

## CONTRAT DE SERVICE INFORMATIQUE « ORDIDOC PRO »

*ENGAGEMENT FERME DE 36 MOIS - du 01/01/2026 au 31/12/2028*

### 1. PARTIES

#### Le Prestataire

ORDIDOC SARL – 98 avenue du Mont Aigoual, 34190 Ganges – SIRET 832 332 027 00024 – TVA FR74832332027  
(ci-après « ORDIDOC »)

#### Le Client

Commune de Le Vigan – Place Quatrefages de La Roquette, 30120 Le Vigan – TVA FR29213003502  
(ci-après « le Client »)

ORDIDOC et le Client sont désignés ensemble les « Parties ».

### 2. DÉFINITIONS

- **Parc** : l'ensemble des matériels, logiciels, lignes opérateurs et utilisateurs listés à l'article 4.
- **MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles)** : prestations visant à maintenir le Parc en état de fonctionnement normal.
- **Assistance** : activité de conseil et d'aide aux utilisateurs, administrateurs ou décideurs.
- **Ticket** : enregistrement d'un incident ou d'une demande dans l'outil de support ORDIDOC.
- **SLA** : niveaux de service (délais de prise en charge et de traitement visés pour les Tickets).
- **Force majeure** : événement présentant les caractéristiques de l'article 1218 du Code civil (événement extérieur, imprévisible et irrésistible rendant impossible l'exécution du contrat).

### 3. OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles ORDIDOC assure, pour le Parc défini à l'article 4 :

- le maintien en conditions opérationnelles,
- la supervision et le contrôle des sauvegardes,
- la sécurité (EDR),
- l'assistance aux utilisateurs,
- la gestion SAV des opérateurs (FTTH, téléphonie IP et mobiles souscrits via ORDIDOC).

Le présent contrat est un contrat d'infogérance au sens large, conclu sur la base d'une obligation de moyens et non de résultat.

AD

#### 4. PÉRIMÈTRE DU PARC COUVERT

Le Parc couvert par le présent contrat est défini comme suit :

Site	Postes	Serveurs	Commentaires
Hôtel de Ville	20	1	Domaine AD + partages réseau
Village Vacances	2	—	Postes bureautiques
Campus Connecté	2	—	Postes pédagogiques
Pôle ENS Supérieur	6	—	Salles info
Service Périscolaire & Écoles	3	—	Administration école
Service Technique	4	—	Atelier & terrain
Musée	2	—	Borne accueil
Service de l'Eau	2	—	Lecture télérègle
Total	41	1	

Tout ajout, suppression ou modification significative du Parc (nouveaux sites, nouveaux serveurs, croissance importante du nombre de postes, etc.) doit faire l'objet d'une notification écrite à ORDIDOC et d'un avenant tarifaire.

#### 5. DURÉE – RENOUVELLEMENT

Le contrat est conclu pour une durée ferme de 36 mois à compter du 01/01/2026 et prendra fin le 31/12/2028.

À l'issue de cette période ferme, le contrat sera reconduit tacitement par périodes de 12 mois, sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis de trois (3) mois avant l'échéance.

#### 6. PRESTATIONS

##### 6.1 Support & Assistance

- Hot-line et télémaintenance illimitées sur le périmètre du Parc, du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 8 h à 12 h et de 14 h à 18 h.
- Ouverture, qualification et traitement des Tickets via téléphone, e-mail ou portail dédié.
- Interventions sur site : 10 déplacements/an sont inclus ; au-delà, les déplacements et le temps passé font l'objet d'une facturation selon le tarif horaire en vigueur.

L'illimité s'entend dans la limite d'un usage raisonnable et exclusivement pour le Parc défini à l'article 4.

AD

## 6.2 Supervision & MCO

- Surveillance des alertes critiques (matériel, système, sauvegardes) sur les équipements couverts.
- Suivi des sauvegardes : contrôle quotidien des statuts (succès/échec) et relance si nécessaire.
- Mise en œuvre des mises à jour critiques système (OS) lorsque cela est compatible avec les contraintes de production.
- Interventions préventives planifiées (MCO) selon un planning défini par ORDIDOC.

Le Client reste responsable de la conservation physique des supports de sauvegarde et de la mise à disposition d'espaces de stockage suffisants.

## 6.3 Sécurité

- Fourniture et gestion des licences ThreatDown (Malwarebytes) EDR pour : 41 postes utilisateurs et 1 serveur.
- Activation et paramétrage des modules antivirus/EDR et des modules correctifs lorsqu'ils sont inclus.
- Surveillance des alertes EDR, analyse de premier niveau et remédiation lorsque cela est possible à distance.

ORDIDOC ne garantit pas une sécurité absolue et ne peut empêcher, par principe, la survenance d'attaques sophistiquées ou de vulnérabilités de type 0-day.

## 6.4 Gestion SAV opérateurs

Pour les services FTTH, VoIP et mobiles souscrits via ORDIDOC : ouverture des Tickets incidents auprès des opérateurs, suivi et relances jusqu'au rétablissement du service, information du Client sur l'avancement.

ORDIDOC agit ici comme intermédiaire : les délais de rétablissement dépendent des opérateurs et ne peuvent être garantis par ORDIDOC.

## 6.5 Conseil & Pilotage

- Conseils d'orientation technique auprès du référent informatique et de la direction.
- Mise à disposition, sur demande du Client, de points de suivi (présentiel ou visio), au maximum deux fois par an, pour faire un bilan des incidents, des évolutions et des recommandations.

La tenue de comités de pilotage formalisés, la production de rapports détaillés ou de tableaux de bord spécifiques ne sont pas inclus dans le forfait et peuvent faire l'objet d'une prestation complémentaire.

## 7. NIVEAUX DE SERVICE (SLA)

Les SLA s'appliquent uniquement aux Tickets concernant le Parc défini à l'article 4, sur les horaires ouverts.

Criticité	Délai de prise en charge visé	Délai de traitement visé*
Critique (production bloquée)	< 2 h ouvrées	< 8 h ouvrées
Standard	< 8 h ouvrées	< 2 jours ouvrés

\* Les délais de traitement sont des objectifs indicatifs (obligation de moyens) et ne s'appliquent pas dans les cas d'exclusion de l'article 9.4, ni lorsque le retard résulte du Client ou de tiers (opérateur télécom, éditeur, etc.).

AD

3

## 7.1 Pénalités

En cas de non-respect répété des délais de prise en charge, imputable exclusivement à ORDIDOC, sur des incidents critiques et en l'absence de cas d'exclusion :

- le Client peut demander l'application d'une pénalité forfaitaire égale à 1 % du prix annuel HT du contrat par jour ouvré de retard, dans la limite d'un plafond global de 5 % du prix annuel HT sur une année civile.

Les pénalités ne sont dues que sur réclamation écrite du Client formulée au plus tard dans les 30 jours suivant la clôture du Ticket, sont libératoires et constituent la seule et unique indemnisation au titre du non-respect des SLA, et s'imputent sur le plafond de responsabilité global d'ORDIDOC prévu à l'article 9.5.

## 8. CONDITIONS FINANCIÈRES

### 8.1 Tarification annuelle

Prestation	Qté	PU HT (€)	Total HT (€)
Contrat ORDIDOC Pro (41 utilisateurs)	41	146,34	6 000,00
ThreatDown EDR - poste	41	50,00	2 050,00
ThreatDown EDR - serveur	1	100,00	100,00
Remise engagement 36 mois			-151,00
<b>TOTAL ANNUEL HT</b>			<b>7 999,00</b>

### 8.2 Facturation - Paiement

- Facturation : annuelle, à terme à échoir, à la date anniversaire du contrat (01/01).
- Paiement : par virement à 30 jours fin de mois à compter de la date de facture.
- Tout retard de paiement entraînera, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application d'intérêts de retard au taux BCE + 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 €, sans préjudice de dommages et intérêts complémentaires si les frais réels sont supérieurs.

ORDIDOC se réserve la possibilité de suspendre les prestations en cas de retard de paiement supérieur à 30 jours, après notification écrite restée infructueuse.

### 8.3 Révision

À compter du 01/01/2029, les prix pourront être révisés annuellement selon la formule suivante (indice Synotec) :

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

avec P0 = prix actuel, P1 = prix révisé, S0 = indice de référence, S1 = nouvel indice. La variation annuelle sera plafonnée à +3 % par an.

AD

## 9. CONDITIONS GÉNÉRALES

### 9.1 Maintien en Conditions Opérationnelles (MCO)

ORDIDOC assure la gestion des interventions nécessaires au maintien en fonctionnement du Parc, la coordination des éventuels tiers-mainteneurs et la remise en état matérielle et logicielle lorsque cela est possible et économiquement raisonnable.

Exclusions MCO (notamment) :

- matériels hors garantie pour lesquels le Client refuse le devis de réparation ou de remplacement ;
- matériels ou logiciels arrêtés par l'éditeur ou le constructeur (fin de support / fin de disponibilité des pièces) ;
- logiciels métiers non listés explicitement comme couverts dans un document séparé.

Le Client conserve la garde des supports de sauvegarde et des cartes de garantie.

### 9.2 Assistance

ORDIDOC réalise une Assistance : aux utilisateurs (conseils d'usage bureautique et bonnes pratiques), à l'administrateur (administration, supervision, paramétrage dans le cadre des produits gérés par ORDIDOC), et au dirigeant / à la direction (explications synthétiques et recommandations sur les choix techniques proposés).

Les demandes sortant du cadre normal d'utilisation (projets spécifiques, migrations lourdes, formation avancée, etc.) peuvent faire l'objet de devis séparés.

### 9.3 Obligations du Client

- collaborer activement avec ORDIDOC et fournir toutes les informations nécessaires ;
- nommer un ou plusieurs correspondants techniques et décisionnels ;
- garantir l'accès physique et logique (accès à distance, mots de passe administrateur, VPN, etc.) aux équipements couverts ;
- maintenir en bon état les éléments d'infrastructure (alimentation électrique, onduleurs, climatisation, locaux techniques) ;
- maintenir en place des solutions de protection périphérique (pare-feu, filtrage Internet) lorsqu'elles ne sont pas fournies par ORDIDOC ;
- signaler sans délai toute anomalie importante observée sur le Parc.

Toute extension du Parc (nouveaux postes, sites, serveurs) doit être déclarée à ORDIDOC pour réévaluation du forfait. À défaut, ORDIDOC pourra exclure ces éléments des garanties de service.

En cas de manquement grave et répété aux obligations du Client, ORDIDOC pourra suspendre tout ou partie des prestations après mise en demeure restée sans effet pendant 15 jours.

AD



#### 9.4 Limitations & Exclusions

Sont notamment exclus de la responsabilité d'ORDiDOC :

- les conséquences des catastrophes naturelles, actes de sabotage, incendies, dégâts des eaux, sinistres électriques (surtension, foudre, etc.) ;
- les intrusions, attaques ou malwares particulièrement sophistiqués (notamment de type 0-day) ;
- l'utilisation anormale ou non conforme aux préconisations d'ORDiDOC ou des éditeurs ;
- les défaillances relevant des opérateurs télécoms, fournisseurs d'accès Internet, hébergeurs et, plus généralement, de tout tiers ;
- les erreurs de manipulation des utilisateurs, sauf si une faute lourde d'ORDiDOC est démontrée.

En aucune circonstance ORDiDOC ne pourra être tenue responsable des pertes d'exploitation, pertes de chance, pertes de données non sauvegardées, ni des préjudices indirects ou immatériels.

#### 9.5 Responsabilité & Assurance

ORDiDOC est tenue à une obligation de moyens. La responsabilité d'ORDiDOC, toutes causes confondues, est strictement limitée, pour l'ensemble des préjudices confondus, à un montant plafonné au total HT effectivement réglé par le Client au titre des six (6) derniers mois précédant le fait génératrice du dommage.

Les pénalités prévues à l'article 7 viennent en déduction de ce plafond global.

ORDiDOC déclare être couverte par une assurance Responsabilité Civile Professionnelle (GENERALI n° AC863741) pour les activités décrites au présent contrat.

#### 9.6 Paiement - Révision

Les redevances sont payables à réception de facture, conformément à l'article 8. Les modalités de révision de prix sont décrites à l'article 8.3.

#### 9.7 Durée - Résiliation

Pendant la période ferme (01/01/2026 - 31/12/2028), le contrat n'est pas résiliable unilatéralement par le Client pour convenance.

Chaque Partie pourra résilier le contrat en cas de manquement grave de l'autre Partie à l'une de ses obligations essentielles, non réparé dans un délai de 30 jours à compter d'une mise en demeure écrite.

En cas de force majeure se prolongeant au-delà de 60 jours, chaque Partie pourra demander la résiliation du contrat sans indemnité.

En cas de résiliation anticipée du fait du Client hors faute imputable à ORDiDOC pendant la période ferme, le Client sera redevable, à titre de clause pénale, du paiement immédiat de l'intégralité des redevances restant dues jusqu'au terme de la période ferme, sans préjudice des sommes déjà exigibles. Aucun remboursement des sommes déjà versées ne sera effectué.

AD

- 📍 98 Avenue du Mont Aigoual, 34190 Ganges
- ✉️ Contact@ORDIDOC.fr
- 🌐 www.ordidoc.fr
- 📞 04 11 93 49 13



## 9.8 Confidentialité

Chaque Partie s'engage à considérer comme confidentielles les informations de l'autre Partie auxquelles elle aurait accès dans le cadre de l'exécution du contrat et à ne pas les divulguer à des tiers, sauf obligation légale ou judiciaire.

## 9.9 Sous-traitance

ORDiDOC peut confier tout ou partie de l'exécution des prestations à des sous-traitants qualifiés, qui resteront placés sous sa responsabilité et soumis aux mêmes obligations de confidentialité.

## 9.10 Conditions générales – Droit applicable – Juridiction

Les Conditions Générales d'Infogérance ORDiDOC, régulièrement communiquées au Client, complètent le présent contrat. En cas de contradiction entre le présent contrat et les Conditions Générales, le présent contrat prévaut.

Le présent contrat est soumis au droit français. Tout litige qui n'aurait pas pu être résolu à l'amiable dans un délai de 60 jours à compter de sa notification sera porté devant les tribunaux de Montpellier, seuls compétents.

## 10. SIGNATURES

Fait à Ganges, le 12 / 12 / 2025, en deux exemplaires originaux.

Pour ORDiDOC SARL  
Alexis Delmonte, Gérant

Signature & cachet  
(Précédé de la mention « Bon pour accord »)

Bon pour Accord



Pour la Commune de Le Vigan  
[Nom / Fonction] *Sylvie ARNAL, Maire*

Signature & cachet  
(Précédé de la mention « Bon pour accord »)

*Bon pour  
Accord*



