# Conditions générales de vente et d'utilisation

Conditions générales de fourniture et d'utilisation de Municipaleo, pour les communes, EPCI et autres collectivités, avec leurs annexes sur la protection des données et les engagements de service.

Version 1.0 du 6 novembre 2026.

## Sommaire


**Conditions générales de fourniture et d'utilisation** (articles 1 à 29)

1. Identification du prestataire
2. Objet et champ d'application
3. Pièces contractuelles et commande
4. Packs et périmètre fonctionnel
5. Mise en service et personnalisation
6. Pages incluses et reprise des contenus
7. Délais et mise en ligne
8. Prise en main et formation
9. Contenus et administration
10. Hébergement et architecture
11. Maintenance et disponibilité
12. Sauvegardes et restauration
13. Support et prise en charge
14. Assistance éditoriale
15. Services intégrés et tiers
16. Accessibilité numérique
17. Nom de domaine
18. Prix, proratisation et paiement public
19. Durée et reconduction
20. Résiliation et impayés
21. Propriété intellectuelle
22. Réversibilité et suppression
23. Protection des données
24. Confidentialité
25. Responsabilité
26. Force majeure

27. Évolution des conditions
28. Litiges
29. Dispositions finales

**Annexe 1 : protection des données personnelles** (articles 30 à 45)

30. Parties et rôles
31. Objet, durée et périmètre
32. Description des traitements
33. Instructions documentées
34. Obligations de la Collectivité
35. Confidentialité et personnels autorisés
36. Mesures de sécurité
37. Sous-traitance ultérieure
38. Localisation et transferts
39. Exercice des droits
40. Violations de données
41. Assistance à la conformité
42. Documentation et audits
43. Réversibilité, suppression et anonymisation
44. Contacts RGPD
45. Hiérarchie et droit applicable

**Annexe 2 : annexe technique et engagements de service** (articles 46 à 58)

46. Hébergement et architecture
47. Disponibilité
48. Sécurité
49. Maintenance corrective et évolutive
50. Maintenance programmée
51. Sauvegardes
52. Assistance et réponse
53. Assistance éditoriale
54. Utilisation et stockage
55. Mise en service et contenus
56. Accessibilité RGAA
57. Réversibilité technique
58. Gestion des incidents et données

# Conditions générales de fourniture et d'utilisation

## Article 1 : Identification du prestataire

Le service « Municipaleo » est fourni par l'Agence SBA, société par actions simplifiée (SAS), 1 rue Évariste Galois, 86130 Jaunay-Marigny, SIREN 798 664 967 (ci-après « l'Agence SBA »).

## Article 2 : Objet et champ d'application

Les présentes conditions générales définissent les modalités de fourniture et d'utilisation de Municipaleo, solution mutualisée de création et d'administration de sites internet institutionnels destinée aux communes, EPCI et autres collectivités et organismes publics (ci-après « la Collectivité »).

Le service comprend, selon le pack accepté : droit d'utilisation du logiciel, mise en service, hébergement, sécurité, maintenance, sauvegardes, assistance et audit initial RGAA. La prestation ne constitue pas une commande de développement entièrement sur mesure ni une cession de logiciel.

## Article 3 : Pièces contractuelles et commande

Les documents contractuels comprennent : (i) le devis signé et les éventuelles clauses particulières du marché ; (ii) les présentes conditions générales ; (iii) l'annexe relative à la protection des données (articles 30 à 45) ; (iv) l'annexe technique et de service (articles 46 à 58). En cas de contradiction, les documents particuliers du marché régulièrement conclus prévalent, et les règles impératives de la commande publique demeurent applicables.

L'Agence SBA demande systématiquement la signature de son devis par une personne habilitée à engager la Collectivité. Cette exigence commerciale ne dispense pas la Collectivité de ses formalités de marché public et ne saurait, à elle seule, invalider un acte de commande juridiquement contraignant. La commande est prise en compte lorsque le marché est valablement formé et notifié conformément aux règles applicables.

## Article 4 : Packs et périmètre fonctionnel

Les formules sont Essentiel (49 € HT/mois, soit 588 € HT/an), Participatif (79 € HT/mois, soit 948 € HT/an) et Connecté (99 € HT/mois, soit 1 188 € HT/an).

Le périmètre contractuel des fonctionnalités est celui mentionné au devis signé et, s'il y est expressément fait référence, à une plaquette identifiée par sa date ou sa version. Les évolutions de la gamme commerciale ne modifient pas de plein droit les droits acquis pour la période contractuelle en cours.

La Collectivité peut passer à une formule supérieure à tout moment, sur demande écrite : le changement prend effet à la date convenue et la différence de prix est facturée au prorata des mois restants de l'année civile, tout mois commencé étant dû. Le passage à une formule inférieure ne peut prendre effet qu'au 1er janvier suivant, sur demande écrite adressée au moins un mois avant cette date, soit au plus tard le 30 novembre.

## Article 5 : Mise en service et personnalisation

La mise en service ne comporte aucuns frais forfaitaires supplémentaires. Elle comprend l'installation, le paramétrage, le choix d'un thème parmi Harmonie, Panorama, Caractère et Prisme, le logo, la palette de couleurs, l'arborescence type et les éléments de page d'accueil : image principale, présentation, horaires, réseaux sociaux et formulaire de contact.

L'Agence SBA réalise gratuitement, à la demande de la Collectivité, le changement ultérieur de thème graphique standard. Les créations originales et modifications structurelles hors capacités standard, ainsi que les développements spécifiques, font l'objet d'un devis complémentaire.

## Article 6 : Pages incluses et reprise des contenus

L'Agence SBA intègre initialement les pages Accueil, Contact, Politique de confidentialité, Mentions légales et Déclaration d'accessibilité. La Collectivité fournit et vérifie les mentions et informations la concernant.

La reprise d'autres pages depuis un site antérieur est facturée 10 € HT par page, dans la limite des pages commandées au devis. La rédaction ou l'intégration de nouveaux contenus peut faire l'objet d'une prestation complémentaire.

## Article 7 : Délais et mise en ligne

La solution est mise à disposition sous dix jours ouvrés à compter de la prise d'effet de la commande valablement formée. Si la reprise de contenus est commandée, le délai est majoré de cinq jours ouvrés par tranche de cent pages.

Ces délais sont suspendus lorsque des accès, éléments ou contenus indispensables demandés par écrit ne sont pas communiqués par la Collectivité. La mise à disposition technique ne requiert pas de réception éditoriale préalable. La mise en ligne publique intervient en accord avec la Collectivité.

## Article 8 : Prise en main et formation

Une prise en main initiale est incluse ; sa durée varie selon les besoins, généralement entre une et deux heures. Les formations supplémentaires, notamment lors du renouvellement du personnel, sont réalisées sur devis.

## Article 9 : Contenus et administration

La Collectivité assure l'administration et la publication de ses contenus, dont elle garantit la licéité, l'actualité et les droits d'utilisation. Elle gère les habilitations de ses agents et protège leurs identifiants.

L'Agence SBA ne devient pas éditeur des contenus de la Collectivité du seul fait des opérations d'hébergement et d'assistance. Elle demeure responsable de l'exécution de ses obligations propres et des interventions qu'elle effectue.

### Article 10 : Hébergement et architecture

La solution est hébergée en France auprès d'o2switch, à Clermont-Ferrand, sur une infrastructure mutualisée comportant des environnements cloisonnés par site. SSL/HTTPS, surveillance, corrections de sécurité et protection technique font partie du service.

Aucun quota commercial contractuel général de stockage et d'utilisation n'est appliqué. Cette disposition n'écarte pas les contraintes physiques du service ou les mesures strictement nécessaires pour remédier à un usage illicite ou à un risque concret pour la sécurité, proportionnellement et avec information de la Collectivité, sauf urgence.

### Article 11 : Maintenance et disponibilité

La maintenance corrective, les mises à jour de sécurité et la maintenance évolutive du socle sont comprises, les nouvelles fonctions étant accessibles selon le pack souscrit. L'Agence SBA poursuit un objectif de disponibilité de 99,9 % calculé sur l'année civile selon l'annexe technique (article 47) ; cet objectif n'est pas une garantie absolue assortie de pénalités automatiques.

Des interruptions de maintenance planifiées sont possibles ; une information préalable est fournie lorsque possible, sauf urgence de sécurité.

### Article 12 : Sauvegardes et restauration

Les sauvegardes incrémentales sont effectuées chaque nuit et conservées pendant 30 jours en période d'exploitation, sur des serveurs distants situés en France. La restauration à la demande de la Collectivité, y compris après erreur de manipulation, est incluse dès lors qu'une sauvegarde exploitable existe.

La conservation en cours de contrat est distincte de la suppression de toutes les copies dans les 30 jours suivant la fin du contrat, prévue à l'article 22.

### Article 13 : Support et prise en charge

L'assistance est disponible du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, hors jours fériés, au 05 49 49 49 50 et à support@agence-sba.com. Toute demande est prise en charge sous un jour ouvré : accusé de réception, qualification ou début de traitement.

La résolution est priorisée selon la gravité sans délai ferme de rétablissement.

### Article 14 : Assistance éditoriale

L'abonnement inclut une assistance éditoriale ponctuelle, dans un usage raisonnable, sans quota chiffré : conseils, aide à publier et interventions simples. Il ne comprend pas un service permanent de rédaction, d'animation éditoriale ou de webmastering délégué ; ces missions éventuelles donnent lieu à un devis accepté.

### Article 15 : Services intégrés et tiers

Les services nécessaires aux fonctions incluses dans le pack sont compris dans le tarif. Les indisponibilités imputables à des réseaux ou fournisseurs indépendants de l'Agence SBA sont traitées conformément aux règles de causalité, responsabilité et force majeure ; elles ne dispensent pas l'Agence SBA de ses propres diligences.

Tout nouveau sous-traitant traitant des données personnelles exige le respect de l'annexe RGPD (article 37).

### Article 16 : Accessibilité numérique

Un audit RGAA initial complet est réalisé dans un délai maximal de trente jours calendaires après la mise en ligne publique, sur un échantillon représentatif conforme à la méthodologie applicable. L'Agence SBA remet le rapport, le taux de conformité et la déclaration d'accessibilité réglementaire mise à jour et publiée.

Lors de la mise en ligne, une page Accessibilité présente honnêtement l'état de l'évaluation ; aucune conformité non vérifiée n'est revendiquée. L'audit ne comprend pas la correction des non-conformités des contenus ; toute correction demandée est traitée séparément. La Collectivité demeure responsable de ses obligations d'accessibilité et de la conformité des contenus qu'elle publie.

### Article 17 : Nom de domaine

La gestion du nom de domaine est optionnelle et facturée à la Collectivité. La Collectivité est et reste le titulaire administratif du nom de domaine. Les codes et éléments nécessaires au transfert dont dispose l'Agence SBA sont transmis sans frais propres lors de la sortie ; les frais externes éventuels restent à la charge de la Collectivité.

### Article 18 : Prix, proratisation et paiement public

L'abonnement couvre l'année civile et est facturé annuellement, en principe en début d'exercice. La première période est calculée au prorata des mois allant de la mise à disposition au 31 décembre ; tout mois commencé est dû. Aucun frais de mise en service n'est facturé.

Les modalités d'émission et d'exigibilité des factures demeurent soumises aux règles de la commande publique, du service fait et, le cas échéant, des avances et acomptes. Les factures sont transmises via Chorus Pro lorsque requis. Les prix restent fermes pour chaque période annuelle contractuelle ; toute évolution future nécessite un fondement contractuel valable.

### Article 19 : Durée et reconduction

La période initiale débute à la mise à disposition et s'achève le 31 décembre de l'année correspondante. Cinq reconductions tacites annuelles maximum sont prévues, sous réserve qu'elles aient été prises en compte lors de la passation du marché et soient autorisées par les documents contractuels.

La non-reconduction peut être notifiée par chacune des parties au moins deux mois avant le 31 décembre, à condition que cette faculté soit valablement stipulée dans le marché. Le contrat ne comporte aucun engagement ferme pluriannuel. Après cinq reconductions, un nouveau contrat est nécessaire.

### Article 20 : Résiliation et impayés

La Collectivité peut demander la résiliation à tout moment. En cas de résiliation de pure convenance, le principe commercial est que l'année civile commencée demeure due et ne fait pas l'objet d'un remboursement. Ce principe ne peut toutefois écarter les décomptes, indemnisations ou restitutions imposés par le droit des contrats publics, notamment en cas de faute ou de résiliation pour intérêt général.

Les manquements sont traités dans le respect des procédures applicables. En cas d'impayé, toute suspension ou résiliation à l'initiative de l'Agence SBA est subordonnée aux règles légales et à une mise en demeure préalable lorsque requise.

### Article 21 : Propriété intellectuelle

L'Agence SBA conserve les droits sur son logiciel, ses codes, ses modules, ses thèmes et ses développements mutualisés, sous réserve des droits des tiers. La Collectivité ne reçoit qu'un droit d'utilisation non exclusif et non transférable pendant le contrat.

Les textes, logos, photographies, documents et données de la Collectivité restent la propriété de leurs titulaires. La Collectivité autorise les reproductions nécessaires à la prestation.

### Article 22 : Réversibilité et suppression

À la fin du contrat, l'Agence SBA remet gratuitement un export SQL de la base de données et une archive des fichiers, images, pièces jointes et documents présents sur le site. La migration technique et l'adaptation pour un autre logiciel peuvent faire l'objet d'un devis. Aucun code source propriétaire n'est cédé.

Après mise à disposition des exports et selon les instructions régulières de la Collectivité, toutes les données actives et leurs copies de sauvegarde sont supprimées sous trente jours maximum après la fin du contrat, sauf conservation imposée par la loi. Une attestation de suppression peut être remise sur demande.

### Article 23 : Protection des données

La Collectivité est responsable de traitement pour les formulaires, signalements, espaces des partenaires et réservations qu'elle déploie ; l'Agence SBA agit comme sous-traitant selon l'annexe RGPD. Les messages des formulaires sont effacés douze mois après leur réception. Les signalements sont anonymisés douze mois après leur résolution, et au plus tard vingt-quatre mois après leur réception s'ils ne sont jamais clos ; seuls le type, le lieu, les dates et le statut sont conservés, à des fins

statistiques. Ces durées s'appliquent sous réserve d'instructions de la Collectivité et d'obligations légales particulières. La fin du contrat déclenche les opérations de restitution/suppression prévues à l'article 22.

### Article 24 : Confidentialité

Chaque partie protège les informations non publiques obtenues dans l'exécution du marché, sous réserve des obligations de communication découlant du droit applicable. Les personnels et intervenants sont soumis aux engagements de confidentialité nécessaires.

### Article 25 : Responsabilité

La responsabilité de l'Agence SBA est engagée en cas de manquement prouvé dans les conditions du droit applicable. Sous réserve des règles impératives, le plafond contractuel proposé est le montant HT d'un abonnement annuel souscrit pour l'exercice concerné.

Ce plafond ne peut couvrir les cas dans lesquels une limitation est interdite (notamment faute dolosive ou faute lourde), ni priver les obligations essentielles de leur substance.

### Article 26 : Force majeure

La force majeure produit les effets reconnus par le droit applicable. La partie affectée informe l'autre partie dans les meilleurs délais et prend des mesures raisonnables de réduction des effets.

### Article 27 : Évolution des conditions

Les CGVU actualisées peuvent être appliquées aux nouveaux marchés. Les contrats déjà conclus ne peuvent être modifiés que dans les conditions prévues par les documents contractuels et le droit de la commande publique.

### Article 28 : Litiges

Les parties recherchent d'abord une solution amiable ; elles peuvent recourir aux dispositifs de règlement amiable ouverts aux acheteurs publics. À défaut, le litige est porté devant la juridiction compétente en vertu des règles applicables aux contrats publics.

### Article 29 : Dispositions finales

La nullité d'une clause n'emporte pas automatiquement celle du reste du contrat. Les stipulations sont interprétées conformément aux règles impératives applicables aux personnes publiques.

## Annexe 1 : protection des données personnelles

Annexe de sous-traitance RGPD : accord contractuel relatif aux traitements de données personnelles.

### Article 30 : Parties et rôles

La Collectivité identifiée au devis intervient comme responsable de traitement pour les traitements des formulaires, des signalements, des espaces des partenaires et , le cas échéant, des réservations. L'Agence SBA, 1 rue Évariste Galois, 86130 Jaunay-Marigny, SIREN 798 664 967, intervient comme sous-traitant au sens du règlement (UE) 2016/679 (« RGPD »).

### Article 31 : Objet, durée et périmètre

L'accord encadre les traitements de données effectués par l'Agence SBA pour héberger, fournir, maintenir, sauvegarder et assister l'exploitation du site Municipaleo. Il s'applique pendant la durée du service, et au-delà pour la restitution, la suppression et la confidentialité.

### Article 32 : Description des traitements

Opérations : collecte via formulaires, enregistrement, stockage, consultation par utilisateurs autorisés, acheminement des demandes, administration, sauvegarde, restauration, anonymisation et suppression.

Finalités : traitement des demandes de contact, des signalements de problèmes sur la voie publique, des contenus proposés par les associations et professionnels depuis leur espace et, le cas échéant, des réservations de salles municipales, gestion des accès administrateurs, fonctionnement et sécurité du site, dont la protection des formulaires contre les envois automatisés.

Personnes concernées : administrés et correspondants utilisant les formulaires, personnes sollicitant des réservations, représentants des associations et professionnels disposant d'un espace, élus et agents habilités.

Données : nom, prénom, adresse postale, téléphone, adresse électronique, contenu libre des demandes, photographies et lieu joints aux signalements et données techniques de connexion ou d'administration strictement nécessaires. Les champs réellement déployés et la politique de confidentialité de chaque Collectivité déterminent le détail des informations traitées.

Durée fonctionnelle des demandes : les messages des formulaires sont effacés douze mois après leur réception ; les signalements sont anonymisés de façon irréversible douze mois après leur résolution, et au plus tard vingt-quatre mois après leur réception, sauf prescription légale ou instruction particulière fondée. La cessation du contrat entraîne la restitution puis la suppression des copies dans les trente jours dans les conditions de l'article 43.

### Article 33 : Instructions documentées

L'Agence SBA n'effectue les traitements que sur instructions documentées de la Collectivité, constituées initialement du devis, des CGVU, de cette annexe et des configurations demandées. Elle alerte sans délai en cas d'instruction lui paraissant contraire au RGPD. Aucune réutilisation à des fins publicitaires ou pour son propre compte n'est autorisée.

### Article 34 : Obligations de la Collectivité

La Collectivité définit les finalités et bases légales, informe les personnes, fixe les durées appropriées, gère les demandes d'exercice des droits et veille à limiter la collecte aux données nécessaires. Elle détermine les habilitations des agents.

### Article 35 : Confidentialité et personnels autorisés

Seuls les personnels autorisés et soumis à confidentialité accèdent aux données pour exécuter les prestations. L'Agence SBA organise et contrôle les habilitations nécessaires.

### Article 36 : Mesures de sécurité

Les mesures comprennent : hébergement en France, cloisonnement des sites, communications HTTPS/SSL, supervision, mises à jour de sécurité, correctifs, protection des environnements, sauvegardes incrémentales quotidiennes sur serveurs distants en France et procédures de restauration.

L'Agence SBA adapte ses moyens techniques et organisationnels à la nature des risques. Les dispositifs internes d'authentification, d'accès et de traitement des incidents doivent être effectivement tenus à jour ; l'annexe ne vaut pas attestation de certification de sécurité.

### Article 37 : Sous-traitance ultérieure

L'Agence SBA recourt, pour les données concernées, aux sous-traitants ultérieurs suivants :

- **o2switch** (Clermont-Ferrand, France) : hébergement des sites et de leurs bases de données, envoi des e-mails des sites, sauvegardes ;
- **Cloudflare, Inc.** (États-Unis) : vérification anti-robot (Turnstile) des formulaires publics, qui traite l'adresse IP et des caractéristiques techniques du navigateur du visiteur au moment de l'envoi ;
- **Mistral AI** (Paris, France) : fonctions d'intelligence artificielle d'aide à la publication (lecture des menus de cantine importés, proposition des allergènes, textes alternatifs des images), à partir des documents et images que les agents lui soumettent ;
- **Infomaniak Network SA** (Genève, Suisse) : mesure d'audience Matomo sans cookie, avec adresse IP tronquée, sur un serveur de l'Agence SBA.

Les services que la Collectivité choisit d'activer elle-même, comme la publication sur sa Page Facebook (Meta) ou l'affichage d'avis et de réseaux sociaux sur l'accueil, ne sont mis en œuvre qu'à sa demande ; le widget d'avis ne se charge qu'avec l'accord du visiteur.

La Collectivité accorde une autorisation générale limitée à ces sous-traitants identifiés. L'Agence SBA informe préalablement la Collectivité de tout remplacement ou ajout et lui laisse une possibilité réelle d'opposition motivée, conformément à l'article 28 du RGPD. Elle impose aux sous-traitants ultérieurs des obligations équivalentes et en répond dans les conditions du RGPD.

### Article 38 : Localisation et transferts

L'hébergement des sites et les prestations décrites sont réalisés en France. Deux sous-traitants ultérieurs traitent des données hors de l'Union européenne : Infomaniak, en Suisse, pays reconnu comme offrant un niveau de protection adéquat par la Commission européenne, et Cloudflare, aux États-Unis, dans le cadre du Data Privacy Framework UE–États-Unis (décision d'adéquation du 10 juillet 2023). Tout transfert nouveau nécessite une instruction licite et les garanties exigées au chapitre V du RGPD.

### Article 39 : Exercice des droits

L'Agence SBA relaie rapidement à la Collectivité toute demande reçue directement et l'assiste sans frais supplémentaires pour permettre l'accès, la rectification, l'effacement et les autres droits applicables. La réponse de fond appartient à la Collectivité sauf mandat documenté.

### Article 40 : Violations de données

L'Agence SBA informe la Collectivité sans retard injustifié et au plus tard dans les 24 heures après avoir pris connaissance d'une violation de données personnelles relevant du service. La notification initiale comporte les faits connus, données et personnes potentiellement concernées, effets estimés, mesures immédiates et contact opérationnel. Les informations manquantes sont communiquées ultérieurement.

L'Agence SBA coopère à l'enquête et à la réponse ; la décision de notification à la CNIL et aux personnes relève de la Collectivité, sous réserve des obligations légales propres de chaque partie.

### Article 41 : Assistance à la conformité

Dans la mesure liée à son rôle et aux informations détenues, l'Agence SBA assiste sans frais supplémentaires la Collectivité pour la sécurité, l'analyse des risques, les éventuelles analyses d'impact, les violations et les échanges avec les autorités de contrôle.

### Article 42 : Documentation et audits

L'Agence SBA communique les informations nécessaires à la démonstration de sa conformité et permet les vérifications et audits prévus à l'article 28 du RGPD, en préservant la sécurité de l'infrastructure mutualisée et les données des autres clients. Elle tient la documentation et les registres requis pour ses activités de sous-traitant.

### Article 43 : Réversibilité, suppression et anonymisation

À la fin du contrat, les exports SQL et archives des médias/documents sont mis gratuitement à disposition de la Collectivité. L'Agence SBA supprime, sous 30 jours après la fin effective du contrat, les données actives et toutes les copies de sauvegarde, sauf obligation légale contraire. La suppression est attestée sur demande.

Pendant le contrat, les messages des formulaires sont effacés douze mois après leur réception, et les signalements anonymisés irréversiblement douze mois après leur résolution, au plus tard vingt-quatre mois après leur réception ; les données anonymisées ne doivent plus permettre l'identification des personnes.

### Article 44 : Contacts RGPD

Pour chaque marché, la Collectivité communique les coordonnées de son DPO ou référent protection des données. L'Agence SBA communique un contact opérationnel RGPD sur demande.

### Article 45 : Hiérarchie et droit applicable

Cette annexe est partie intégrante du contrat. Elle prévaut sur les stipulations générales dans la mesure requise pour assurer le respect des obligations impératives de sous-traitance du RGPD.

## Annexe 2 : annexe technique et engagements de service

Hébergement, maintenance, sauvegardes, assistance et accessibilité.

### Article 46 : Hébergement et architecture

Hébergement o2switch à Clermont-Ferrand, France ; infrastructure mutualisée ; cloisonnement de chaque site dans un compte d'hébergement isolé.

### Article 47 : Disponibilité

L'Agence SBA poursuit un objectif de disponibilité de 99,9 % sur l'année civile. Le calcul est fondé sur la disponibilité mesurée du service web depuis l'infrastructure de supervision. Les opérations planifiées annoncées dans la mesure du possible, les défaillances imputables exclusivement au réseau ou aux équipements du client, les suspensions de sécurité justifiées et les cas de force majeure ne sont pas comptabilisés comme indisponibilités imputables à l'Agence SBA.

Le taux est un objectif de service, sans pénalité automatique ; il ne fait pas obstacle aux recours ouverts par la loi.

### Article 48 : Sécurité

HTTPS et certificat SSL, supervision permanente de l'infrastructure, mises à jour, corrections de sécurité et protections techniques contre les attaques. Les accès administratifs sont limités selon les habilitations appropriées.

### Article 49 : Maintenance corrective et évolutive

Correction des anomalies affectant les fonctions prévues au devis ; maintien en conditions de sécurité ; nouvelles fonctions mutualisées mises à disposition selon la formule souscrite. Les évolutions spécifiques demandées par une Collectivité sont chiffrées séparément.

### Article 50 : Maintenance programmée

Des interruptions techniques peuvent avoir lieu pour les opérations de maintenance, avec information préalable lorsque possible. Les interventions urgentes de sécurité peuvent avoir lieu sans préavis.

### Article 51 : Sauvegardes

Sauvegardes incrémentales quotidiennes, hébergées sur une infrastructure distante en France, conservation glissante de 30 jours pendant l'exploitation. Restauration à la demande incluse dans la limite des sauvegardes effectivement disponibles. En fin de contrat, toutes les copies sont supprimées dans le délai contractuel maximal de 30 jours.

### Article 52 : Assistance et réponse

Du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h hors jours fériés. Téléphone : 05 49 49 49 50. Courriel : support@agence-sba.com. Prise en charge de chaque demande au plus tard sous un jour ouvré. Délai de résolution fonction de la criticité, sans délai ferme de correction.

### Article 53 : Assistance éditoriale

Aide ponctuelle à la publication, conseils et petites corrections inclus sans quota fixe, dans un usage raisonnable ; webmastering récurrent, rédaction et intégration volumineuse sur devis accepté.

### Article 54 : Utilisation et stockage

Aucun quota contractuel général de stockage, de pages ou d'utilisation. Les impératifs concrets de sécurité, de protection de l'infrastructure et de conformité légale restent applicables, sans constituer une limitation commerciale arbitraire.

### Article 55 : Mise en service et contenus

Délai initial de dix jours ouvrés à compter de la commande juridiquement valable ; majoration de cinq jours ouvrés par tranche de cent pages à reprendre. La date de mise à disposition est distincte de la mise en ligne publique, laquelle intervient avec l'accord de la Collectivité.

### Article 56 : Accessibilité RGAA

Audit initial complet après mise en ligne, sous trente jours calendaires maximum, avec rapport, taux de conformité, déclaration adaptée et publication. La page initiale ne revendique pas une conformité non mesurée. Les travaux de remédiation ne sont pas inclus dans l'audit.

### Article 57 : Réversibilité technique

Export SQL et archive des fichiers remis sans coût de sortie. Assistance technique à la migration vers un autre outil sur devis. Transfert des éléments du domaine géré par l'Agence SBA sans frais propres.

### Article 58 : Gestion des incidents et données

En cas de violation de données personnelles portée à sa connaissance, l'Agence SBA transmet une première notification à la Collectivité dans les 24 heures et apporte les informations complémentaires dès qu'elles sont établies.