

0470003Y

ACADEMIE DE BORDEAUX

LYCEE GENERAL ET TECHNOLOGIQUE JEAN BAPTISTE DE BAUDRE

5 ALLEE PIERRE POMAREDE

47916 AGEN CEDEX 9

Tel : 0553775600

ACTE TRANSMISSIBLE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Objet : Passation de conventions, de contrats et de marchés

Numéro de séance : 2

Numéro d'enregistrement : 18

Année scolaire : 2025-2026

Nombre de membres du CA : 29

Quorum : 15

Nombre de présents : 21

Le conseil d'administration

Convoqué le : 10/11/2025

Réuni le : 20/11/2025

Sous la présidence de : David Silveira

Conformément aux dispositions du code de l'éducation, article R.421-25

Vu

- le code de l'éducation, notamment les articles L.421-10, L.421-14, R.421-20, R.421-54
- le décret n° 2016-360 du 25 mars 2016 relatif aux marchés publics

Sur proposition du chef d'établissement, le conseil d'administration autorise la passation des conventions, des contrats et des marchés

Pièce(s) jointe(s)

☒ Oui ☐ Non Nombre: 1

Libellé de la délibération :

TOPAZE :

Le conseil d'administration autorise la signature d'un contrat d'assistance avec la société CEASIR pour le logiciel de gestion des stock du service de restauration.(cf Contrat joint)

Résultats du vote

Suffrages exprimés : 21

Pour : 21

Contre : 0

Abstentions : 0

Blancs : 0

Nuls : 0

CONTRAT D'ASSISTANCE DIRECTE

ENTRE :

La société **CEASIR**, société anonyme responsabilité limitée, dont le siège social est situé 52 route de Peyron 33450 Montussan, Immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bordeaux sous le numéro 2004 B 01602.

Ci-après dénommée le Fournisseur, d'une part,

ET :

Lycée Jean-Baptiste de Baudre, 5 allées Pierre Pomarède – 47916 Agen Cedex 09

Ci-après dénommée le Client, d'autre part,

1. ENVIRONNEMENT ET OBJET DU PRESENT CONTRAT

Le Client est régulièrement titulaire d'un droit d'usage sur un ou plusieurs progiciels édités par le Fournisseur en vertu de la licence d'utilisation correspondante qui lui a été accordée par le Fournisseur et relevant de la gamme Topaze. De même, le Client a souscrit auprès du Fournisseur pour les progiciels qu'il utilise un contrat de suivi de progiciels.

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur réalise pour le Client, qui l'accepte, des prestations d'assistance directe à distance des progiciels qu'il utilise.

2. ASSISTANCE DIRECTE téléphonique, email et par téléassistance

Le Fournisseur met à disposition du Client un personnel technique qualifié pour l'assister dans le cadre de l'utilisation des progiciels, objet du présent contrat dans les conditions suivantes.

Le Fournisseur met à disposition du Client pendant la durée du présent contrat, un service de téléassistance directe (à partir des outils de téléassistance et technologies sélectionnés par le Fournisseur pour le chiffrement des échanges via Internet) afin de faciliter le suivi des progiciels, objet du présent contrat.

Le Client bénéficie d'un accès aux services d'assistance téléphonique directe par le biais du numéro d'appel qui lui est communiqué à la date d'effet du présent contrat et de téléassistance du Fournisseur pendant les heures ouvrables du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00, jours fériés exclus. Lorsque le Client souhaite effectuer une demande d'assistance sur un ou plusieurs progiciels, il se met en relation avec le service d'assistance du Fournisseur et a la possibilité d'opter soit pour une mise en relation directe avec un technicien, soit pour déposer simplement l'objet de sa demande. Dans le cadre de cette prestation, le Fournisseur pourra à partir de la liaison Internet intervenir dans le système informatique du Client pour effectuer un diagnostic et résoudre, selon les résultats de ce diagnostic le problème rencontré par le Client entrant dans le cadre des prestations fournies dans le cadre du présent contrat. En regard des informations fournies par le Client, le Fournisseur s'efforcera de résoudre par téléphone ou par téléassistance les difficultés d'utilisation et anomalies des progiciels rencontrées par le Client, en lui fournissant les explications dont il a besoin et les procédures à suivre. La prestation comprend le diagnostic et la résolution de problèmes causés par des erreurs de manipulation du Client. Le Client pourra également faire appel au Fournisseur pour reconditionner ou restructurer les informations qui ont été mémorisées sur l'installation informatique, lequel réalisera cette opération avec tout le soin raisonnablement possible en l'état de la technique et des données du Client. A cette fin, le Client transmettra au Fournisseur les informations à reconditionner de préférence par l'intermédiaire du système de télémaintenance ou à défaut sur support magnétique. Le Fournisseur retournera au Client les informations reconditionnées.

Chaque intervention dans le cadre de la téléassistance est déclenchée par le Client. Le Client autorise le Fournisseur à accéder au système de téléassistance pour la résolution de tous problèmes techniques et d'exploitation des progiciels entrant dans le cadre du présent contrat. Si la téléassistance n'est pas adaptée à la résolution du problème, le Fournisseur pourra librement décider de ne pas utiliser la téléassistance. L'opération nécessite la présence du Client pour lancer la connexion à Internet puis les progiciels de téléassistance.

Le recours à la téléassistance suppose que les progiciels soient installés sur un poste informatique équipé d'une connexion Internet. Le nombre d'appels téléphoniques n'est pas limité. Seul le titulaire de la licence des progiciels et ses préposés sont habilités à contacter l'assistance téléphonique. Les prestations d'assistance sont effectuées sur la base de la dernière version des progiciels diffusée au Client au jour de la demande d'assistance. Le Client déclare et reconnaît avoir pris connaissance des spécifications techniques et des fonctionnalités du logiciel et qu'il dispose de compétences suffisantes pour l'utiliser dans les meilleures conditions. Il est entendu entre les parties que l'assistance ne doit pas conduire à une prestation de formation. En aucune manière, le Fournisseur ne saurait compenser un défaut de formation du Client s'il apparaît que ce dernier n'a pas les compétences requises pour utiliser le progiciel. Le Fournisseur pourra, en conséquence, refuser d'assister téléphoniquement des utilisateurs qui n'auraient pas été formés régulièrement par ses services ou par ceux de ses agents délégués.

Ne sont pas compris dans le présent contrat : l'assistance à l'utilisation des progiciels n'entrant pas dans les gammes désignées à l'article 1, les interventions sur site y compris celles rendues nécessaires par la nature du dysfonctionnement signalé par le Client, l'impossibilité par ce dernier de mettre en œuvre les solutions proposées par le Fournisseur, les anomalies des logiciels non développés ou distribués par le Fournisseur, le développement de nouveaux programmes, la personnalisation ou la modification des progiciels, la formation du client ou de son personnel à l'utilisation des fonctionnalités des progiciels ou à leur environnement réglementaire, le travail d'exploitation, la réinstallation des progiciels sur de nouveaux matériels, les sauvegardes des fichiers et saisies d'exploitation, le matériel, le système d'exploitation, les accessoires et fournitures ainsi que les dépenses afférentes au recours à la téléassistance. L'intervention sur site donnera lieu à une facturation aux conditions tarifaires en vigueur, et après acceptation par le Client d'un devis à moins que le Client ait souscrit un autre contrat de services prévoyant la possibilité d'intervention sur site. Il en est de même pour la réinstallation à distance des progiciels sur de nouveaux matériels.

3. OBLIGATIONS DES PARTIES

Le Client s'engage à assurer au Fournisseur toutes facilités pour l'exécution de ces prestations. La téléassistance nécessite l'installation d'une connexion à Internet et d'un moyen de communication adapté ainsi que le respect des préconisations matérielles indiquées par le Fournisseur. Le Client atteste donc, être en mesure de fournir sur le lieu d'intervention une ligne Internet utilisable par le Fournisseur dans le cadre de la téléassistance. Les connexions à Internet dans le cadre de la téléassistance sont à la charge du Client. Le Client s'engage, à permettre au Fournisseur de relever la configuration matérielle et logicielle de l'installation informatique du Client, par tout moyen à sa convenance, en vue d'assurer de manière optimale la téléassistance et de déceler d'éventuelles déficiences ou détériorations, les moyens utilisés par le Fournisseur dans ce cadre ne portant pas sur les données personnelles du Client présentes sur son matériel qui ne sont en aucun cas mémorisées dans ce cadre. Le Client fait son affaire personnelle de toute contestation d'un tiers concernant l'intervention du Fournisseur dans les fichiers informatiques du client. Pour permettre au Fournisseur de s'assurer de la compatibilité des modifications décidées par le Client aux progiciels utilisés, le Client s'oblige à informer le Fournisseur, par écrit et préalablement à leur mise en œuvre, de toutes décisions qu'il prendrait relative à un changement de matériel, de systèmes d'exploitation et de manière générale à son installation informatique.

La mise à disposition des progiciels de téléassistance n'entraînant aucun transfert de propriété, le Client s'interdit toute reproduction totale ou partielle quelle qu'en soit la forme, toute transcription sur un autre document ou autre support, toute adaptation quelle qu'en soit la destination, toute cession, toute mise à disposition ou publication à des tiers même gratuitement. Plus généralement, le Client s'engage, en son nom et au nom de ses préposés, à assurer la protection des progiciels de téléassistance de façon adéquate au maintien des droits de leurs éditeurs. A cet effet, le Client s'engage à maintenir apparentes les mentions de propriété et de copyright que le Fournisseur a apposé sur les éléments de ces progiciels, et prendre à l'égard de son personnel et de toute personne extérieure toutes mesures utiles d'information et de prévention. Le Client déclare connaître les caractéristiques et limites d'Internet et, en particulier ses performances techniques et temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations, et disposer des compétences nécessaires pour utiliser Internet et mettre en œuvre les services procurés par le Fournisseur, dans le cadre du présent contrat. Il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou progiciels de la contamination d'éventuels virus circulant sur Internet. Lorsque le Client dispose d'un accès Internet protégé par un pare-feu (firewall) non installé par le Fournisseur, le Client doit faire procéder par le Fournisseur du pare-feu qu'il a acquis à un paramétrage particulier afin de permettre les communications chiffrées sur Internet. Les indications nécessaires sont fournies par les techniciens du Fournisseur. Le Fournisseur s'engage à assurer la confidentialité des échanges lors des communications via Internet entre le Client et le Fournisseur, la confidentialité étant assurée par le chiffrement des données par le biais de la technologie choisie pour la réalisation de la téléassistance. Compte tenu des spécificités de sa profession et de la nature des prestations mises à sa charge au titre du présent contrat, le Fournisseur est soumis à une obligation de moyen. Le Fournisseur ne pourrait être tenu responsable des manquements qui ne relèvent pas de sa négligence ou qui auraient pour cause des éléments qu'il ne saurait maîtriser tels que la perturbation des lignes téléphoniques, le fait d'un tiers, l'application inconsiderée des conseils fournis dans le cadre de l'assistance téléphonique, par des conseils n'émanant pas de lui-même ou par la non application ou mauvaise application des instructions correctives fournies. Il est rappelé que le Client est seul responsable du contrôle de l'utilisation des progiciels fournis, des informations traitées, de la formation et de l'expérience suffisante de son personnel, de la sauvegarde périodique de ses fichiers, des conséquences d'erreurs de manipulation et des conditions matérielles des progiciels. En tout état de cause, si la responsabilité du Fournisseur engagée dans ce cadre est prouvée, elle sera limitée au montant de la redevance annuelle telle que définie à l'article 4, et ce non compris, le prix de toutes prestations ou produits distincts des prestations visées à l'article 2 du contrat.

4. PRIX - MODALITES DE FACTURATION ET DE REGLEMENT

Les prestations décrites à l'article 2 sont consenties en contrepartie du règlement d'une redevance annuelle forfaitaire, couvrant l'ensemble des services d'assistance directe décrits au présent contrat.

Le tarif de référence applicable est celui en vigueur au titre de l'année 2025, soit 847.19 € HT pour la période annuelle considérée. Ce tarif constitue la base de calcul de la redevance annuelle due au titre du présent contrat.

Conformément à l'évolution contractuelle prévue, le tarif de référence est révisé chaque année au 1er janvier selon la formule d'indexation suivante : $P0 = (P1 \times S0) / S1$. Le tarif de base ainsi révisé prend effet au 1er janvier.

P0 = tarif de base révisé, appliqué au 1er janvier de l'année N.

S0 = indice Syntec du mois de novembre de l'année précédant la date d'effet de la révision au moment de la révision (novembre de l'année N-1).

P1 = tarif de base originel ou résultant de la révision précédente appliqué pour l'année N-1.

S1 = indice Syntec du mois de novembre de l'année de fixation du tarif de base originel ou résultant de la révision précédente (novembre de l'année N-2). Année N : année d'application du tarif révisé.

Syntec : Chambre Syndicale des Sociétés d'Etudes et de Conseils.

La redevance annuelle est réglée pour chaque période contractuelle, terme à échoir dans le délai fixé par l'article 98 du code des marchés publics, courant à compter de la date de réception de la facture correspondante. Le premier règlement intervient à la date d'effet du présent contrat, pour l'année civile en cours, à réception de la facture correspondante. Elle est payable en une seule fois.

Les frais éventuels d'intervention sur site non compris dans le présent contrat, sont facturés au Client sur la base du tarif en vigueur au jour de la commande du Client.

Le dépassement du délai de paiement ci-dessus fixé, ouvre de plein droit, pour le Fournisseur, le bénéfice d'intérêts moratoires, à compter du jour suivant l'expiration du délai, ci-dessus fixé, déterminés en application de l'article 98 du code des marchés publics. Dans le cas où une facture ne serait pas réglée dans les 60 jours, le Fournisseur sera habilité à suspendre l'exécution des prestations, objet du présent contrat, jusqu'au règlement. En cas de persistance de cet état, au-delà du délai fixé ci-dessus, le Fournisseur serait en droit de résilier le contrat, sans préjudice des sommes restant dues au titre des prestations effectuées.

5. DUREE - DENONCIATION - RESILIATION

Le présent contrat est conclu pour une durée initiale d'un an, couvrant la période du 1^{er} janvier 2026 au 31 décembre 2026.

Il est tacitement reconduit par périodes successives d'un an, dans la limite de deux reconductions. Pendant cette durée, le Client peut renoncer au bénéfice de ce contrat pour l'année civile suivante sous réserve d'en aviser le Fournisseur par lettre recommandée avec accusé de réception avant le 31 octobre de l'année civile en cours. Toute renonciation intervenant après le 31 octobre entraînera la reconduction dudit contrat pour une nouvelle année civile dans la limite du terme du contrat et l'exigibilité des sommes dues au titre du contrat reconduit. Chacune des parties peut résilier le présent contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, si l'autre partie ne respecte pas l'une de ses obligations, après envoi d'une mise en demeure restée infructueuse pendant un mois. En outre, le Fournisseur se réserve le droit de dénoncer le contrat chaque année pour l'année civile suivante, tout en respectant un délai de prévenance de deux mois avant le 31 décembre de chaque année civile.

6. DISPOSITIONS GENERALES

Le présent contrat ne peut faire l'objet par le Client d'une cession totale ou partielle, à titre onéreux ou gratuit, sauf accord préalable et écrit du Fournisseur. Toute réclamation doit être formulée par écrit et transmise au Fournisseur.

Fait à Montussan le 3 novembre 2025

Le client
(Cachet, nom, qualité et signature)

Le fournisseur
Eric DEDIEU, Gérant

CEASIR
52 ROUTE DE PEYRON
33450 MONTUSSAN
05 56 72 59 48
WWW.CEASIR.FR

A stylized black ink signature of Eric DEDIEU, written over the company information.