passé au tarif horaire alors en vigueur chez ARG Solutions.

#### Suspension des services

ARG Solutions se réserve le droit de suspendre les accès à la solution en cas de non-paiement du contrat de service annuel (quelles que soit les Solutions Souscrites) et ce après 8 jours de retard de paiement.

#### Résiliation pour faute



Chaque partie pourra mettre fin de plein droit au contrat en cas de non-respect par l'autre partie de ses obligations essentielles par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de trente (30) jours et ce sans préjudice des dommages et intérêts exigibles qui pourraient lui être dus, ni de toute autre voie de recours qu'elle pourrait exercer à l'encontre de la partie défaillante.

ARG Solutions sera également en droit de résilier le contrat de plein droit et sans préavis, dans le cas où le client violerait ses droits de propriété intellectuelle et/ou utiliserait les solutions souscrites à des fins illégales ou non autorisées au titre des présentes.

Ainsi, ARG Solutions se réserve le droit de suspendre immédiatement les accès à la solution sous certaines conditions :

- Les actions et/ou la communication du client nuisent à la réputation et à l'image d'ARG Solutions (propos injurieux, discrimination ethnique ou religieuse, sexisme etc.) ;
- Les intentions du client ne sont pas destinées à l'utilisation du logiciel mais à la récolte de renseignements clés pour servir une entreprise concurrente ;

En cas de résiliation du Contrat pour faute du Client, ARG Solutions conservera l'intégralité des sommes déjà versées par ce dernier sans que celui-ci puisse prétendre à un quelconque remboursement, et ce sans préjudice de tout autre droit et notamment droit à des dommages-intérêts.

## ANNEXE 1 : PAIEMENT EN LIGNE

Conditions pour mise en place PayFip et paiements sur compte bancaire :

Pour la gestion des flux financiers ARG SOLUTIONS utilise le service de paiement PayFip Régie ou TPE virtuel, banques privées.

Le client devra souscrire à PayFip Régie auprès de sa trésorerie et devra nous transmettre le numéro d'adhérent qui lui sera attribué.

Pour la mise en place du paiement sur un compte bancaire du Crédit Agricole ou autre banque (selon option), le client devra souscrire un abonnement TPE virtuel auprès de sa banque et nous transmettre les documents reçus par la banque qui nous seront nécessaires au paramétrage des paiements en ligne.

Toute autre solution bancaire non mentionnée pourra être intégrée et sera susceptible de faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Les prestations de mise en place sont, sauf mention contraire, estimées de façon forfaitaire, ferme et définitive.

## ANNEXE 2 : DÉTAILS DES FORMATIONS EN OPTIONS

ARG Solutions peut proposer des formations complémentaires.

Ces formations se déroulent dans les locaux d'ARG Solutions, en mairie ou à distance par Visio conférence.

L'objectif de ces formations est simple : permettre à tous les agents, et ce quel que soit leur fonction, de maîtriser toutes les notions présentées ci-dessus. Cela afin d'être en capacité d'utiliser le plein potentiel de notre solution.

Nous proposons également des formations sur mesures pour les agents souhaitant se perfectionner ou découvrir un domaine en particulier.

## ANNEXE 3 : FONCTIONNALITÉS DE LA SOLUTION ARG FAMILLE

Fiche Famille :

- Création de la fiche famille
- Coordonnées de la famille
- Informations complémentaires (Régime sécurité sociale, QF, numéro CAF, situation des parents)
- Modification identifiant et mot de passe des parents
- Consultation de l'état de facturation (sommes à régler et cagnotte)
- Modification de la fiche famille
- Ajout des membres de la famille
- Autorisation de récupération des enfants à l'école
- Gestion de l'élève (date de naissance, parcours scolaire, informations complémentaires, accès aux services)
- Gestion des tarifs spécifiques (nombre d'enfants, QF, adulte...)
- Création des fiches de parents en garde alternée
- Détail des règlements de la famille
- Détail des factures générées pour la famille

- Ajout de documents (certificats médicaux, attestation PAI...)
- Possibilité de consulter l'historique des modifications de la fiche famille
- Possibilité de consulter les réservations effectuées
- Possibilité d'intégrer les données bancaires des familles en cas d'option de prélèvements automatiques

#### Réservations :

- Réservations et paiements des services en Mairie
- Réservations et paiement en ligne des services par les parents
- Selon le choix de la collectivité/organisme, paiements à la réservation ou à facturation
- Annulation des réservations remboursables ou non
- Réservation en un clic du mois complet ou de façon individuelle
- Possibilité de changer de membre lors de la réservation
- Affichage du Menu pour la cantine (format tableau, texte ou lien internet)

#### Calendrier :

- Consultation des réservations pour les parents (vue 5jours/ Semaine ou Mois)
- Effectuer le pointage des réservations par services (Ajout d'un enfant non inscrit, annuler la réservation)
- Possibilité de filtrer (Inscrit, non inscrit, tous les élèves, par classe, par niveau et par écoles)

#### Facturation :

- Consultation des règlements et régularisations
- Consultation et téléchargements des factures

#### Rapport :

- Rapport règlements (de date à date, possibilité de filtrer par type de règlements ou tous règlements confondus avec le montant global et le détail)
- Rapport des réservations (de date à date avec le montant global et le détail)
- Réservations par services (de date à date, le montant global de vos réservations par services)
- Rapport déclaration CAF (de date à date, consultation des heures de présence par services pour les - de 6 ans et les + de 6 ans, possibilité de filtrer par élève et par régime de sécurité social)
- Rapport familles : consultation des coordonnées des familles (e-mail et téléphones) et consultation de l'état de facturation et export possible de l'ensemble des adresses mail pour un envoi groupé
- Rapport des membres : consultation des informations des élèves (date de naissance, niveau scolaire, classe et information "à savoir")

#### Administration :

- Possibilité de modifier le texte d'accueil du portail famille.
- Création et Gestion du nom des écoles
- Création et Gestion du nom des classes, de l'ordre de passage, des noms des enseignants.
- Création et gestion du nom de la ou des cantines
- Création et gestion des informations "à savoir" qui pourront être rattachées aux enfants (restrictions alimentaires)

#### Traitement en masse pour :

- Mise à jour des parcours élèves
- Activation des services pour l'ensemble des familles
- Génération des mots de passe et envoi des identifiants aux parents, par mail, ou format papier.
- Gestion des absences : validation des absences et choix de remboursement



- Génération des factures en un clic pour l'ensemble des familles

Paramétrage des services :

- Modification des heures de début et fin du service
- Tarif par défaut et spécifique (tarif retard, adulte, QF...)
- Possibilité d'exclure les week-end pour le tarif retard et les délais limite
- Quota par groupe d'élèves ou pour le service complet
- Possibilité de gérer un nombre minimum de réservations dans la semaine
- Annulation possible pour les familles avec délai limite
- Délais limite de réservation au mois, à la semaine ou en heure
- Paramétrage des vacances et jours chômés
- Paramétrage des raisons d'annulations
- Intégration du Menu en format tableau, texte ou lien interne

## CONDITIONS GENERALES DE SERVICES ARG SOLUTIONS

### [Article 1 - Champ d'application et opposabilité des conditions générales](#)

Les Conditions Générales de Prestations de services de la société ARG SOLUTIONS s'appliquent à l'ensemble des Solutions et des Prestations réalisées par ARG SOLUTIONS.

Toute commande emporte acceptation, sans réserve, des présentes Conditions Générales, lesquelles font parties des documents contractuels qui régissent les Solutions et les Prestations fournies par la société ARG SOLUTIONS et auxquelles s'ajoutent les Conditions Particulières des Prestations de services et la Proposition Commerciale et Tarifaire de ARG SOLUTIONS, à l'exclusion des conditions générales d'achat du Client ou de tout autre document émanant de ce dernier.

En cas de contradiction entre les différents documents contractuels, l'ordre de prévalence est le suivant :

- la Proposition Commerciale et Tarifaire de ARG SOLUTIONS ;
- les Conditions Particulières de ARG SOLUTIONS ;
- les présentes Conditions Générales de services de ARG SOLUTIONS.

Les parties reconnaissent que les documents référencés à l'alinéa précédent, constituent l'intégralité des accords entre elles en ce qui concerne la Prestation et se substituent à tout accord verbal et/ou écrit antérieur

### [Article 2 : Prestations proposées par ARG SOLUTIONS](#)

ARG SOLUTIONS est une entreprise spécialisée dans la création de logiciels, sites internet, solutions applicatives, et applications mobiles (ci-après la ou les « Solution(s) »).

ARG SOLUTIONS propose ainsi des Solutions et Prestations de mise à disposition de logiciel web et de création de sites internet et applications mobiles de boutique en ligne.

ARG SOLUTIONS propose également des services récurrents dans le cadre d'un abonnement annuel, dont le coût est précisé dans la Proposition Commerciale et Tarifaire.

Ces services optionnels peuvent notamment consister en des modules de formation dispenser par ARG SOLUTIONS autour de la thématique du e-commerce.

### [Article 3 – Commande ou Contrat](#)

La « Commande » (ou le « Contrat ») désigne l'ensemble contractuel écrit et signé par les parties et ayant pour objet de confier à ARG SOLUTIONS la réalisation de tout ou partie des Prestations du Contrat. Toute Commande contiendra une description des Solutions et des Prestations commandées, les dates et les délais indicatifs de réalisation, le prix correspondant et les modalités de facturation.

### [Article 4 – Déroulement des Prestations](#)

A la réception de la Commande, ARG SOLUTIONS et le Client conviendront d'un rendez-vous afin de réaliser, par téléphone ou en présentiel, un audit des besoins du Client.

A l'issue de cet entretien, ARG SOLUTIONS établira un bilan des objectifs et des attentes du Client vis-à-vis de la ou les Solution(s) commandée(s).

Au besoin, pour certaines Solutions, ARG SOLUTIONS fera parvenir, par mail, un formulaire dans lequel le Client renseignera toutes les informations essentielles à l'utilisation de la Solution.

ARG SOLUTIONS procédera à la préparation et au paramétrage de la Solution en fonction des besoins du Client qui auront été identifiés.

Le Client bénéficiera d'une période de formation au cours de laquelle il apprendra à gérer les fonctionnalités de la Solution.

Lors de cette phase, ARG SOLUTIONS répondra aux questions du Client qui seront relatives au fonctionnement de la Solution.

Par suite, le Client pourra personnaliser le contenu de la Solution avant sa mise en ligne.

ARG SOLUTION assure à ses Clients une assistance après-vente telle que définie ci-après et précisée par les Conditions Particulières de ARG SOLUTIONS.

Le prix de l'accès à la Solution et aux Prestations y afférentes figure dans la Proposition Commerciale et Tarifaire de ARG SOLUTIONS.

## [Article 5 – Obligations / Responsabilité](#)

### [5.1 Obligations du Client :](#)

Le Client s'engage à une parfaite collaboration avec ARG SOLUTIONS. A ce titre, il répondra notamment, sans délai, à toute demande de ARG SOLUTIONS, relevant de ses moyens.

Le Client s'engage par ailleurs à renseigner ses moyens de paiement aux emplacements dédiés.

Le Client s'engage à transmettre des informations précises à ARG SOLUTIONS, notamment lors de la phase de rendez-vous, ceci afin que ARG SOLUTIONS puisse procéder à une évaluation exacte de ses besoins.

Plus généralement le Client s'engage à assurer la formation de son personnel concernant l'utilisation de la Solution.

De manière générale, le Client s'engage à mettre en œuvre les procédures adéquates pour l'utilisation de la Solution, à disposer d'un ensemble de moyens appropriés à la mise en œuvre et à l'exploitation de ces programmes, à respecter les préconisations techniques nécessaires à la bonne réalisation des Prestations prévues dans la Proposition Commerciale et Tarifaire et dans les Conditions Particulières.

Le Client est tenu de transmettre régulièrement à ARG SOLUTIONS toute modification concernant sa situation ou ses besoins.

### [5.2 Engagement d'ARG SOLUTIONS :](#)

ARG SOLUTIONS est tenu à une obligation de moyens s'agissant des délais d'exécution.

ARG s'engage à accompagner le Client pour la mise en place de la Solution et tout au long de l'exécution de la Prestation, conformément à ce qui est prévu par la documentation contractuelle applicable et dans la mesure où le Client apporte sa coopération à la réalisation de la Prestation.

### [5.3 Responsabilité d'ARG SOLUTIONS :](#)

En cas de faute prouvée par le Client, ARG SOLUTIONS ne sera tenu que de la réparation des dommages directs et prévisibles du fait de l'exécution des Prestations.

En conséquence, ARG SOLUTIONS ne pourra en aucune circonstance encourir de responsabilité au titre des pertes ou dommages indirects ou imprévisibles du Client ou des tiers, ce qui inclut notamment tout gain manqué, perte, inexactitude ou corruption de fichiers ou de données, préjudice commercial, perte de chiffre d'affaires ou de bénéfice, perte de clientèle, perte d'une chance, coût de l'obtention d'un produit, d'un service ou de technologie de substitution, en relation ou provenant de l'inexécution ou de l'exécution fautive des Prestations.

Le montant des dommages réparables qu'une Partie peut être amenée à payer à l'autre Partie au cours d'une année contractuelle est limité, tous dommages confondus, au prix des Prestations payées au titre de ladite année. Ce plafond de réparation n'est pas applicable en cas de dol, de faute lourde ou de contrefaçon commise par l'une des Parties dans le cadre du présent Contrat.

Toute action découlant du Contrat sera exercée dans un délai d'un an à compter de la date à laquelle la Partie demanderesse a eu pour la première fois connaissance des faits à l'origine de son action.

## [Article 6 – Tarifs / Conditions de règlement](#)

Le prix de la Prestations et les modalités de paiement sont déterminés par la Proposition Commerciale Tarifaire et par les Conditions Particulières de ARG SOLUTIONS.

### [Variation du prix](#)

Le prix de la Prestation sera révisé à chaque échéance annuelle du contrat selon une formule qui prend en compte l'indice SYNTEC et qui s'établit ainsi :

$$P1 = P0 \times (S1 \div S0)$$

P1 = Prix révisé

P0 = Prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé

S0 = Indice SYNTEC de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision

S1 = Dernier indice publié à la date de révision

Cet indice mensuel est reconnu par le ministère de l'économie et des finances depuis le 11 mars 1974.

Les prix indiqués en euros s'entendent hors taxes, la TVA étant calculée au taux en vigueur.

Les factures sont payables sous trente jours à compter de leur réception par le Client.

Conformément à l'article L. 441-6 du code de commerce, des pénalités de retard et indemnités forfaitaires, a minima, sont dues à défaut de règlement le jour suivant la date limite de paiement qui figure sur la facture.

En cas de retard de paiement de la provision, ARG SOLUTIONS se réserve la possibilité de suspendre l'exécution de sa mission jusqu'au paiement de ladite provision et des pénalités de retard, après mise en demeure adressée en lettre recommandée avec accusé de réception restée infructueuse.

Le solde du prix sera payé à la fin de la mission. ARG SOLUTIONS n'accorde aucun escompte pour paiement anticipé.

Le montant des factures ne peut, en aucun cas, être minoré par le Client, par déduction de sommes qu'il estime dues par ARG SOLUTIONS.

En particulier, la compensation avec des factures émises par le client à quelque titre que ce soit est interdite.

ARG SOLUTIONS se réserve le droit de recouvrer, à sa convenance, les sommes qui seraient ainsi indument déduites.

ARG SOLUTIONS se réserve en outre le droit de refuser d'exécuter une Commande si les modalités de paiement que le Client serait contraint de mettre en place, ne lui donnent pas satisfaction, ou s'il a des raisons de penser que les factures émises ne seront pas honorées.

Par dérogation aux dispositions de l'article 1223 du code civil et sauf disposition d'ordre public contraire, les sommes dues à ARG SOLUTIONS ne peuvent faire l'objet d'une quelconque réduction de prix sans accord écrit de sa part.

#### Article 7– Durée

La durée du Contrat et la date d'effet sont définies par la Proposition Commerciale et Tarifaire et par les Conditions Particulières de ARG SOLUTIONS.

#### Article 8– Annulation ou report d'intervention

La société ARG SOLUTIONS doit impérativement être informée de toute annulation ou report d'intervention par lettre avec accusé de réception ou par mail au moins 7 jours avant la date prévue de ladite intervention. A défaut de respect de ce préavis, une pénalité égale à 20% du montant de la commande annulée ou reportée sera due de plein droit.

#### Article 9– Modalité d'assistance et de maintenance

##### a/ ouverture du service d'assistance téléphonique

La Société ARG SOLUTIONS communiquera au Client, à la signature des présentes, le numéro de son service d'assistance par téléphone et son adresse Internet (courriel).

La période d'intervention pendant laquelle la Société ARG SOLUTIONS doit rappeler pour prendre en compte les incidents est la période d'exploitation soit de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures du lundi au vendredi, en tenant compte des horaires d'ouverture du Client et à l'exception des jours fériés de la Société ARG SOLUTIONS.

##### b/ appel du client

Le Client fera appel à l'assistance téléphonique de la Société ARG SOLUTIONS par téléphone ou par courriel. Le Client décrira au service de maintenance avec le plus de précision possible, la difficulté et les circonstances dans lesquelles elle est survenue.

##### c/ réponse du prestataire

La Société ARG SOLUTIONS enregistrera la date et l'heure d'appel du Client et répondra soit immédiatement par téléphone, soit au plus tard par mail dans les 48 heures ouvrables suivant l'appel.

##### d/ Résolution de l'anomalie

Les anomalies sont résolues en fonction de leur degré de technicité, soit immédiatement par téléphone, soit ultérieurement dans un délai qui sera précisé dans la réponse par mail.



#### Article 10 – Secret professionnel / Confidentialité

ARG SOLUTIONS s'engage à ne pas divulguer ou laisser divulguer toutes informations dont il aurait eu connaissance dans le cadre de ses relations contractuelles avec le Client, en cours et à l'expiration de ces dernières.

Aucune information en provenance du Client ne sera donc communiquée par ARG SOLUTIONS à des tiers.

Toutefois, ne sont pas visées par ces dispositions les informations que le Client aurait rendues publiques et celles normalement accessibles au public.

Le Client déclare que, sauf désaccord écrit de sa part, la société ARG SOLUTIONS pourra citer son nom et son logo dans ses documents commerciaux.

Le Client s'engage en conséquence à ne pas divulguer ou laisser divulguer ces informations à des tiers, de quelque manière que ce soit, et à prendre toutes les précautions et les mesures nécessaires à assurer cette confidentialité.

Ces mesures ne pourront être inférieures à celles prises par le Client pour la protection de ses propres informations confidentielles.

#### Article 11 – Non-sollicitation de personnel

Sans accord exprès et préalable de l'autre Partie, chacune des Parties s'interdit expressément de solliciter en vue d'une embauche, ou d'embaucher directement ou indirectement tout membre du personnel de l'autre Partie participant ou devant participer à l'exécution du Contrat, même si la sollicitation initiale est suscitée par le membre du personnel lui-même. Cette présente interdiction s'applique pendant toute la durée de la relation contractuelle et pendant les douze (12) mois qui suivront la fin du Contrat.

En cas de non-respect, la Partie défaillante sera redevable envers l'autre Partie d'une indemnité forfaitaire d'un montant égal aux salaires bruts perçus effectivement pendant les douze (12) mois précédents le départ de la personne sollicitée.

#### Article 12 – Propriété intellectuelle

ARG SOLUTIONS est l'auteur de la Solution objet du présent contrat et plus généralement de toute œuvre résultant de l'assemblage par ARG SOLUTIONS, avec son savoir-faire, d'une architecture technique, de logiciels spécifiques, de Prestations associées, et de documentation afférant. À ce titre, il est investi de l'intégralité des droits d'auteur sur celui-ci, conformément au Code de la propriété intellectuelle.

Sauf disposition contraire, ARG SOLUTIONS conserve l'intégralité des droits de propriété intellectuelle sur la Solution.

Dans le cadre des Prestations issues du présent contrat, ARG SOLUTIONS concède au Client le droit d'utiliser la Solution.

#### Article 13 – Protection des données personnelles : Mentions d'informations relatives à la collecte des données.

La présente clause a pour objet d'informer le Client sur les obligations à la charge de ARG SOLUTIONS en matière de traitement de données personnelles, conformément au Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 (Règlement général sur la Protection des Données dit RGPD).

Les dispositions qui suivent s'appliquent aux traitements de données à caractère personnel mis en œuvre par ARG SOLUTIONS. Ceux réalisés pour le compte du Client en vertu du Contrat sont régis par un Contrat de sous-traitance signé entre le Client et ARG SOLUTIONS.

Au sens de la réglementation applicable et notamment du RGPD, pour la présente clause, ARG SOLUTIONS constitue « le responsable des traitements ».

#### Collecte des données personnelles

Les données à caractère personnel qui sont par ARG SOLUTIONS sont les suivantes :

##### Ouverture de compte :

Lors de la création du compte de l'Utilisateur, son nom, prénom, adresse électronique et ses données relatives au paiement. Connexion. Lors de la connexion de l'Utilisateur à l'Application, son adresse électronique.

##### Profil :

L'utilisation des Prestations prévues sur la Solution permet de renseigner un profil, pouvant comprendre une adresse et un numéro de téléphone.



#### Cookies :

Les cookies sont utilisés dans le cadre de l'utilisation de la Solution sont strictement nécessaires à la fourniture des Services liés à la Solution commandés par l'Utilisateur (notamment, cookies « identifiants de session » et cookies d'authentification). Si l'Utilisateur choisit de les désactiver, la solution ne pourra pas fonctionner complètement.

#### 13.1. Utilisation des données personnelles

Les données personnelles collectées auprès des Utilisateurs ont pour objectif la mise à disposition des Services liés à la Solution, leur amélioration et le maintien d'un environnement sécurisé. Plus précisément, les utilisations sont les suivantes :

- accès et utilisation de la Solution par l'Utilisateur ;
- gestion du fonctionnement et optimisation de la Solution ;
- organisation des conditions d'utilisation des Services de paiement ;
- vérification, identification et authentification des données transmises par l'Utilisateur ;
- mise en œuvre d'une assistance Utilisateurs ;
- prévention et détection des fraudes, malwares (malicious softwares ou logiciels malveillants) et gestion des incidents de sécurité ;
- gestion des éventuels litiges avec les Utilisateurs.

#### 13.2. Durée de conservation des données

Les données sont conservées pendant le délai strictement nécessaire à l'utilisation de la Solution et archivées pendant toute la durée légale de conservation et d'archivage des données.

#### 13.3. Partage des données personnelles avec des tiers

Les données personnelles peuvent être partagées avec des sociétés tierces, dans les cas suivants :

- Quand l'Utilisateur autorise le site web d'un tiers à accéder à ses données ;
- Quand ARG SOLUTIONS recourt aux services de prestataires pour fournir les services d'hébergement. Ces prestataires disposent d'un accès limité aux données de l'Utilisateur, dans le cadre de l'exécution de ces Prestations, et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la réglementation applicable en matière protection des données à caractère personnel ;
- Si la loi l'exige, ARG SOLUTIONS peut effectuer la transmission de données pour donner suite aux réclamations présentées contre ARG SOLUTIONS et se conformer aux procédures administratives et judiciaires ;
- Si ARG SOLUTIONS est impliquée dans une opération de fusion, acquisition, cession d'actifs ou procédure de redressement judiciaire, elle pourra être amenée à céder ou partager tout ou partie de ses actifs, y compris les données à caractère personnel. Dans ce cas, les Utilisateurs seraient informés, avant que les données à caractère personnel ne soient transférées à une tierce partie.

#### 13.4. Sécurité et confidentialité

ARG SOLUTIONS met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité du numérique pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés. Toutefois, il est à signaler qu'internet n'est pas un environnement complètement sécurisé et ARG SOLUTIONS ne peut pas garantir la sécurité de la transmission ou du stockage des informations sur internet.

Aucune opération de transfert, stockage et traitement des données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'Union européenne n'est effectuée par ARG SOLUTIONS.

13.5. Mise en œuvre des droits des Utilisateurs en application de la réglementation applicable aux données à caractère personnel, les Utilisateurs disposent des droits suivants :

- Ils peuvent mettre à jour ou supprimer les données qui les concernent en se connectant à leur compte et en configurant les paramètres de ce compte ;
- Ils peuvent supprimer leur compte, en écrivant à l'adresse électronique suivante: [rgpd@argsolutions.fr](mailto:rgpd@argsolutions.fr) ;
- Ils peuvent exercer leur droit d'accès, pour connaître les données personnelles les concernant, en écrivant l'adresse électronique suivante : [rgpd@argsolutions.fr](mailto:rgpd@argsolutions.fr). Dans ce cas, avant la mise en œuvre de ce droit, ARG SOLUTIONS peut demander une preuve de l'identité de l'Utilisateur afin d'en vérifier l'exactitude ;
- Si les données à caractère personnel détenues par ARG SOLUTIONS sont inexactes, ils peuvent demander la mise à jour des informations, en écrivant à l'adresse électronique suivante : [rgpd@argsolutions.fr](mailto:rgpd@argsolutions.fr)
- Les Utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à caractère personnel, conformément aux lois applicables en matière de protection des données, en écrivant à l'adresse suivante : [rgpd@argsolutions.fr](mailto:rgpd@argsolutions.fr)

13.6. Évolution de la présente clause

ARG SOLUTIONS se réserve le droit d'apporter toute modification à la présente clause relative à la protection des données à caractère personnel à tout moment. Si une modification est apportée à la présente clause de protection des données à caractère personnel, ARG SOLUTIONS s'engage à publier la nouvelle version sur son site. ARG SOLUTIONS informera également les Utilisateurs de la modification par messagerie électronique, dans un délai minimum de 15 jours avant la date d'effet. Si l'Utilisateur n'est pas d'accord avec les termes de la nouvelle rédaction de la clause de protection des données à caractère personnel, il a la possibilité de supprimer son compte.

Responsabilité :

En toute hypothèse, il est rappelé que les Services fournis par ARG SOLUTIONS, soit en tant que « Responsable du traitement », soit en tant que « Sous-traitant » au sens de la réglementation applicable, constitue un élément contributif mais non suffisant à la mise en conformité du Client avec l'ensemble des exigences réglementaires en matière de protection des données, et que la responsabilité de ARG SOLUTIONS en matière de conformité à la réglementation est strictement limitée au périmètre des Services opérés par ses soins. Le Client devra disposer, sans que cette liste ne revête un caractère exhaustif, d'un système d'information adapté au traitement des données personnelles, d'une analyse de risques et d'impacts le cas échéant, d'une politique de sécurité de son système d'information, d'une charte d'utilisation des moyens informatiques, d'un programme de formation et de sensibilisation de ses utilisateurs à la sécurité et à la protection des données, sous sa seule responsabilité. En aucun cas la responsabilité de ARG SOLUTIONS ne peut être recherchée en cas de non-respect par le Client des mesures organisationnelles et techniques de protection des données personnelles lui incombant, ni plus généralement dans la détermination par ses soins des catégories de données collectées et/ou chargées par ses soins au sein des Services, des finalités poursuivies et des traitements mis en œuvre par ses soins ou à sa demande.

[Article 14 – Hébergement des données](#)

ARG SOLUTIONS ne pourra être tenu responsable du contenu des documents et des données hébergés sur ses solutions, qu'il s'agisse de documents qui lui ont été remis par le Client aux fins de numérisation ou de documents numérisés ou données intégrés dans la solution par le Client. ARG SOLUTIONS ne saurait être tenu responsable d'une défaillance de la solution ou d'une perte des documents numérisés qui serait liée à une défaillance de son hébergeur ou de son fournisseur d'accès.

ARG SOLUTIONS pourra délivrer toute la base de données et/ou documents numérisés (sur un support externe au format CSV pour les données et au format PDF ou JPEG pour les documents) sur demande écrite du client durant toute la durée du contrat.

[Article 15 – Force majeure](#)

La société ARG SOLUTIONS ne saurait être tenue pour responsable de toute inexécution ou retard d'exécution d'une quelconque de ses obligations résultantes directement ou indirectement d'un cas de force majeure. La survenance d'un tel cas de force majeure a pour effet de suspendre l'exécution des obligations contractuelles de ARG SOLUTIONS.

Est un cas de force majeure tout événement indépendant de la volonté d'ARG SOLUTIONS et faisant obstacle à son fonctionnement normal.

Constituent notamment des cas de force majeure les incendies, les inondations, pandémies, les grèves totales ou partielles entravant la bonne marche de la société ARG SOLUTIONS ou celle de l'un de ses fournisseurs ou sous-traitants, blocage des moyens de communication (y compris réseau télécommunications), l'interruption des transports, de la fourniture d'énergie, de matières premières ou de pièces détachées.

ARG SOLUTIONS s'engage cependant à informer le Client de la survenance d'un tel cas de force majeure dans les plus brefs délais et à exécuter ses obligations dès la cessation dudit empêchement.

#### [Article 16 – Résiliation anticipée](#)

Le contrat liant les parties pourra être résilié de plein droit, dans le respect des conditions ci-après définies :

- En cas de manquement grave ou répété par l'une des parties à ses obligations contractuelles, notamment en cas de non-respect des conditions de règlements prévues au devis, ou des obligations incombant au Client au titre des articles 5 des présentes.
- En de cas de force majeure persistant plus d'un (01) mois.

Une mise en demeure devra être adressée à la partie défaillante par courrier recommandé avec accusé de réception. A défaut de suites données à cette mise en demeure dans les huit (08) jours de sa réception, le contrat sera résilié de plein droit, sans que la partie défaillante ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité.

Dès lors, chacune des parties devra restituer à l'autre les éléments qui lui auront été remis à l'occasion de la conclusion ou de l'exécution du contrat.

En aucun cas, la résiliation ne pourra justifier le non-paiement de tout ou partie des sommes dues par le Client pour la période allant de la date de résiliation à la fin de la période contractuelle en cours.

#### [Article 17– Réversibilité](#)

En cas de cessation des relations contractuelles pour quelque cause que ce soit, ARG SOLUTIONS s'engage à assurer une totale réversibilité des données appartenant au Client, dans les conditions de l'article 12.

Les parties conviennent des dispositions financières suivantes, en ce qui concerne les Prestations d'assistance à la réversibilité fournie par ARG SOLUTIONS, y compris celles relatives au transfert de données :

- si la réversibilité découle d'une résiliation anticipée du présent contrat à la suite d'un manquement de ARG SOLUTIONS, les Prestations d'assistance à la réversibilité ne seront alors pas facturées au Client ;
- si la réversibilité découle de la survenance d'un cas de force majeure, les coûts de l'assistance à la réversibilité supportés par ARG SOLUTIONS seront partagés par moitié entre les parties ;
- si la réversibilité découle de toute autre cause d'interruption du présent contrat, les Prestations d'assistance à la réversibilité effectuées par ARG SOLUTIONS seront facturées au Client dans leur intégralité, sur la base des tarifs de ARG SOLUTIONS en vigueur au jour de la résiliation des Prestations, après acceptation d'un devis présenté à ce titre au Client par ARG SOLUTIONS.

#### [Article 18 – Assurances](#)

ARG SOLUTIONS déclare avoir souscrit une police d'assurance couvrant les risques professionnels susceptibles de se réaliser au cours de l'exécution de la Prestations.

Une attestation d'assurance peut être fournie au Client, sur simple demande.

#### [Article 19 – Clause de divisibilité](#)

Si l'une des clauses du présent contrat était contraire à une loi d'ordre public nationale ou internationale, seule la clause en question sera annulée, le contrat demeurant valable pour le surplus. Les parties négocieront de bonne foi la rédaction d'une nouvelle clause destinée à remplacer celle qui était nulle.

#### [Article 20– Clause de tolérance](#)

Les parties conviennent réciproquement que le fait, pour l'une d'elles de tolérer une situation, n'a pas pour effet d'accorder à l'autre des droits acquis.

De plus, une telle tolérance ne peut être interprétée comme une renonciation à faire valoir les droits en cause.

#### [Article 21 – Loi applicable](#)

Tous les contrats conclus par la société ARG SOLUTIONS sont soumis à la loi française.

#### [Article 22– Jurisdiction compétente](#)

POUR TOUTES LES CONTESTATIONS RELATIVES AUX PRESTATIONS RÉALISÉES PAR LA SOCIÉTÉ ARG SOLUTIONS ET À L'APPLICATION OU À L'INTERPRÉTATION DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES, SEUL SERA COMPÉTENT LE TRIBUNAL DE COMMERCE D'AVIGNON.



## CLAUSES CONTRACTUELLES DE SOUS-TRAITANCE CONFORMEMENT AU REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES (RGPD)

### I. Engagement des parties

Chaque Partie respectera les engagements prévus au présent contrat et veillera à ce que son personnel permanent ou temporaire, son Groupe et chacun de ses Sous-traitants respectent ses termes.

#### *Licéité des traitements*

À ce titre, dès lors que ARG SOLUTIONS, dans le cadre de l'exécution de ses prestations telles que définies au Contrat, est amenée à traiter des données personnelles (au sens de la loi applicable) du Client (ou des Utilisateurs, ou des prospects ou clients finaux du client), le ARG SOLUTIONS s'engage à :

- Respecter les lois et réglementations applicables en matière de protection des données personnelles, c'est-à-dire le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD) ;
- Traiter de telles données uniquement si cela est requis pour l'exécution des finalités listées ci-après et tel qu'autorisé ou exigé par la loi ;
- Garder les données personnelles strictement confidentielles ;
- Prendre les mesures de sécurité organisationnelles, physiques et techniques appropriées afin de protéger les données personnelles,
- N'effectuer de transfert des données personnelles en dehors du territoire de l'Union européenne qu'avec l'autorisation préalable du client et dans un cadre sécurisé conformément aux exigences de la législation applicable, c'est-à-dire soit vers des pays présentant un niveau de protection dit « adéquat » au sens des autorités européennes de protection des données personnelles (CNIU, soit vers des entités (Sociétés affiliées, Sous-traitants) ayant signé des clauses contractuelles types telles qu'édictées par les autorités européennes ;

#### *Définitions*

Le Client demeure « Responsable du traitement », au sens de la réglementation applicable, des données personnelles de ses clients et/ou employés, qu'il peut fournir à ARG SOLUTIONS pour l'exécution des Services.

ARG SOLUTIONS est « Sous-traitant » au sens de la réglementation susmentionnée.

### II. Objet

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

### III. Obligations du Responsable du traitement

#### *Finalités des traitements :*

Le Responsable du traitement détermine sous sa responsabilité les finalités des traitements confiés au Sous-traitant, lesquelles sont les suivantes :

- La gestion des fiches de renseignements parents/élèves

Le Sous-traitant est autorisé à traiter pour le compte du Responsable de traitement les données à caractère personnel nécessaires pour fournir le ou les service(s) suivant(s) : **Logiciel Famille**.

La nature des opérations réalisées sur les données est **collecte d'informations sur les familles** ;

#### *Catégories des données personnelles à traiter*

Les données à caractère personnel que le Sous-traitant sera amené à manipuler concernent :

- **Identité parentale** : nom et prénoms des parents, membres de la famille, enfants, enseignants, utilisateurs du logiciel en mairie, Situation des parents (en couple, célibataire, mariés, séparés, divorcés, veufs), Genre (féminin/masculin).
- **Informations sur l'enfant scolarisé** : Parcours scolaire, allergie/PAI, Restrictions alimentaires (repas sans viande/sans porc).
- **Mentions marginales** : n° de téléphone fixe/portable/professionnel, régime de sécurité social, quotient familial, numéro de Caf, règlement réalisé par les familles, factures des familles, liste des présences des enfants aux différents services (cantine, garderie), horaires des différents services (cantine, garderie), tarifs des différents services, catégorie tarifaires du service, mot de passe des parents et utilisateurs du logiciel en mairie, adresse mail des parents et utilisateurs du logiciel en mairie.
- **Vie professionnelle** : n° de téléphone professionnel.

Pour l'exécution du service objet du présent contrat, le Responsable de traitement met à la disposition du Sous-traitant les informations nécessaires suivantes :

- Fiche de renseignements.
- Informations sur les enfants scolarisés.

#### *Conservation des données*

Les données personnelles confiées au Sous-traitant seront conservées par ses soins, pour le compte du Responsable du traitement conformément aux dispositions légales applicables.

#### *Propriété des données*

Le Responsable du traitement conserve la responsabilité de sa base de données. Il est expressément convenu que durant la fourniture des services et en cas de traitement de données personnelles, le Sous-traitant agira uniquement pour le compte et sur instruction du Responsable du traitement, sur la base des stipulations du Contrat, aux seules finalités et pendant les seules durées stipulées ci-dessus. Le Sous-traitant s'engage à supprimer toute donnée personnelle à première demande du Responsable du traitement et, en toute hypothèse, à l'expiration de la durée mentionnée.

Le Responsable de traitement s'engage à :

- 1) Fournir au Sous-traitant les données visées au III des présentes clauses.
- 2) Documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des données par le Sous-traitant.
- 3) Veiller, au préalable et pendant toute la durée du traitement, au respect des obligations prévues par le règlement européen sur la protection des données de la part du Sous-traitant.
- 4) Superviser le traitement, y compris réaliser les audits et les inspections auprès du Sous-traitant.
- 5) S'assurer de la bonne gestion des mots de passe individuel

#### *Responsabilité.*

En toute hypothèse, il est rappelé que les Services fournis par le Sous-traitant constitue un élément contributif mais non suffisant à la mise en conformité du Responsable du traitement avec l'ensemble des exigences réglementaires en matière de protection des données, et que la responsabilité du Sous-traitant en matière de conformité à la réglementation est strictement limitée au périmètre des services opérés par ses soins. Le Responsable du traitement devra disposer, sans que cette liste ne revête un caractère exhaustif, d'un système d'information adapté au traitement des données personnelles, d'une analyse de risques et d'impacts le cas échéant, d'une politique de sécurité de son système d'information, d'une charte d'utilisation des moyens informatiques, d'un programme de formation et de sensibilisation de ses utilisateurs à la sécurité et à la protection des données, sous sa seule responsabilité. En aucun cas la responsabilité du Sous-traitant ne peut être recherchée en cas de non-respect par le Responsable du traitement des mesures organisationnelles et techniques de protection des données personnelles lui incombant, ni plus généralement dans la détermination par ses soins des catégories de données collectées et/ou chargées par ses soins au sein des services, des finalités poursuivies et des traitements mis en œuvre par ses soins ou à sa demande.

#### IV. Obligations du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement.

Le Sous-traitant s'engage à :

- 1) Fournir une solution structurellement respectueuse des principes de proportionnalité, de minimalisation et de limitation des données personnelles, assurant que seules les données pertinentes, telles que définies par le Client, sont traitées au sein de la solution, pour les seules finalités convenues et sous le contrôle des seules personnes ayant à en connaître.
- 2) Traiter les données conformément aux instructions documentées du Responsable de traitement figurant en annexe du présent contrat. Si le Sous-traitant considère qu'une instruction constitue une violation du règlement européen sur la protection des données ou de toute autre disposition du droit de l'Union ou du droit des Etats membres relative 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'Etat 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.
- 3) Garantir la confidentialité des données à caractère personnel traitées dans le cadre du présent contrat
- 4) Veiller à ce que les personnes autorisées à traiter les données à caractère personnel en vertu du présent contrat :
  - ✓ S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité.
  - ✓ Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des données à caractère personnel



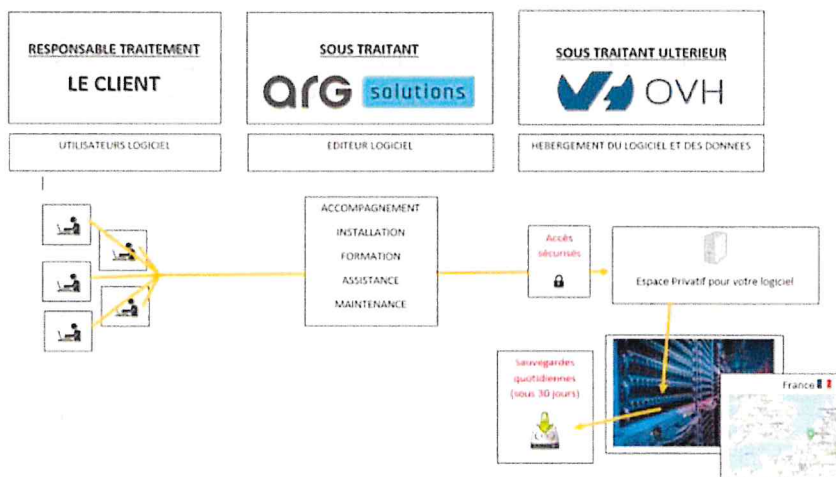
5) Prendre en compte, s’agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de **protection des données dès la conception** et de **protection des données par défaut**.

6) **Sous-traitance**

Le Sous-traitant est autorisé à faire appel à l’entité OVH (ci-après, le « Sous-traitant ultérieur ») pour mener les activités de traitement suivantes : hébergement et sauvegarde des données.

En cas de recrutement d’autres Sous-traitants ultérieurs, le Sous-traitant doit recueillir l’autorisation écrite, préalable et spécifique du Responsable de traitement.

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.



7) **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.

8) **Exercice des droits des personnes**

Dans la mesure du possible, le Sous-traitant doit aider le Responsable de traitement à s’acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d’exercice des droits des personnes concernées : droit d’accès, de rectification, d’effacement et d’opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l’objet d’une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

Lorsque les personnes concernées exercent auprès du Sous-traitant des demandes d’exercice de leurs droits, le Sous-traitant doit adresser ces demandes dès réception par courrier électronique au Responsable du traitement désigné en première page des présentes.

9) **Notification des violations de données à caractère personnel**

Le Sous-traitant notifie au Responsable de traitement toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance et par le moyen suivant (mail ou téléphone). 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.

10) **Aide du Sous-traitant dans le cadre du respect par le Responsable de traitement de ses obligations**

Le Sous-traitant aide le Responsable de traitement pour la réalisation d’analyses d’impact relative à la protection des données. Le Sous-traitant aide le Responsable de traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l’autorité de contrôle.

### 11) Mesures de sécurité

Le Sous-traitant s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité suivantes :

- Les moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement:
  - Accès protégés par identifiant et mot de passe individuel
  - L'accès se fait en mode sécurisé via «https»
  - Conservation individuel des mots de passe
- 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 données et fichiers sont sauvegardés suivant les modalités contractuelles

Dans la mesure où l'article 32 du règlement européen sur la protection des données prévoit que la mise en œuvre des mesures de sécurité incombe au Responsable du traitement et au Sous-traitant, il est recommandé de déterminer précisément les responsabilités de chacune des parties au regard des mesures à mettre en œuvre.

### 12) Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, le Sous-traitant s'engage à :

Au choix des parties :

- détruire toutes les données à caractère personnel ou
- à renvoyer toutes les données à caractère personnel au Responsable de traitement ou
- à renvoyer les données à caractère personnel au Sous-traitant désigné par le Responsable de traitement.

Le renvoi doit s'accompagner de la destruction de toutes les copies existantes dans les systèmes d'information du Sous-traitant. Une fois détruites, le Sous-traitant doit justifier par écrit de la destruction. Cette opération est irréversible, le responsable du traitement doit signer l'ordre de destruction.

### 13) Délégué à la protection des données

Le Sous-traitant communique sur demande, 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, la société ARG Solutions a informé la CNIL le 23 Mai 2018 de la désignation de son délégué à la protection des données.

### 14) Registre des catégories d'activités de traitement

Le Sous-traitant déclare tenir par écrit un registre de toutes les catégories d'activités dans le cadre du présent contrat comprenant:

- le nom et les coordonnées du Responsable de traitement pour le compte duquel il agit, des éventuels s et, le cas échéant, du délégué à la protection des données;
- les catégories de traitements effectués pour le compte du Responsable du traitement;
- le cas échéant, les transferts de données à caractère personnel vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'identification de ce pays tiers ou de cette organisation internationale et, dans le cas des transferts visés à l'article 49, paragraphe 1, deuxième alinéa du règlement européen sur la protection des données, les documents attestant de l'existence de garanties appropriées;
- dans la mesure du possible, une description générale des mesures de sécurité techniques et organisationnelles, y compris entre autres, selon les besoins: des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constantes des systèmes et des services de traitement;
- des 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 procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité du traitement.

### 15) Documentation

Le Sous-traitant met à la disposition du Responsable de traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Responsable du traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits.

