

MARCHE N° SNET/PB 04-06/001

**CONTRAT INFOGERANCE
Du 01/02/2007 au 31/01/2010**

ENTRE LES SOUSSIGNEES :

La **SOCIETE NATIONALE D'ELECTRICITE ET DE THERMIQUE (SNET)**, SA au capital de 569 706 335 Euros dont le siège social est au 2, rue Jacques Daguerre – 92 503 RUEIL MALMAISON CEDEX immatriculée au registre du Commerce et des Sociétés de Nanterre sous le n° 399 361 46 et représentée par Monsieur Alberto Martin Rivals en sa qualité de Directeur Général

D'une part,

ci-après désignée le "**CLIENT**"

et

La **Société EDS (Electronic Data Systems) FRANCE**, société par actions simplifiée au capital de 34 397 600 Euros, SIREN 332 868 108 RCS NANTERRE, ayant son siège social à NANTERRE (92024), 4 avenue Pablo Picasso, et représentée par Monsieur Francis Meston en sa qualité de Président

ci-après désignée le "**PRESTATAIRE**"

D'autre part,

IL A ETE CONVENU CE QUI SUIT :



SOMMAIRE

CHAPITRE 1 - CLAUSES LIMINAIRES	6
1.1 - DEFINITIONS	6
1.2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS	6
CHAPITRE 2 - OBJET DU CONTRAT.....	7
2.1 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS.....	7
2.2 - PHASES SUCCESSIVES.....	9
2.2.1 - Phase Opérationnelle	9
2.2.2 - Phase de Réversibilité	9
2.3 - EVOLUTION DU PERIMETRE CONTRACTUEL	10
CHAPITRE 3 - OBLIGATIONS DES PARTIES	12
3.1 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE (MAITRE D'ŒUVRE)	12
3.1.1 - Sur les prestations	12
3.1.2 - Sur la Qualité	13
3.1.3 - Sur l'évolutivité.....	13
3.1.4 - Contrôle des comptabilités informatisées- Archivage	14
3.2 - MODALITES D'EXECUTION.....	15
3.2.1 - Matériel	15
3.2.2 - Logiciels	15
3.2.3 - Fichiers et mise à disposition des traitements	15
3.2.4 - Site d'exploitation.....	16
3.2.5 - Liaisons de télécommunications	17
3.3 - OBLIGATIONS DU CLIENT (MAITRISE D'OUVRAGE)	17
CHAPITRE 4 - REGLES DE FONCTIONNEMENT.....	19
4.1 - DESIGNATION DES RESPONSABLES	19
4.2 - STABILITE DES EQUIPES.....	20
4.3 - SUIVI DE L'EXECUTION	21
4.4 - DROIT D'AUDIT	22
4.5 - ANALYSE DU MARCHÉ.....	22
4.6 - PENALITES	23
4.7 - CONCILIATION.....	24
CHAPITRE 5 – ELEMENTS FINANCIER.....	26
5.1 - PRIX	26
5.2- CONDITIONS DE PAIEMENT	26
5.2.1 Modalités de paiement	26
5.2.2 Planning de répartition des prix.....	27
5.2.3 Echelonnement des paiements concernant la totalité du Contrat.....	27
5.3 - FACTURATION	27
CHAPITRE 6 - FIN DU CONTRAT.....	28
6.1 - DUREE CONTRACTUELLE	28
6.2 - RESILIATION.....	28
6.2.1 - Résiliation pour faute	28
6.2.2- Résiliation pour cause exceptionnelle.....	29
6.2.3 - Résiliation anticipée par le CLIENT	29
6.2.4 - Résiliation suite à une analyse du marché	29
6.3 - CONTINUITE – REVERSIBILITE	29



CHAPITRE 7 - CLAUSES GENERALES.....	32
7.1 - PROPRIETE INTELLECTUELLE	32
7.2 - CONFIDENTIALITE	33
7.3 - RESPONSABILITE - ASSURANCES.....	34
7.3.1 - <i>Responsabilité</i>	34
7.3.2 - <i>Assurances</i>	34
7.4 - SOUS-TRAITANCE	35
7.5 - NON SOLlicitATION DE PERSONNEL	35
7.6 - LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE	35
7.7 - DIVERS.....	36
7.8 - DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE	36
LES ANNEXES	37
ANNEXE 1 - GLOSSAIRE	38
ANNEXE 2 - INTERVENANTS PRINCIPAUX.....	39
ANNEXE 3 - ROLES DES IB ET DES GA DU CLIENT	41
ANNEXE 4 - CONDITIONS FINANCIERES.....	42
<i>LA PRESTATION</i>	42
<i>LES OPTIONS</i>	43
<i>LES CONDITIONS DE VARIABILITE</i>	44
<i>CONDITIONS DE SORTIE</i>	45
ANNEXE 5 – PENALITES FINANCIERES	46
ANNEXE 6 – LISTE DES ECARTS	49
PERIMETRE TECHNIQUE	49
PERIMETRE DE SERVICES	49



PREAMBULE

1. En juillet 2006, le CLIENT a lancé un appel d'offres en date du 28.07.2006 sous les références SNET/PB 04-06/001, concernant l'infogérance de son Système d'Information, ainsi que certaines prestations qui y sont associées, décrivant avec précision les besoins du CLIENT. Le PRESTATAIRE est actuellement l'infogérant du CLIENT et réalise ses prestations au titre d'un contrat référencé « MARCHE N° 0311/99-124 » qui prendra fin le 31 janvier 2007.
2. Le PRESTATAIRE ayant connaissance des objectifs poursuivis par le CLIENT définis à l'appel d'offres susmentionné et de l'environnement existant du fait des 7 années de prestations similaires effectuées pour le CLIENT le PRESTATAIRE a proposé de prendre en charge, l'exploitation du Système d'Information du CLIENT conformément aux rôles et responsabilités définis dans le présent Contrat.
3. Le PRESTATAIRE a déclaré disposer des compétences nécessaires en matière de maîtrise d'œuvre de projets d'infogérance et de développements qui lui permettent de couvrir l'ensemble des prestations qui lui sont confiées au titre du présent Contrat correspondant aux besoins du CLIENT.
4. Le PRESTATAIRE a également mis en avant sa capacité d'adaptabilité en cours de projet et sa connaissance du système d'information du CLIENT, sur lequel il travaille depuis 7 ans ; éléments jugés importants par le CLIENT, tout comme le prix et la qualité de service.
5. Il convient enfin de préciser que la technologie informatique utilisée par le CLIENT, objet du présent Contrat, relève de l'état de l'art que le PRESTATAIRE déclare maîtriser.
6. C'est dans ce contexte que le CLIENT et le PRESTATAIRE se sont rapprochés pour arrêter les termes et conditions du présent Contrat.



CHAPITRE 1 - CLAUSES LIMINAIRES

1.1 - DEFINITIONS

Certains des termes employés dans le présent Contrat et plus généralement dans les Documents Contractuels sont définis dans le Cahier des Charges du CLIENT du 19 juillet 2006

1.2 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

1.2.1 Les documents contractuels auxquels sont soumises les parties (ci-après les "Documents Contractuels") sont :

1. en priorité, le présent Contrat et ses six annexes ;
2. puis le Cahier des Charges du CLIENT daté en bas de page du 28 juillet 2006 et référencé « CAHIER DES CHARGES INFOGERANCE SNET – 19 juillet 2006 », complété par le tableau de répartition des services entre le CLIENT et le PRESTATAIRE figurant au paragraphe 4.2 de l'offre technique du PRESTATAIRE du 29 septembre 2006.
- 3 et les deux documents suivants :
 - l'offre technique du PRESTATAIRE du 29 septembre 2006,
 - l'offre commerciale du PRESTATAIRE du 29 septembre 2006 complétée par le document PRO.PRMCLI.CC063006 envoyé par le prestataire le 31 octobre 2006.

1.2.2 Toute modification d'un Document Contractuel devra être approuvée selon les mêmes modalités que le Document modifié. Ainsi, les Documents Contractuels, ne pourront être modifiés sans qu'un avenant ne soit conclu et signé par les représentants des deux parties.

Tout avenant ou modification de l'un de ces Documents, une fois approuvé par les Parties selon les modalités visées ci-dessus, aura le rang du Document qu'il complète ou amende.

1.2.3 En cas de contradiction entre deux Documents de même rang, le plus récent prévaudra.



CHAPITRE 2 - OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le PRESTATAIRE assurera l'exploitation du Système d'Information du CLIENT.

2.1 - DESCRIPTION DES PRESTATIONS

Les prestations que le PRESTATAIRE s'engage à fournir, sont décrites par ordre de priorité dégressive dans les Documents Contractuels. Dans les paragraphes ci-dessous sont repris une partie de ces prestations.

DISPONIBILITE DES APPLICATIONS

Toutes les applications de Production dites « critiques » (SAN ; SAP ; SODAP et Cindy v2) devront être disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 sur toute l'année.

Toutes les applications dites « standard » (serveur Proxy ; serveur de Fax ; serveurs bureautiques ; serveurs de fichiers et d'impressions ; PC de sauvegarde) devront être disponibles de 7 heures à 19 heures, 5 jours sur 7 sur toute l'année.

TRAITEMENT DES INCIDENTS ET SUPPORT TECHNIQUE

Pour toutes les applications critiques une astreinte devra être mise en place par le PRESTATAIRE afin de respecter les exigences de disponibilité de ces applications décrites dans le Cahier des Charges du CLIENT.

Pour toute application critique, en cas d'incident, le délai d'intervention du PRESTATAIRE sera immédiat dans l'intervalle de disponibilité de l'application et le délai de remise en service ne devra pas dépasser 4 heures sur le même intervalle de disponibilité. Cet engagement s'entend hors délais d'interventions des tiers , éditeur constructeur ou éditeur et hors délais de restitution des données sauvegardées.

La prestation prévoit les supports techniques par le PRESTATAIRE des niveaux 2 et 3 avec une gestion du niveau 4 sur les intervalles de disponibilités des applications.

PLAN DE SECOURS (DRP)

Le plan de secours permet de continuer l'exploitation des systèmes d'information de Production du CLIENT dans un mode dégradé en attendant la réinstallation des systèmes détruits dans un autre centre d'hébergement.

Le plan de secours prévoit en cas de destruction du centre d'hébergement du PRESTATAIRE un redémarrage des applications de Production SAP, SODAP et Cindy V2 dans un délai de 24 heures maximum, mais 4 heures pour l'application SODAP sous réserve d'une adaptation préalable de l'applicatif par le CLIENT. Avec pour toutes les applications une fraîcheur des données inférieure ou égale à 12 heures.



SAUVEGARDES DES DONNEES

Les prestations prévoient une sauvegarde des données des applications, selon les plans de sauvegarde mis en place avec LE CLIENT. Les médias du site d'hébergement sont stockés sur deux sites protégés et géographiquement différents, par roulement, dans le cadre du plan de sauvegarde.

POSTES DE TRAVAIL

Le PRESTATAIRE prend en charge exclusivement les services suivants :

- La mise à jour des définitions de virus et moteurs antivirus ;
- La mise à jour des services packs et patchs de sécurité systèmes et applicatifs.

PROTECTION CONTRE LES VIRUS SUR LES SERVEURS

La prestation inclut la mise à jour régulière des fichiers de signature et des évolutions mineures des logiciels anti-virus (VirusScan) sur les systèmes pour lesquels le PRESTATAIRE assure la responsabilité d'administration.

DEMANDES DE CHANGEMENT :

Les prestations listées dans le tableau suivant sont incluses dans les prestations du PRESTATAIRE

Demande	Délai maximum souhaité	Délai moyen de réalisation	Niveau de criticité par défaut
Transport SAP urgent ⁽³⁾	2 HO	2 HO	Critique
Transport SAP	6 HO	4 HO	Haut
Batch input testé ⁽¹⁾⁽²⁾	4 HO	3 HO	Haut
Release Notes urgente ⁽³⁾	8 HO	6 HO	Haut
Release Notes	3 JO	2 JO	Moyen
Définition d'imprimante SAP	8 HO	6 HO	Haut
Restauration des données bureautique	4 HO	3 HO	Haut
Planification de travaux ⁽¹⁾	2 JO	12 HO	Moyen
Gestion des mandants	2 JO	12 HO	Moyen
Hot Packages	5 JO	3 JO	Moyen
Installation / Extension logiciel standards sur des serveurs	5 JO	3 JO	Moyen
Installation / Extension logiciel spécifique sur des serveurs	10 JO	8JO	Moyen

⁽¹⁾ Un dossier de mise en exploitation validé est un préalable nécessaire

⁽²⁾ Il s'agit d'un délai de lancement. Un batch Input non testé est de la responsabilité du CLIENT.

⁽³⁾ Une demande est classée urgente lorsque des utilisateurs SAP de Production sont bloqués.

2.2 - PHASES SUCCESSIVES

Les prestations fournies par le PRESTATAIRE se décomposent en deux (2) phases :

- une " Phase Opérationnelle ",
- une " Phase de Réversibilité ".

Chacune de ces phases est constituée d'un ensemble de tâches incombant à l'une ou l'autre des parties telles que ci-après rappelées :

2.2.1 - Phase Opérationnelle

Cette phase a pour objet l'exécution par le PRESTATAIRE des prestations objet du présent Contrat. Cette phase commence à la date d'entrée en vigueur du présent Contrat et s'achèvera lorsque la Phase de Réversibilité sera enclenchée.

La Phase Opérationnelle consiste à assurer l'exploitation du Système d'Information du CLIENT sur la base des Documents Contractuels et des normes ISO de l'Assurance Qualité du PRESTATAIRE. Le PRESTATAIRE s'engage à respecter strictement les délais indiqués dans le Contrat. Pour tout retard par rapport aux délais indiqués, imputable au PRESTATAIRE, ce dernier sera redevable à titre d'astreinte, sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard calculées conformément aux dispositions figurant en Annexe 5, nonobstant le droit pour le CLIENT de demander indemnisation de son entier préjudice. Le PRESTATAIRE ne sera pas redevable de ces pénalités au cas où le retard serait causé par la faute du CLIENT ou de ses sous-traitants.

2.2.2 - Phase de Réversibilité

Le PRESTATAIRE soumet au CLIENT, au plus tard 9 mois après la signature du présent Contrat, un Plan de Transition exposant les tâches à accomplir par chacune des parties pour assurer la réversibilité, ainsi qu'un échéancier desdites tâches, dans le cas où le PRESTATAIRE n'assurerait pas les futures prestations d'infogérance au-delà de la durée du Contrat.

Les parties conviennent d'ores et déjà d'examiner conjointement la possibilité, en cours de contrat, d'effectuer une ou plusieurs mises à jour du Plan de Transition. En cas d'accord des deux parties, le délai de mise à jour sera fixé de façon concertée entre les parties.

Le CLIENT, à la date de début de la Phase de Réversibilité, présente au PRESTATAIRE, le responsable CLIENT chargé de ladite réversibilité ou tout tiers qu'elle a mandaté à cette fin. Le CLIENT s'engage sur sa compétence et sa disponibilité. Le CLIENT précise également à la même date le site récepteur.

La Phase de Réversibilité a une durée de trois mois. Elle commence trois mois avant la date de fin du Contrat ou à la date de notification de la résiliation, en cas de résiliation conformément à l'article 6.2..

Si la durée de la Phase de Réversibilité devait excéder 3 mois pour des raisons imputables au CLIENT, à ses sous-traitants ou au nouvel infogérant désigné, le PRESTATAIRE serait rémunéré des travaux supplémentaires engendrés sur la base des conditions financières de l'Annexe 4.

Le transfert de compétence se fera vers le personnel du CLIENT ou tout tiers reconnu compétent et mandaté par le CLIENT.

2.3 - EVOLUTION DU PERIMETRE CONTRACTUEL

Le PRESTATAIRE s'engage à prendre en compte toutes les demandes d'évolutions par rapport aux prestations définies au présent Contrat qui pourraient être demandées par le CLIENT pendant la durée du Contrat et qui pourraient résulter d'évolutions techniques, d'évolutions fonctionnelles ou de périmètre de prise en charge.

Ces demandes d'évolutions devront être formulées par écrit par le CLIENT.

Le PRESTATAIRE en sa qualité de Maître d'Œuvre en évaluera l'impact sur le déroulement et la bonne fin du présent Contrat. A ce titre, le PRESTATAIRE devra confirmer la faisabilité de ces demandes et, à défaut, assister et conseiller le CLIENT dans la recherche de solutions alternatives.

L'analyse des demandes par le PRESTATAIRE se fera conformément aux dispositions relatives aux " Conditions de variabilité " figurant à l'Annexe 4.

Si l'importance des compléments ou des modifications demandés dans le cadre des Conditions de variabilité implique, soit une augmentation ou une diminution du prix des prestations, soit des frais supplémentaires ou une dégradation des performances attendues, le PRESTATAIRE en informera le CLIENT par écrit, dans un délai de 15 jours ouvrés courant à compter de la demande de ce dernier.

Il fournira au CLIENT les informations suivantes :

- incidence éventuelle sur le prix forfaitaire résultant de la mise en place de cette évolution ;
- modifications éventuelles à mettre en œuvre dans le Système d'Information du CLIENT ;
- incidence éventuelle de la modification demandée sur les indicateurs de qualité et sur la procédure de réversibilité.



En cas d'augmentation du prix ou des frais due à l'importance des compléments ou des modifications demandées, le PRESTATAIRE adressera dans le même délai un devis pour approbation à la Direction Achats du CLIENT. Ce devis sera établi sur la base des tarifs et selon les formules de calcul visées en Annexe 4 des présentes.

Dès lors que ces compléments ou modifications n'auraient pas d'incidence financière, ces compléments ou modifications seront décidés dans le cadre du Comité Stratégique.

En revanche, dès lors que ces compléments ou modifications auront une incidence financière et auront fait l'objet d'un devis, ils ne seront mis en œuvre que dans le cadre d'un avenant aux présentes, signé par les deux Parties..

Pour toutes les évolutions entraînant de nouveaux développements non réalisés par le PRESTATAIRE, ce dernier participera à la réception et à la mise en exploitation dudit développement. Cette assistance à la réception s'effectuera au tarif du PRESTATAIRE fixé en Annexe 4.

Pour toute évolution du Système d'Information du CLIENT impactant les conditions d'exploitation par le PRESTATAIRE, ou pour toute prestation faisant appel à des profils non indiqués dans la grille de tarif en Annexe 4, les parties conviennent d'ores et déjà de se rencontrer pour statuer quant aux dispositions à arrêter.



CHAPITRE 3 - OBLIGATIONS DES PARTIES

3.1 - OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE (MAITRE D'ŒUVRE)

D'une manière générale, le PRESTATAIRE est, au titre du présent Contrat, tenu d'exploiter le Système d'Information du CLIENT, en respectant les niveaux de service définis dans le Contrat. A ce titre, le PRESTATAIRE devra :

- maintenir en l'état le Système d'Information du CLIENT ;
- conseiller le CLIENT sur les évolutions de son Système d'Information ;
- mettre en œuvre, après acceptation par le CLIENT, les préconisations retenues, suivant les conditions financières de l'Annexe 4.

Le PRESTATAIRE exécutera ses prestations, objet du présent Contrat, en qualité de Maître d'Œuvre. Ces prestations seront exécutées dans le cadre d'une obligation de résultat à compter de la date d'entrée en vigueur des prestations.

3.1.1 - Sur les prestations

1. Le PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures de sécurité, de sauvegarde des données et de contrôle fixées d'un commun accord entre les parties et figurant dans les Documents contractuels.
2. Plus généralement, le PRESTATAIRE s'engage pendant toute la durée d'exécution du présent Contrat à assurer la maîtrise d'œuvre de l'ensemble des prestations, objet du présent Contrat, et à ce titre devra veiller à la bonne coordination de tous les intervenants sur le Système d'Information, à surveiller les fournitures, travaux et moyens mis en œuvre, à la gestion des délais et au respect des performances contractuelles attendues.
3. Le PRESTATAIRE s'engage également à conseiller et mettre en garde le CLIENT pendant toute la durée d'exécution du présent Contrat de manière à ce que le Système d'Information réponde aux besoins exprimés par le CLIENT, à alerter le CLIENT sur tout événement, choix ou mesure dont il a connaissance pouvant avoir pour effet une dégradation ou un non-respect de la qualité ou des performances.
4. Le PRESTATAIRE s'engage à collaborer sans réserve dans un esprit de partenariat avec les employés du CLIENT, et notamment à leur fournir toute information qui pourrait leur être utile dans l'exécution des tâches qui leur incombent, et ce, dans les meilleurs délais et de parfaite bonne foi.
5. Pour tous les développements qui seraient demandés par le CLIENT au PRESTATAIRE, et qui feront l'objet du devis visé à l'article 2.3, le PRESTATAIRE soumettra chaque développement réalisé au contrôle qualité du Service Informatique du CLIENT.

6. Le PRESTATAIRE veille constamment, notamment par une politique d'assurance qualité, à ce que les services, prestations et les systèmes mis en œuvre soient en toutes circonstances assurés avec les niveaux de qualité, de performances et de sécurité définis contractuellement.

3.1.2 - Sur la Qualité

1. Le PRESTATAIRE s'engage à réaliser l'ensemble des prestations qui lui incombent au titre du présent Contrat conformément aux règles de l'art de l'Assurance Qualité ISO 9001. Les indicateurs et niveaux de qualité définis au présent Contrat pourront évoluer par accord réciproque signé par les 2 parties pendant toute la durée du Contrat.

Le non-respect des indicateurs et niveaux de qualité, ainsi que des performances précitées, sera sanctionné par des pénalités calculées conformément à la procédure fixée en Annexe 5.

2. Pendant toute la durée du présent Contrat, le PRESTATAIRE est responsable de vérifier le bon fonctionnement de la configuration informatique matérielle et logicielle et doit à ce titre veiller à l'application des contrats de maintenance nécessaires qui ont été conclus par le CLIENT. Le PRESTATAIRE est donc mandaté par le CLIENT, pendant toute la durée du présent Contrat, pour veiller à l'exécution de tous les contrats de maintenance relatifs aux Matériels et Logiciels du présent Contrat.
3. Le PRESTATAIRE s'engage par ailleurs à respecter les prescriptions d'utilisation des Matériels et Logiciels émanant du CLIENT ou des fournisseurs desdits Matériels et Logiciels.
4. Le PRESTATAIRE s'engage à mettre à disposition les ressources et compétences nécessaires à la prestation en corrélation avec le niveau de service associé, notamment pour les montées de versions. De même, il s'engage sur leur mise à disposition dans les délais, pour toutes les opérations définies lors des Comités de Pilotage ou Stratégique.

3.1.3 - Sur l'évolutivité

1. Le PRESTATAIRE s'engage à conseiller le CLIENT sur le maintien et l'évolution de son Système d'Information au meilleur niveau technique correspondant à l'état de l'art. Pour ce faire, le PRESTATAIRE pourra proposer au CLIENT les solutions qu'il juge opportunes et pérennes.
2. Le PRESTATAIRE s'efforcera de conseiller et/ou de proposer au CLIENT les mesures lui apparaissant souhaitables pour assurer la bonne exploitation et l'amélioration éventuelle du Système d'Information, compte tenu des besoins du CLIENT et en tenant compte des impératifs liés à une possible réversibilité.

3.1.4 - Contrôle des comptabilités informatisées- Archivage

1. Le PRESTATAIRE s'engage, en cas de contrôle des traitements effectués sur le Système d'Information par l'Administration Fiscale, par tout autre organisme administratif en charge des contrôles des activités des entreprises ou par tout tiers auditeur désigné par le CLIENT, à faciliter l'accès à l'environnement d'exploitation du CLIENT et à coopérer pleinement avec le CLIENT dans le cadre d'un tel contrôle.

A ce titre, le PRESTATAIRE s'engage à communiquer au CLIENT, à première demande et dans un délai compatible avec les exigences de l'administration fiscale, les éléments d'information relatifs aux traitements du CLIENT et toute documentation informatique, qu'il aura archivés, gérés ou générés au titre du présent Contrat et exigés par la réglementation en vigueur. A cet égard, les procédures d'archivage prévues par l'Assurance Qualité, mises en place par le PRESTATAIRE, devront respecter les prescriptions réglementaires en vigueur telles qu'elles lui seront communiquées par le CLIENT.

2. Le PRESTATAIRE s'engage à ne pas communiquer directement d'informations auprès des organismes visés au paragraphe 1 ci-dessus, sans avoir obtenu l'accord préalable et écrit du CLIENT.
3. Par ailleurs, le PRESTATAIRE reconnaît qu'en application de l'instruction du 14 octobre 1991 (Loi 136-6-91) relative à l'Article L.103 de la loi de finances pour 1990, le CLIENT a l'obligation de pouvoir disposer des codes sources des logiciels-outils et/ou progiciels aux fins de permettre, le cas échéant, à l'Administration fiscale d'être en mesure d'effectuer tout contrôle de la comptabilité informatisée du CLIENT ou de toute filiale. En conséquence, à première demande du CLIENT et dans un délai compatible avec les exigences de l'administration fiscale, le PRESTATAIRE remettra au vérificateur fiscal désigné par le CLIENT une copie des codes sources des logiciels-outils et/ou progiciels que le PRESTATAIRE a décidé d'utiliser pour les besoins du présent Contrat. Ces codes sources concernent les développements spécifiques effectués par le PRESTATAIRE autour du Système d'Information du CLIENT, ainsi que les codes sources des logiciels qui lui auront préalablement été communiqués par le CLIENT.
4. Aux fins de respecter ses obligations définies au présent article, le PRESTATAIRE garantit, la pérennité des supports des éléments archivés, gérés et générés au titre du présent Contrat, de telle façon que les supports informatiques utilisés permettent d'accéder, à tout moment pendant la durée du présent Contrat, aux données qui y sont enregistrées. Dans le cas où les progiciels et/ou outils que le PRESTATAIRE a décidé d'utiliser pour les besoins du présent Contrat ne disposeraient pas des fonctionnalités d'archivage nécessaires pour l'exécution de cette obligation, le PRESTATAIRE devra en alerter le CLIENT dans les meilleurs délais.

3.2 - MODALITES D'EXECUTION

3.2.1 - Matériel

1. Aucun matériel appartenant au CLIENT ne sera cédé au PRESTATAIRE. Toutefois, les Matériels dont la liste figure dans le Cahier des Charges du CLIENT sera mis à la disposition du PRESTATAIRE pour toute la durée du Contrat.
2. Tout matériel acquis en cours d'exécution du Contrat sera, selon la décision du Comité Stratégique,
 - soit acquis directement par le CLIENT et mis à la disposition du PRESTATAIRE conformément aux dispositions ci-dessus,
 - soit acquis par le PRESTATAIRE sous réserve des dispositions de l'article 6.3.4.
3. Chaque partie signera les contrats de maintenance nécessaires pour le matériel dont elle est propriétaire. Toutefois le CLIENT mandate le PRESTATAIRE pour s'assurer de l'application en son nom de ces contrats de maintenance.

3.2.2 - Logiciels

La liste des Logiciels actuellement utilisés par le CLIENT et permettant le traitement des données du CLIENT figure dans le Cahier des Charges du CLIENT . Ces Logiciels seront mis à disposition du PRESTATAIRE par le CLIENT, avec l'accord des éditeurs si nécessaire. Le PRESTATAIRE s'engage à cet égard à intervenir auprès des éditeurs pour faciliter cette mise à disposition.

Les logiciels applicatifs dont le CLIENT est titulaire des droits de propriété intellectuelle y afférents et listés dans le Cahier des Charges du CLIENT restent la propriété exclusive du CLIENT. Toutefois, le CLIENT concède au PRESTATAIRE, à titre gratuit, le droit d'utiliser ces Logiciels sur le Site pour la durée du présent Contrat pour l'exécution de ses prestations au titre du présent Contrat.

3.2.3 - Fichiers et mise à disposition des traitements

Les fichiers de données et tout document ou toute information remis par le CLIENT au PRESTATAIRE pour être traités au titre du présent Contrat ainsi que ceux résultant des traitements effectués par la PRESTATAIRE au titre du présent Contrat, restent en toute circonstance la propriété exclusive du CLIENT, y compris pour les modifications ou compléments qui pourraient y être apportés par le PRESTATAIRE.

Sur demande du CLIENT, le PRESTATAIRE devra lui restituer les fichiers ou lui en donner une copie conformément aux modalités fixées dans la Convention de Service, soit sous forme directement exploitable par un système informatique, soit sous toute autre forme prévue par les parties.

3.2.4 - Site d'exploitation

A la date de signature du Contrat, les sites exploitation concernés par le Contrat sont :

- RUEIL (Siège et Direction des Achats à Rueil-Malmaison (92))
- Emile HUCHET (Centrale Emile Huchet à Carling (57))
- LUCY (Centrale de Lucy à Montceau-les-Mines (71))
- GARDANNE (Centrale de Provence à Meyreuil (13))
- HORNAING (Centrale de Hornaing à Hornaing (59))
- CERCHAR (Cerchar à Mazingarbe (62))
- CODAP à St-Avoid (57),
- Agence commerciale de Metz (57)
- Agence commerciale de Lille (59)
- Agence commerciale de Lyon (69)

Les sites sont susceptibles d'évoluer en nombre ou en situation géographique dans les conditions de l'article 2.3 .

a) Cas des locaux fournis par le PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE demeure libre de modifier à sa convenance le lieu de réalisation de ses prestations (Site), sous réserve de :

- prévenir le CLIENT de ces modifications
- ne pas modifier l'organisation du CLIENT,
- ne pas dégrader le niveau de services défini au présent Contrat
- ne pas générer d'incidence sur la partie financière du présent Contrat ni de frais supplémentaires pour le CLIENT

b) Cas des locaux fournis par le CLIENT :

Le PRESTATAIRE déclare connaître les conditions d'intervention compte tenu des conditions particulières d'exploitation et éventuelles interfaces avec d'autres entreprises et ne pourra, à ce titre, réclamer aucune plus-value.

Toutefois, le CLIENT se doit de permettre au PRESTATAIRE d'émettre des observations en cas d'installation dans de nouveaux locaux ou changement de l'existant.

c) Changement de Site

Les parties pourront décider de changer de Site, en respectant un préavis raisonnable permettant la poursuite des prestations sans discontinuité non planifiée. Un changement éventuel de Site à l'initiative du PRESTATAIRE ne pourra en aucun cas affecter de quelque façon que ce soit la qualité des prestations informatiques réalisées par le PRESTATAIRE ou les traitements prévus contractuellement.



Les frais directs résultant de ce changement, tels que les frais de déménagement ou les surcoûts de télécommunications, seront à la charge de la partie qui prendra l'initiative de ce changement de Site. En outre, en cas de changement de Site demandé par le CLIENT, les autres frais et charges du PRESTATAIRE induits par le changement de Site, feront l'objet d'un devis préalable accompagné des pièces justificatives nécessaires qui sera soumis à l'accord du CLIENT. Le changement de Site accepté par le PRESTATAIRE et résultant d'une demande du CLIENT ne pourra s'effectuer qu'après accord des parties sur les conditions.

d) Nouveaux sites de production du CLIENT

Si, dans le cadre de son développement, le CLIENT était amenée à implanter un ou plusieurs sites de production dans des pays présentant des risques pour la sécurité et l'intégrité physique de ses propres collaborateurs et/ou de ceux du PRESTATAIRE, les parties conviennent d'ores et déjà de se rencontrer pour statuer sur les précautions à prendre.

3.2.5 - Liaisons de télécommunications

Le CLIENT prend à sa charge les frais d'installation et les coûts fixes et abonnements afférents aux liaisons de télécommunications sécurisées nécessaires à l'exécution du présent Contrat. Le PRESTATAIRE s'assure de l'application du contrat conclu entre le CLIENT et le prestataire de télécommunication de son choix dans le cadre de sa maîtrise d'œuvre.

3.3 - OBLIGATIONS DU CLIENT (MAITRISE D'OUVRAGE)

3.3.1 Le CLIENT s'engage à mettre à la disposition du PRESTATAIRE l'ensemble des informations nécessaires ou utiles au PRESTATAIRE pour assurer les prestations dont il a la charge.

Le CLIENT est responsable du contrôle des données transmises au PRESTATAIRE pour traitement. Elle exerce un contrôle régulier sur la validité des données soumises aux traitements ainsi que sur les résultats obtenus en sortie de traitement.

Ces contrôles sont effectués dans le délai de 5 (cinq) jours ouvrés suivant la remise des résultats par le PRESTATAIRE.

Toute réclamation du CLIENT en vue de modifier les résultats des traitements, dans le cas où ils s'avéreraient être erronés, est examinée par le Comité de Pilotage qui devra déterminer l'origine de l'anomalie constatée.

Le PRESTATAIRE s'engage à effectuer dans les meilleurs délais, toute opération requise en vue de modifier les résultats des traitements, dans le cas où ils s'avéreraient être erronés.

S'il s'avérait que l'origine de l'erreur soit imputable au CLIENT ou à un tiers du CLIENT, le PRESTATAIRE serait rémunéré pour le travail supplémentaire effectué sur la base des modalités financières de l'Annexe 4.



- 3.3.2 Le CLIENT s'engage à collaborer sans réserve dans un esprit de partenariat avec les employés du PRESTATAIRE, et notamment à leur fournir toute information qui pourrait leur être utile dans l'exécution des tâches qui leur incombent, et ce, à la première demande et dans les meilleurs délais et de parfaite bonne foi, afin de lui permettre de pouvoir exécuter l'ensemble des prestations dont il a la charge dans de bonnes conditions.
- 3.3.3 Le CLIENT s'engage à effectuer l'ensemble des formalités administratives nécessaires à l'exploitation des fichiers et données dont elle est propriétaire, telles que les déclarations à la CNIL de fichiers nominatifs. Le droit d'accès à ses fichiers sera exercé directement auprès du CLIENT.
- 3.3.4 Le CLIENT s'engage à effectuer les paiements dus au titre des prestations exécutées par le PRESTATAIRE dans les délais définis dans le présent Contrat.
- 3.3.5 En cas de modification technique par le CLIENT sur son Système d'Information, celle-ci s'engage à en informer le PRESTATAIRE par lettre recommandée avec accusé de réception. A compter de la date de réception de ce courrier, le PRESTATAIRE s'engage sous 10 (dix) jours ouvrés, et suivant les mêmes modalités, à informer le CLIENT de l'impact de ces modifications sur le présent Contrat. Passé ce délai, le PRESTATAIRE ne pourra se prévaloir d'aucun retard ou d'aucune plus-value au titre desdites modifications.
- 3.3.6 Dans le cas où le PRESTATAIRE aurait averti le CLIENT conformément au paragraphe 3.3.5, le CLIENT autorise le PRESTATAIRE à participer, en tant que conseil, aux délibérations techniques concernant les modifications en cause.
- 3.3.7 Le CLIENT reste responsable de ses prestataires et sous-traitants et s'engage notamment à communiquer au PRESTATAIRE toute évolution impactant le périmètre du PRESTATAIRE. Le cas échéant, il s'assure de la coopération de ses intervenants tiers.



CHAPITRE 4 - REGLES DE FONCTIONNEMENT

4.1 - DESIGNATION DES RESPONSABLES

Le PRESTATAIRE et le CLIENT s'engagent à désigner à la signature du présent Contrat chacun en ce qui le concerne, un Responsable du suivi et du contrôle de la réalisation des prestations, objet du présent Contrat.

Responsables du PRESTATAIRE

Le PRESTATAIRE désigne un Directeur de Compte, garant du respect des engagements du PRESTATAIRE vis-à-vis du CLIENT. Ce Directeur de Compte a pour mission :

- d'être l'interlocuteur unique du CLIENT en vue d'assurer le suivi global du présent Contrat
- d'animer les réunions des Comités Stratégique et de Pilotage
- d'encadrer et animer l'équipe du PRESTATAIRE dans l'exécution de ses tâches courantes

Le Directeur de Compte est assisté d'un Responsable Technique pour chacun des Domaines identifiés en annexe , hors option.

Ces Responsables Techniques par Domaine ont pour mission :

- de décrire précisément toute cause d'incident,
- de préconiser des optimisations techniques.

Responsables du CLIENT

Le CLIENT désigne le Responsable du Système d'Information du CLIENT avec pour mission d'assurer les obligations du CLIENT, notamment :

- de valider les informations fournies par le CLIENT,
- de formaliser et de valider les " Demandes de prestation ",
- d'assurer le respect par l'organisation CLIENT des contraintes du Système d'Information,
- de mettre à disposition du PRESTATAIRE les moyens CLIENT nécessaires à la réalisation des prestations
- d'encadrer et animer l'équipe du CLIENT dans l'exécution de ses tâches courantes
- de co-animer les réunions des Comités Stratégique, de Pilotage et Support Technique, et d'assurer la rédaction des comptes-rendus desdites réunions
- de veiller au respect des procédures par les utilisateurs du CLIENT.

Le Responsable du Système d'Information CLIENT est assisté d'un Gestionnaire d'Application pour la partie fonctionnelle, paramétrage et technique, d'un Intervenant Bureautique CLIENT pour la partie bureautique. Le CLIENT s'engage sur leur disponibilité et compétence. Les Rôles et Responsabilités des IB et GA sont repris en Annexe 3.

4.2 - STABILITE DES EQUIPES

- 4.2.1. Le PRESTATAIRE a une connaissance éprouvée de ce type de prestations. Le PRESTATAIRE assume seul l'entière responsabilité quant à la définition du profil et à la désignation des membres de son équipe ainsi que de leur nombre. L'équipe constituée par le PRESTATAIRE sera composée de ressources mutualisées et/ou dédiées. L'organisation de l'équipe s'inscrit dans le schéma d'organisation tel que décrit en Annexe 2. Le PRESTATAIRE ne procédera pas, sans information préalable du CLIENT à des changements d'affectation des intervenants principaux désignés à l'article 4.1 du présent Contrat. Ces intervenants principaux doivent être des salariés du Groupe EDS, exception faite du Directeur de Compte et du Responsable de l'administration SAP qui seront obligatoirement des salariés du PRESTATAIRE.

Le PRESTATAIRE s'engage dans la mesure du possible à la pérennité et la stabilité de son équipe vis à vis du CLIENT, notamment pour la qualité de service. En conséquence, le PRESTATAIRE s'engage à veiller de manière générale sur la pérennité et la stabilité de l'ensemble de l'équipe.

- 4.2.2 Au cas où le remplacement de l'une de ces personnes s'avérerait néanmoins nécessaire, le PRESTATAIRE veillera à remplacer immédiatement l'intervenant partant par un nouvel intervenant ayant une compétence et une expérience au moins équivalentes. Le PRESTATAIRE informera préalablement, sauf cas de force majeure, le CLIENT de toute modification de l'équipe du PRESTATAIRE. En outre, Le PRESTATAIRE s'engage à respecter l'équilibre de l'appartenance des intervenants principaux, qui favorise au mieux la synergie et le retour d'expérience du groupe EDS. Ainsi, le Directeur de Compte et le Responsable de l'administration SAP resteront du personnel d'EDS France. Les deux parties conviennent de l'importance de la mission du Directeur de Compte dont le remplacement, sauf cas de force majeure, fera l'objet d'un préavis de 2 mois.

Le PRESTATAIRE prendra les mesures nécessaires pour que les éventuelles opérations de remplacement ne perturbent pas le calendrier de réalisation et la qualité des prestations. Les coûts induits par le transfert de connaissances d'un ancien intervenant de l'équipe à un nouvel intervenant, seront intégralement supportés par le PRESTATAIRE, les nouveaux intervenants devant être opérationnels dans la mesure du possible au jour du départ des anciens.

- 4.2.3 Dans le cas où le motif du remplacement est dû à une cause exceptionnelle et indépendante de la volonté du PRESTATAIRE (décès, maladie, accident...), le PRESTATAIRE sera tenu de veiller au remplacement du personnel concerné dans les meilleurs délais.

4.3 - SUIVI DE L'EXECUTION

Dès la signature du présent Contrat, les parties mettront en place les instances de suivi et de relation entre les parties, conformément aux dispositions suivantes :

- le Comité Stratégique,
- le Comité de Pilotage.

Comité Stratégique

Le Comité Stratégique est composé :

- d'un membre de la Direction de chacune des parties,
- du Directeur de Compte du PRESTATAIRE
- du Responsable du Système d'Information du CLIENT

Il se réunit semestriellement et /ou à la demande d'une des deux parties pour assurer une supervision générale du fonctionnement du Système Informatique, assurer une information réciproque des décisions stratégiques des deux entreprises qui influencent la vie du Contrat, et éventuellement résoudre ou arbitrer les difficultés ou conflits survenus. Il valide les options stratégiques retenues par le Comité de Pilotage et étudie les options d'actualisation, d'évolution, ou de modification du service.

L'ordre du jour est rédigé conjointement par le PRESTATAIRE et le CLIENT.

Comité de Pilotage

Le Comité de Pilotage a pour rôle de vérifier mensuellement que la prestation s'est déroulée normalement et a été correctement exécutée.

En outre, le Comité de Pilotage analyse le niveau de service de la prestation, constaté au cours du mois écoulé, et planifie les prestations des mois à venir, il planifie les demandes de travaux complémentaires.

Le Comité de Pilotage a pour mission de préconiser toute évolution technique qui peut avoir un impact sur la prestation. Il actualise, si nécessaire, le niveau du service à délivrer, il contrôle l'adéquation des moyens mis en œuvre. Il décide des actions de coordination des différents services et il examine les éventuelles contestations formulées par l'une ou l'autre des parties, en ce qui concerne la facturation.

Il est composé au minimum :

- pour le PRESTATAIRE, du Directeur de Compte
- pour le CLIENT, du Responsable Système d'Information CLIENT

L'ordre du jour est rédigé conjointement par le PRESTATAIRE et le CLIENT.

Comptes-rendus

Pour chaque réunion des comités susvisés, un compte-rendu est établi sous 5 (cinq) jours ouvrés par un représentant du PRESTATAIRE. Il sera remis au CLIENT pour validation expresse, au plus tard lors de la réunion suivante du même comité.

4.4 - DROIT D'AUDIT

- 4.4.1 Une fois par an maximum, les parties conviennent que le CLIENT, après en avoir avisé le PRESTATAIRE par écrit avec un préavis minimum de 10 (dix) jours ouvrés, pourra faire procéder, à ses frais, à un contrôle du respect des conditions d'exploitation du Système d'Information définies dans le Contrat et des obligations contractuelles à la charge du PRESTATAIRE. A ce titre, le CLIENT désignera un auditeur indépendant non concurrent du PRESTATAIRE sur le marché de l'infogérance, et qui devra signer un engagement de confidentialité.
- 4.4.2 Le PRESTATAIRE s'engage à collaborer en toute bonne foi avec l'expert et à lui faciliter son audit en lui procurant toutes les informations nécessaires aux Systèmes d'Information du CLIENT à l'exception des informations confidentielles (i.e ; données clients, structure des coûts du PRESTATAIRE) et en répondant à l'ensemble de ces demandes afférentes à cet audit.
- 4.4.3 Un exemplaire du rapport d'audit rédigé par l'auditeur sera remis à chaque partie.
- 4.4.4 Aucun audit de conformité à une quelconque législation ou norme ou à une quelconque norme spécifique au CLIENT ne pourra être mené par le CLIENT sans accord préalable et écrit du PRESTATAIRE. En cas d'accord du PRESTATAIRE sur un tel audit, les coûts seront à la charge du CLIENT. Si du fait de cet audit, des modifications des prestations devaient être envisagées, les Parties se rencontreront.

4.5 - ANALYSE DU MARCHE

4.5.1 Analyse du marché par un expert

Compte tenu de la durée du Contrat (3 ans), les parties conviennent d'ores et déjà de la possibilité, en dehors et sans redondance avec le principe d'audit défini à l'article 4.4, d'effectuer une analyse du marché dès le 18^{ème} mois du présent Contrat.

Les parties ne pourront effectuer plus d'une analyse du marché chacune, par an, à compter de la deuxième année du présent Contrat.

Cette analyse portera principalement sur les points suivants :

- Niveau technique préconisé contractuellement par le PRESTATAIRE ;
- Niveau de service contractuel;
- Niveau et pertinence des indicateurs en place (qualité de services)
- Prix global en rapport aux engagements contractuels

Il est décidé que la partie demandant cette analyse pour justifier d'une évolution du présent contrat en assumera seule la charge financière.

Cette analyse sera obligatoirement conduite par un tiers, non-concurrent du PRESTATAIRE, reconnu expert et compétent dans le domaine de l'infogérance, et pouvant justifier de références en tant que prestataire ayant l'expérience de la réalisation d'études dans ce domaine.

La partie voulant exercer son droit d'analyse du marché devra impérativement en informer l'autre partie, par écrit, un (1) mois avant le début de ladite analyse.

Les parties désigneront alors, conjointement, un tiers chargé de mener l'analyse et le périmètre de cette analyse. Si, au terme du mois de préavis, aucun accord n'était trouvé concernant ledit tiers ou périmètre, la procédure de conciliation de l'article 4.7 du présent contrat s'appliquerait de plein droit, avec pour objet premier de désigner un tiers acceptable par les deux parties.

Au vu des résultats de l'analyse, les parties conviennent de se concerter pour statuer quant aux aménagements à apporter au présent contrat.

S'il apparaît un écart supérieur à 10% entre le prix du marché et le prix du Contrat et que l'écart ne se justifie pas partiellement ou totalement par des éléments propres au contexte du CLIENT et aux engagements contractuels, le PRESTATAIRE s'engage à mettre en œuvre un plan interne d'actions ayant pour objectif, dans le délai de trois mois à compter de la fin de l'examen du rapport d'études, l'examen du réajustement des prix concernés.

Si aucun accord ne parvenait à être trouvé entre les parties, la clause de l'article 6.2.4 pourrait être activée.

4.5.2. – Analyse du marché par l'une ou l'autre des parties

Si l'une ou l'autre des parties décidait d'engager une discussion sur le présent Contrat sans faire appel à son droit d'analyse prévu à l'article 4.5.1, il est convenu que l'autre partie examinera avec toute l'attention requise les doléances qui lui sont présentées. Toutefois, en cas de divergence d'opinion, il pourra être demandé à la partie ayant soulevé le débat, de justifier son argumentaire au moyen d'une analyse du marché en bonne et due forme, à ses seuls frais.

4.6 - PENALITES

Les pénalités définies en Annexe 5 ont valeur d'astreinte et sont dues nonobstant tous dommages et intérêts auxquels pourrait prétendre le CLIENT.

Le CLIENT déduira le montant de la pénalité due du montant des sommes qu'elle doit au titre des présentes. Dans le cas où le montant des pénalités calculées atteindrait 10 % du montant annuel du Contrat et d'un blocage total et prolongé du Système d'Information, le CLIENT se réserve le droit de mettre en œuvre la clause de résiliation figurant à l'article 6.2 ci-après.

4.7 - CONCILIATION

4.7.1 Les parties ont le désir de mettre en place un mécanisme de règlement des différends qui facilite le règlement rapide et amiable de toute éventuelle difficulté d'application du présent Contrat. A ce titre, les parties sont convenues qu'avant toute saisine du Tribunal compétent, elles rechercheront une conciliation et s'efforceront de régler leurs éventuels différends à l'amiable en mettant en œuvre la ou les procédures qui suivent :

- a) Dès qu'un désaccord surviendra entre les parties sur une quelconque question en rapport avec l'exécution du présent Contrat, l'une ou l'autre partie pourra demander une réunion sur cette question du Comité Stratégique. Le Comité devra se réunir dans les 5 jours ouvrés suivant la réception de la lettre demandant sa réunion.

Le Comité disposera alors d'un délai de 5 jours ouvrés à compter de sa première réunion pour trouver une solution acceptable par les deux parties. En cas d'accord total ou partiel, celui-ci fera l'objet d'un compte rendu écrit de la réunion du Comité Stratégique au cours de laquelle les parties sont parvenues à un accord, ou d'un échange de courriers si l'accord n'est pas intervenu à l'occasion d'une réunion du Comité.

- b) Au cas où les parties ne parviendraient pas à un accord dans le cadre du Comité Stratégique dans les délais visés ci-dessus et/ou à l'issue du délai qu'elles ont fixé d'un commun accord, les parties peuvent décider qu'un expert pourra être saisi. Le cas échéant, plusieurs experts pourront être saisis si la mission confiée requiert des spécialités différentes qu'un seul expert ne peut réunir.

Tout expert doit être désigné pour sa compétence et être indépendant des deux parties.

En cas d'accord des deux parties, elles disposeront d'un délai de 2 jours ouvrés courant à compter de la demande d'expertise pour convenir d'un commun accord du nom de l'expert, de sa mission, et du délai de réalisation de cette mission d'expertise.

A défaut d'accord, la partie la plus diligente pourra saisir le Tribunal compétent.

Lors de la désignation de l'expert, les parties, fixeront précisément et par écrit la mission confiée à un (ou plusieurs) expert(s). L'expertise ne pourra excéder le cadre ainsi fixé, sauf extension expresse de mission décidée d'un commun accord entre les parties selon les mêmes modalités que celles utilisées pour une fixation initiale de mission.

Toute expertise doit être menée dans le respect du contradictoire. Sauf accord contraire des parties, l'expert devra remettre un rapport dans un délai maximum de 20 jours à compter de sa désignation.



Dans les 5 jours suivant la remise du rapport de l'expert, le Comité Stratégique se réunira pour rechercher un accord. A défaut d'une telle concertation, la partie la plus diligente pourra saisir le Tribunal compétent.

- 4.7.2 En aucun cas, la mise en œuvre de la procédure de conciliation ci-dessus ne saurait justifier en elle-même une suspension ou résiliation du présent Contrat. Dans une telle hypothèse, les parties s'engagent en conséquence à poursuivre de bonne foi l'exécution du présent Contrat, notamment en se basant sur les éléments non contestés, en cas de litige portant sur une partie de la question en cause, ou sur les derniers éléments ayant servi de base à l'exécution du Contrat. Toutefois, en cas de mise en jeu de la clause résiliation visée à l'article 6.2 ci-après avant le terme de la procédure de conciliation, celle-ci prendra fin immédiatement.

CHAPITRE 5 – ELEMENTS FINANCIER

5.1 - PRIX

5.1.1 Les prix des prestations, objet du présent Contrat, tels que décrits à l'Annexe 4 sont forfaitaires pour toute la durée du contrat. Ils seront révisés annuellement selon la formule de révision prévue en Annexe 4.

5.1.2 Le prix fixé s'entend pour l'exécution de la totalité des prestations prévues au titre du présent Contrat. Le prix prend en compte l'ensemble des coûts, frais et débours du PRESTATAIRE nécessaire à cette exécution à l'exclusion en particulier :

- des frais de déplacement du personnel du PRESTATAIRE dans le cas de déplacements demandés par le CLIENT,
- des refacturations éventuelles de matériels et logiciels acquis par le PRESTATAIRE à la demande exclusive du CLIENT .
- des frais et dépenses relatifs :
 - * aux Matériels dont le CLIENT est propriétaire, et leur renouvellement,
 - * aux contrats de garantie et de maintenance des matériels et logiciels appartenant au CLIENT,
 - * à la mise à niveau des Matériels et Logiciels dont le CLIENT est propriétaire,
 - * au WAN,
 - * à l'accès aux supports des éditeurs et constructeurs (SAP, Microsoft, HP, Orange, Dell, Veritas, Oracle, MacAfee, RIM, AVM, ...)
 - * à l'accès aux supports des intégrateurs (Atos, Unilog-Logica,..)
 - * aux médias de sauvegarde ou tout autre support de stockage tel que cédérom ou DVD
 - * aux consommations téléphoniques du logiciel de fax

5.1.3 L'Annexe 4 précise par ailleurs les conditions de révision et les tarifs applicables en cas d'évolution du périmètre contractuel, conformément à l'article 2.3.

5.2- CONDITIONS DE PAIEMENT

5.2.1 Modalités de paiement

Les règlements interviendront chaque mois, à terme échu, à soixante (60) jours date de facture.

Les paiements seront effectués par virement bancaire .

5.2.2 Planning de répartition des prix

La prestation couvrant une période de 3 ans, les prix seront planifiés de la façon suivante :

Année 1 :	477 100	EURO. HT
Année 2 :	463 600	EURO. HT
Année 3 :	450 000	EURO. HT

5.2.3 Echelonnement des paiements concernant la totalité du Contrat

Les paiements seront échelonnés de la manière suivante :

Une commande regroupant :

- une ligne « infogérance 1^{re} Année » en douze forfaits pour un montant mensuel par forfait de : 39 760 € HT
- une ligne « infogérance 2eme Année » en douze forfaits pour un montant mensuel par forfait de : 38 630 € HT
- une ligne « infogérance 3eme Année » en douze forfaits pour un montant mensuel par forfait de : 37 500 € HT

5.3 - FACTURATION

Les prestations sont facturées mensuellement.

Les factures seront libellées aux nom et adresse du CLIENT, et envoyées en trois exemplaires à :

SOCIETE NATIONALE D'ELECTRICITE ET DE THERMIQUE
Service Comptabilité Fournisseurs
85 avenue Victor Hugo
92563 RUEIL MALMAISON Cedex

Avec indication, clairement identifiable, du numéro de commande.

Les factures correspondant à l'ensemble des prestations du présent Contrat, quelle que soit l'entité du groupe EDS qui les assure, seront établies par EDS France , sous le contrôle et la responsabilité du PRESTATAIRE.

CHAPITRE 6 - FIN DU CONTRAT

6.1 - DUREE CONTRACTUELLE

La date d'entrée en vigueur du présent contrat est fixée au 1er février 2007 (ci-après la " Date d'Entrée en Vigueur "), ce dernier arrivera à expiration trois (3) ans après, jour pour jour (ci-après la " Date d'Expiration "), à moins qu'il n'y soit mis fin à une date antérieure conformément aux dispositions du Contrat. La durée du contrat pourra être prolongée, à tout moment, par accord écrit entre les parties (notamment dans le cadre d'une prolongation pour consultation en cas de sortie anticipée et/ou en fin de durée de validité). La durée de trois ans du présent contrat inclut la Phase de Réversibilité.

La reconduction éventuelle du Contrat se fera au terme d'une nouvelle consultation avec mise en concurrence et phase de négociation commerciale.

Aucune reconduction tacite ne sera appliquée au présent Contrat.

En tout état de cause, les effets du présent Contrat ne s'éteignent qu'au jour de la fin des prestations de réversibilité visées à l'article 2.2.2 ci-dessus et 6.3 ci-dessous.

6.2 - RESILIATION

6.2.1 - Résiliation pour faute

En cas de manquement par l'une des parties à l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat, l'autre partie pourra, moyennant un préavis de 3 mois, résilier par anticipation le présent Contrat de plein droit et demander la réparation de son entier préjudice, après envoi d'une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception, restée infructueuse après un délai de trente (30) jours qui identifie le manquement ou l'événement en cause, étant entendu que le préavis de 3 mois ci-dessus visé commence à courir à la date de notification de la résiliation, mais peut être réduit par les termes de la lettre de notification à un délai moindre si la gravité du manquement et l'urgence d'un remède le justifient ou peut être augmenté si les opérations de réversibilité le justifient.

Les deux parties utiliseront le délai de préavis pour préparer et mettre en œuvre la procédure de réversibilité.

Dans ce cas, le CLIENT paiera les prestations effectuées par le PRESTATAIRE au prorata des mois écoulés jusqu'à la date de cessation du Contrat, et le PRESTATAIRE remboursera au CLIENT, le cas échéant, le trop perçu au titre des prestations d'infogérance non réalisées.

6.2.2– Résiliation pour cause exceptionnelle

Le CLIENT pourra également résilier le présent Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sans mise en demeure ou préavis préalable et sans qu'aucune indemnité ne soit due au PRESTATAIRE, en cas de destruction des moyens d'exploitation empêchant toute exécution des prestations effectuées au titre du présent Contrat.

Dans ce cas, le CLIENT paiera les prestations effectuées par le PRESTATAIRE au prorata des mois écoulés jusqu'à la date de cessation du Contrat et le PRESTATAIRE remboursera le cas échéant au CLIENT le trop perçu au titre des prestations d'infogérance non réalisées.

6.2.3 - Résiliation anticipée par le CLIENT

Le CLIENT a la possibilité d'arrêter par anticipation et par lettre recommandée avec avis de réception le présent Contrat avant la durée de 3 ans mais à partir du 25^{ème} mois, et ceci mois par mois, moyennant un préavis de 3 mois. Dans ce cas, le CLIENT sera redevable de l'indemnité de sortie fixée en Annexe 4.

6.2.4 - Résiliation suite à une analyse du marché

En application de l'Article 4.5.1, le CLIENT pourra résilier le présent Contrat par lettre recommandée avec avis de réception, sans qu'aucune indemnité ne soit due à aucune des Parties. La phase de réversibilité débutera au début du mois suivant la date de réception de la lettre recommandée avec avis de réception notifiant la résiliation suite à une analyse du marché et s'effectuera dans les conditions prévues à l'Article 6.3.

Dans ce cas, le CLIENT paiera les prestations effectuées par le PRESTATAIRE au prorata des mois écoulés jusqu'à la date de cessation du Contrat et le PRESTATAIRE remboursera le cas échéant au CLIENT le trop perçu au titre des prestations d'infogérance non réalisées.

6.3 - CONTINUITE – REVERSIBILITE

6.3.1 Compte tenu du fait que le PRESTATAIRE a le contrôle de l'exploitation informatique du Système d'Information du CLIENT, le PRESTATAIRE s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, en cas de fin des prestations d'exploitation quelle qu'en soit la cause, à assurer une réversibilité des actes techniques et d'exploitation de réalisation des prestations, objet du présent Contrat, afin de permettre au CLIENT ou à tout tiers qu'elle a mandaté de reprendre l'exécution des prestations confiées au PRESTATAIRE dans les meilleures conditions.

6.3.2 A ce titre, le PRESTATAIRE exécutera les prestations décrites au Plan de Transition, et en particulier :

- a) assurera le maintien opérationnel du système d'information du CLIENT, en conformité avec la documentation d'exploitation et la documentation des applications qu'il a reçues du CLIENT, ou qu'il a élaboré.
- b) informera systématiquement le CLIENT de toute modification pouvant avoir une incidence sur la réversibilité,
- c) s'engage à fournir sur demande du CLIENT, une copie à jour au dernier jour du mois précédent la demande, des éléments en sa possession, concernant les systèmes et les sous-systèmes d'exploitation, les procédures d'exploitation, les programmes en code source (si le CLIENT les lui a remis), et code objet, les fichiers et les bases de données relatives aux applications informatiques confiées par le CLIENT au PRESTATAIRE.
- d) si nécessaire, pourra également, pour l'exécution de ses prestations, conclure avec les fournisseurs et éditeurs concernés, des licences de logiciels, des contrats de leasing ou de location de matériels et des contrats de maintenance dont le transfert, si accord des fournisseurs et éditeurs concernés, sera possible au bénéfice du CLIENT.
- e) transmettra au CLIENT une copie à jour du Plan de Transition dans les conditions de l'article 2.2.2.
- f) restituera, à la date de terminaison du présent Contrat ou à une date ultérieure à convenir entre les parties, au CLIENT l'intégralité des fichiers de données, programmes, matériels ou autres logiciels, mis à la disposition du PRESTATAIRE par le CLIENT, dans le cadre du présent Contrat et n'en conservera aucune copie. A ce titre, le PRESTATAIRE renonce à tout droit de rétention sur un quelconque élément appartenant au CLIENT et mis à la disposition du PRESTATAIRE au titre du présent Contrat. Le PRESTATAIRE tiendra à jour les dossiers techniques et d'exploitation et les fournira dans les mêmes conditions que ci-dessus au CLIENT et s'engage à répondre à toutes les questions relatives aux dits dossiers.

6.3.3 Le CLIENT rachètera les éléments matériels acquis par le PRESTATAIRE pour l'usage exclusif du Système d'Information du CLIENT pour un montant égal à leur valeur d'acquisition, déduction faite des amortissements pratiqués par le PRESTATAIRE, et de reprendre le bénéfice de tout contrat en cas de location ou de crédit-bail.

6.3.4 A l'issue du Contrat et pendant les douze (12) mois qui suivront, le PRESTATAIRE s'engage à répondre à toute demande d'assistance du CLIENT portant sur l'exploitation de son Système d'Information. Les modalités contractuelles et financières de telles missions seront fixées par les parties sur la base de propositions établies par le PRESTATAIRE dans les meilleurs délais, sur la base des tarifs visés en Annexe 4 et réévalués par application de l'indice SYNTEC

BR

Am

- 6.3.5 Outre les obligations ci-dessus définies, le PRESTATAIRE veillera à transférer aux équipes du CLIENT ou de tout prestataire qui conclurait un contrat d'infogérance avec le CLIENT, les compétences sur le Système d'Information lui permettant de reprendre dans les meilleures conditions l'exploitation informatique du Système d'Information et ce quel que soit le moment auquel aura lieu la Phase de Réversibilité pendant la durée du présent Contrat. Le transfert de compétences consiste d'une manière générale en la communication au CLIENT ou au PRESTATAIRE précité de toute information de quelque nature que ce soit relative au Système d'Information. Ce transfert de compétences se fera dans le cadre du Plan de Transition prévu au paragraphe 2.2.2.
- 6.3.6 L'ensemble de ces prestations, à l'exception de celles visées aux paragraphes 6.3.4, 6.3.5, est compris dans le prix forfaitaire prévu à l'article 5 ci-dessus.



CHAPITRE 7 - CLAUSES GENERALES

7.1 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

- 7.1.1 Le PRESTATAIRE cède au CLIENT de manière non exclusive, conformément à l'article L.131-3 du Code de la Propriété Intellectuelle, au fur et à mesure de la réalisation de toute création réalisée exclusivement par lui au titre du présent Contrat et des paiements y afférents, les droits de propriété intellectuelle y afférents, et notamment les droits de reproduction, représentation, adaptation, commercialisation et utilisation, et ce pour toute la durée de protection légale prévue par l'article L.123-1 du code précité et pour le monde entier. En conséquence, le CLIENT sera habilitée à utiliser, reproduire, adapter, modifier, diffuser et exploiter sous quelque forme et sous quelque support que ce soit, lesdites créations. Par ailleurs, le PRESTATAIRE devra apposer une mention de confidentialité sur l'ensemble des documents et autres fournitures susvisées.

Au cas où le PRESTATAIRE serait amené à faire intervenir des tiers dans la réalisation des éléments susvisés, sans préjudice de ses obligations au titre de la sous-traitance, il répercutera dans les contrats de sous-traitance les dispositions nécessaires pour obtenir des tiers le transfert des droits nécessaires au respect du présent article.

La propriété corporelle de ces créations sera également transférée au CLIENT au fur et à mesure de leur réalisation et des paiements y afférents.

- 7.1.2 Le PRESTATAIRE garantit que l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents aux éléments transférés au CLIENT, conformément à l'article 7.1.1 ci-dessus ne constituera pas la contrefaçon de tout droit de propriété intellectuelle appartenant à un tiers. En conséquence, il s'engage à défendre à ses frais le CLIENT contre toute action en violation de droit d'auteur, ou d'autres droits de propriété intellectuelle intentée par un tiers et portant sur les éléments précités, sous réserve que la prétendue violation ne porte pas sur des modifications apportées par le CLIENT. Le CLIENT s'engage à laisser le PRESTATAIRE libre de conduire cette défense comme bon lui semble pour peu que l'effet recherché reste la défense du CLIENT.

Si tout ou partie de ces éléments est reconnu constituer une contrefaçon ou une autre violation de droits de propriété intellectuelle, le PRESTATAIRE devra, dans des délais compatibles avec la poursuite du projet, soit lui procurer une autre création ayant les mêmes fonctions, soit obtenir à ses frais pour le CLIENT le droit de continuer à utiliser la création litigieuse, soit rembourser au CLIENT le prix perçu au titre de la création en cause, nonobstant le droit du CLIENT de demander indemnisation de son préjudice.

7.2 - CONFIDENTIALITE

Sauf disposition contraire écrite, toutes les informations communiquées à l'une des parties par l'autre, avant ou après la date d'entrée en vigueur du présent Contrat (date de signature), le sont ou l'ont été à titre confidentiel et ne peuvent être utilisées que pour les besoins du Contrat.

Aucune de ces informations, y compris le Contrat lui-même, ne peut être divulguée par la partie qui les reçoit, par ses agents, salariés ou sous-traitants, sans l'accord préalable écrit de l'autre partie.

Ce qui précède ne s'applique pas à :

- aux informations nécessaires aux conseils juridiques et fiscaux (CAC inclus) de chacune des parties ; ceux-ci étant soumis au secret professionnel
- des informations qui sont déjà connues avant leur communication de la partie qui les reçoit,
- des informations qui appartiennent au domaine public ou qui viennent à tomber dans le domaine public sans que cela soit dû à une action non autorisée de la partie qui les reçoit,
- des informations qui sont légalement reçues d'un tiers,
- des informations qui sont élaborées de façon indépendante par la partie qui les reçoit sans utiliser les informations obtenues de l'autre partie,
- des informations dont la divulgation est exigée par la loi, une autorité administrative ou judiciaire.

Toute information confidentielle doit, si elle est communiquée sans support écrit, être expressément identifiée comme telle.

Toute information confidentielle revêtant une forme orale ou visuelle doit non seulement être identifiée comme telle au moment de sa diffusion, mais également être résumée par écrit, ce résumé devant être rapidement fourni à l'autre partie après ladite diffusion orale ou visuelle.

Cette obligation de confidentialité survit à l'expiration, à la résolution ou résiliation du présent Contrat, quelle qu'en soit la cause, et ce pendant une période de cinq ans à compter de ladite expiration, résolution ou résiliation.

Le PRESTATAIRE pourra mentionner, uniquement après accord préalable et écrit du CLIENT, à titre de référence, l'existence et l'objet des prestations relatives au présent Contrat, dans ses documents commerciaux à l'usage de sa clientèle et de ses prospects. Toutefois, lesdits documents et toutes évolutions ultérieures des références concernant le présent Contrat devront être soumis à l'approbation du CLIENT avant diffusion.

7.3 - RESPONSABILITE - ASSURANCES

7.3.1 - Responsabilité

1. Pour toute réclamation concernant l'exécution ou l'inexécution par le PRESTATAIRE de ses obligations contractuelles, le CLIENT sera en droit d'obtenir indemnisation de son entier préjudice dans la limite et pour toute la durée du Contrat d'une somme égale à quatre cent cinquante mille (450.000) euros , correspondant à la prise en charge par le PRESTATAIRE des risques liés à une non qualité ou défaillance des services, prestations et systèmes fournis par le dit PRESTATAIRE."

Le PRESTATAIRE ne sera, au titre du présent Contrat, responsable que des seuls dommages directs, à l'exclusion de tous dommages indirects, pertes d'exploitation, pertes de clients et atteinte à l'image.

Il est expressément convenu entre les parties qu'elles ne peuvent engager leur responsabilité respective que pendant un délai de six (six) mois à compter de la connaissance du dommage.

2. La responsabilité de l'une ou l'autre partie ne pourra être engagée en cas de survenance de cas de force majeure. Les parties conviennent qu'en cas de survenance d'un tel événement, elles se concerteront en vue de déterminer les mesures permettant d'assurer les prestations objet du présent Contrat tant que le PRESTATAIRE ne sera pas en mesure de s'en charger. En cas de prolongation d'une telle situation pendant plus de 3 mois, chacune des parties sera en droit de mettre fin par anticipation au présent Contrat, sans indemnité ni préavis, par simple envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

7.3.2 - Assurances

1. Le PRESTATAIRE reconnaît être assuré, selon les termes et conditions de sa police, en responsabilité civile, professionnelle et d'exploitation ainsi qu'en cas d'incendie de manière à couvrir les conséquences pécuniaires pour le CLIENT de tous les dommages matériels et immatériels consécutifs dont le PRESTATAIRE aurait à répondre.
2. Cette assurance devra être maintenue pendant toute la durée du présent Contrat et prise auprès d'une compagnie d'assurance notoire. Le PRESTATAIRE transmettra systématiquement au CLIENT le 1er mois de chaque année civile, une attestation annuelle émanant de ladite compagnie précisant les capitaux garantis et attestant le paiement de la police d'assurance.

En aucun cas, les dispositions du présent article ne pourront être interprétées comme constituant une limitation de responsabilité.

Le PRESTATAIRE informera le CLIENT par courrier recommandé avec accusé de réception, de toute résiliation de la couverture de l'assurance par la compagnie d'assurance. Dans ce cas, le PRESTATAIRE s'engage à souscrire une nouvelle police d'assurance dans les plus brefs délais, à ses frais.

RC

Am

7.4 - SOUS-TRAITANCE

Sauf à une entité membre de son groupe, le PRESTATAIRE n'est pas autorisé à sous-traiter les prestations visées au titre du présent Contrat, sans avoir obtenu préalablement l'accord exprès écrit du CLIENT, que le CLIENT peut librement accorder ou pas.

Il est rappelé que le droit commun (loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975) impose au PRESTATAIRE d'obtenir l'acceptation de ses sous-traitants - et l'agrément de leurs conditions de paiement - avant le début des prestations confiées aux dits sous-traitants et que le décret n° 92-158 du 20 février 1992 fait mention implicite des obligations d'information et de sécurité incombant au PRESTATAIRE en matière de sous-traitance.

Il est rappelé que le PRESTATAIRE est seul responsable vis-à-vis du CLIENT, des erreurs, malfaçons ou de tout autre fait commis par ses sous-traitants ou les sous-traitants de ces derniers.

Le PRESTATAIRE s'interdit d'appeler le CLIENT ou ses représentants en garantie dans tout différend qui pourrait survenir entre lui et des sous-traitants.

Le PRESTATAIRE traitera en direct avec tous ses sous-traitants, tant sur les aspects techniques que financiers et sans impact pour le CLIENT.

7.5 - NON SOLLICITATION DE PERSONNEL

Sauf en cas de réversibilité ou de licenciement pour motif économique de la personne sollicitée, chacune des parties renonce, sauf accord écrit préalable, à faire directement ou indirectement, des offres d'engagement à un collaborateur de l'autre partie ayant travaillé chez elle ou à le prendre à son service, sous quelque statut que ce soit, même si la sollicitation initiale est formulée par le collaborateur. Cette renonciation est valable pendant une période de vingt-quatre (24) mois à compter de la fin de l'intervention du collaborateur chez l'autre partie.

Dans le cas où l'une des parties ne respecterait pas cet engagement, elle s'engage à dédommager l'autre partie en lui versant une indemnité égale aux appointements bruts que le collaborateur aura perçus pendant les vingt-quatre (24) mois précédant son départ.

7.6 - LUTTE CONTRE LE TRAVAIL DISSIMULE

Le PRESTATAIRE confirme être à jour de ses obligations sociales et fiscales.

Par ailleurs, le PRESTATAIRE atteste sur l'honneur que les prestations seront réalisées par des salariés employés régulièrement au regard des articles L 143-3, L 143-5 et L 620-3 du Code du Travail, de la loi du 11 mars 1997 et ses décrets d'application du 31 mai 1997, et s'engage à respecter les obligations relatives à la protection des travailleurs et aux conditions de travail en vigueur.



Les attestations correspondantes figurent en Annexe. Toute fausse déclaration de la part du PRESTATAIRE entraînera la résiliation du présent Contrat aux torts du PRESTATAIRE, sans préjudice des dommages et intérêts que le CLIENT serait en droit de réclamer.

7.7 - DIVERS

Aucune renonciation de l'une ou l'autre des parties à se prévaloir de l'un quelconque de ses droits conformément aux termes du présent Contrat, ne saurait constituer une renonciation pour l'avenir aux dits droits.

Le présent Contrat annule et remplace tout accord antérieur des parties ayant le même objet et ne pourra être modifié que par un avenant signé par les deux parties.

Si l'une quelconque des stipulations du présent Contrat est nulle, elle sera réputée non écrite, mais n'entraînera pas la nullité du présent Contrat dans son entier. Toutefois, la validité du présent Contrat ne sera pas affectée si les parties conviennent de substituer à la clause nulle une clause valable reflétant leur intention initiale.

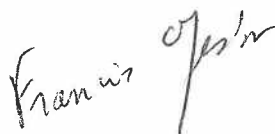
7.8 - DROIT APPLICABLE - ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le droit applicable au présent Contrat est le droit français.

Tout litige susceptible de s'élever entre les parties à propos de la formation, de l'exécution ou de l'interprétation du présent Contrat sera de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Nanterre. Cette clause d'attribution de compétence, par accord exprès entre les parties, s'appliquera même en cas d'appel en garantie et pour les procédures conservatoires, en référé ou par requête.

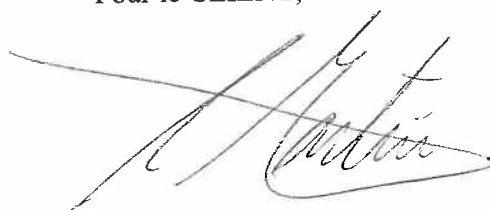
Fait à Rueil Malmaison,
Le 2 Février 2007
En deux exemplaires originaux

Pour le PRESTATAIRE,



M. Francis MESTON

Pour le CLIENT,



M. Alberto Martin RIVALS

LES ANNEXES

ANNEXE 1 - GLOSSAIRE

Les définitions ci-dessous complètent celles du Cahier des Charges du CLIENT.

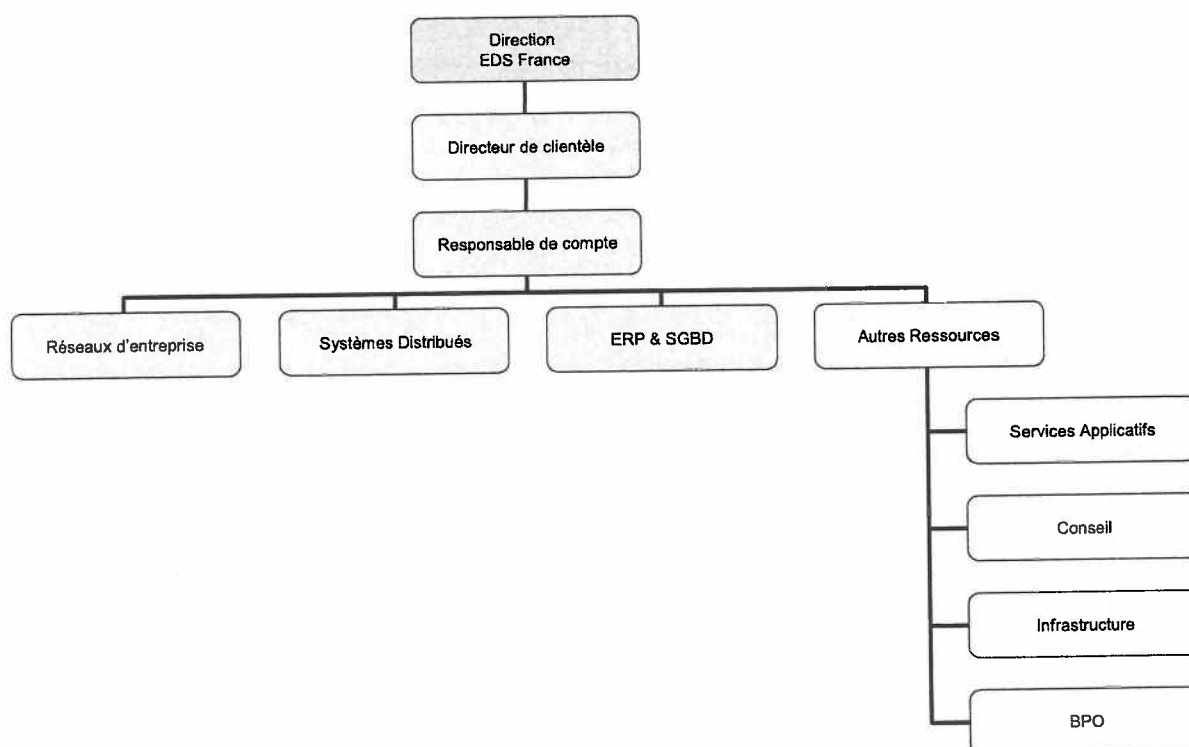
- 1.1. **Convention(s) de service** définit le niveau de qualité de service des traitements décidés d'un commun accord entre les parties, ainsi que les modalités de mise à disposition par les Utilisateurs des données puis les modalités de fourniture des résultats des traitements.
- 1.2. **Logiciels** désigne les logiciels mis à disposition du PRESTATAIRE par le CLIENT et listés dans le Cahier des Charges.
- 1.3. **Matériels** désigne les matériels mis à disposition du PRESTATAIRE et listés dans le Cahier des Charges.
- 1.4. **Assurance Qualité** signifie les normes de qualités ISO 9001 actualisées.
- 1.5. **Site** signifie le lieu géographique sur lequel seront effectués les traitements entrant dans le périmètre du présent Contrat.
- 1.6. **Système d'Information** signifie les systèmes informatiques intégrés autour des applications progiciels (dont SAP) et spécifiques, qui permettent le traitement informatique des activités du CLIENT et décrits dans le présent Contrat.
- 1.8. **Utilisateur** signifie les bénéficiaires des résultats des traitements effectués par le PRESTATAIRE.
- 1.9. **Changement de version mineur** signifie tout changement à l'intérieur d'une release d'une même version. Exemple : 3.1 vers 3.2
- 1.10 **Changement de version majeur** signifie tout changement de release. Exemples : 3.0 vers 3.1 ; 3.x vers 4.X ; 4.0 vers 4.5
- 1.11 Domaines, désigne les environnements ou services, définis ci dessous :
 - serveurs d'application
 - serveurs bureautiques
 - serveurs de fichiers / impressions
 - PC's de sauvegarde
 - réseau étendu WAN,
 - réseaux locaux LAN,
- 1.13 **IB** signifie " Intervenants Bureautique " défini en Annexe 3
- 1.14 **GA** signifie " Gestionnaires d' Application " défini en Annexe 3
- 1.15 Applications désigne les applications exécutées sur les serveurs d'application

Am

ANNEXE 2 - INTERVENANTS PRINCIPAUX

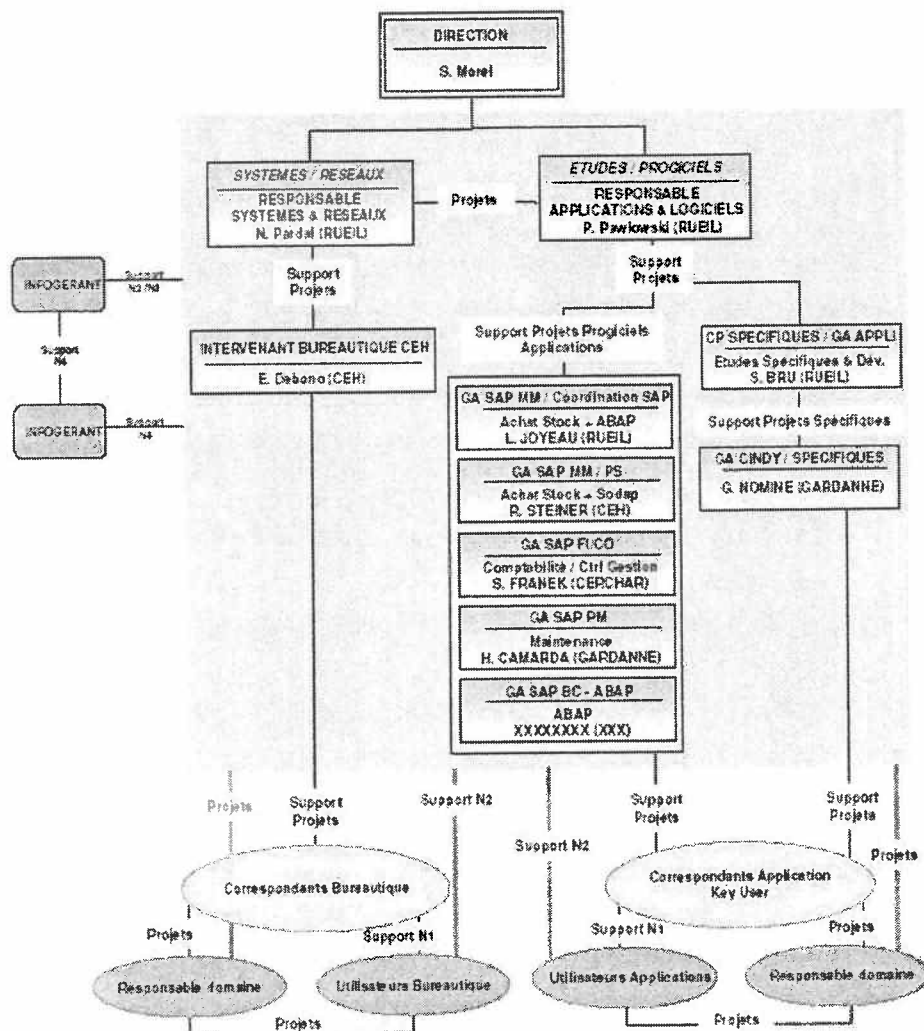
Les principaux intervenants sont identifiés ci-dessous dans les organigrammes :

1. Chez le PRESTATAIRE :



Am

2. Chez le CLIENT :



ANNEXE 3 - ROLES DES IB ET DES GA DU CLIENT

Intervenants Bureautiques (IB)

- Ils sont rattachés au Responsable Systèmes&Réseaux du CLIENT
- Ils assurent au quotidien l'exploitation, l'administration et le support utilisateurs des postes de travail et des serveurs bureautiques, selon les tâches détaillées décrites et en conformité avec les procédures élaborées par le PRESTATAIRE.
- Ils prennent en charge toutes les actions nécessitant une intervention physique sur le site, y compris au niveau des équipements LAN et WAN. A ce titre, ils gèrent tous les matériels présents sur les sites du CLIENT et accompagnent les prestataires lors des interventions d'installation ou de maintenance.
- Ils sont chargés de tenir à jour la base inventaire (matériels et utilisateurs) dans l'outil de gestion des incidents du CLIENT et de fournir aux équipes du PRESTATAIRE les éléments nécessaires à la constitution des tableaux de bord.
- Ils garantissent la qualité des informations techniques et administratives transmises au PRESTATAIRE, notamment celles nécessaires au bon fonctionnement de la prestation objet de ce contrat (inventaire matériel, contrats de maintenance,...).
- Ils s'assurent que les modifications qu'ils apportent au Système d'Information ne dégradent pas la qualité de service des utilisateurs et n'impactent pas le PRESTATAIRE.
- Ils respectent les procédures élaborées par le PRESTATAIRE et en sont à ce titre l'exécutant.

Gestionnaires d'Applications (GA)

- Ils sont rattachés au Responsable Applications&Logiciels du CLIENT
- Ils assurent la gestion et le support fonctionnel des applications .
- Ils sont les interlocuteurs privilégiés des équipes techniques du PRESTATAIRE. A ce titre, ils sont les seuls habilités à demander des modifications sur les applications (copies, transports, application de release notes, ...).
- Ils fournissent les données et les documents nécessaires au PRESTATAIRE pour réaliser les travaux demandés, dans des délais compatibles avec leur exécution.
- Ils sont en relation avec l'Assistance Utilisateurs et tiennent à jour les documents et modes opératoires nécessaires à l'obtention d'un service de qualité, en ce qui concerne l'aspect fonctionnel SAP.
- Ils valident les données ou documents liés à aux applications transmis au PRESTATAIRE.
- Ils s'assurent que les résultats des traitements des applications sont conformes aux attentes exprimées.

ANNEXE 4 - CONDITIONS FINANCIERES

LA PRESTATION

Le montant total forfaitaire hors TVA afférent aux prestations objet du Contrat s'élève à :
«1 390 700 € HT.

Ce montant se décompose comme suit :

DOMAINE	Année 1		Année 2		Année 3		Total 3 ans	
	Nb mois	Total Année 1 (Euros HT)	Nb mois	Total Année 2 (Euros HT)	Nb mois	Total Année 3 (Euros HT)	Nb mois	Total 3 ans (Euros HT)
2.1 Serveurs d'applications	12	94 800 €	12	92 100 €	12	89 400 €	36	276 300 €
2.1.1 Serveurs SAP (hors DRP)	12	68 700 €	12	66 800 €	12	64 900 €	36	200 400 €
2.1.2 Serveurs SODAP (hors DRP)	12	69 000 €	12	67 000 €	12	65 100 €	36	201 100 €
2.1.3 Serveurs CINDY V2 (hors DRP)	12	3 100 €	12	3 000 €	12	2 900 €	36	9 000 €
2.1.4 Serveurs FAX AVM	12	4 000 €	12	3 800 €	12	3 700 €	36	11 500 €
2.1.5 Serveurs Gestion de Parc Informatique	12	4 900 €	12	4 800 €	12	4 600 €	36	14 300 €
2.1.6 Serveurs de Filtrage	12	49 800 €	12	48 400 €	12	47 000 €	36	145 200 €
2.2 SAN (& sauvegarde centralisée y compris Progis37)	12	49 800 €	12	48 400 €	12	47 000 €	36	145 200 €
2.3 Serveurs Bureautiques et messagerie	12	7 200 €	12	7 000 €	12	6 800 €	36	21 000 €
2.3.1 Serveur hébergé	12	47 100 €	12	45 800 €	12	44 400 €	36	137 300 €
2.3.2 Serveurs sur sites SNET + 2.5 Serveurs de sauvegarde	12	15 200 €	12	14 700 €	12	14 300 €	36	44 200 €
2.4 Serveur de Fichiers + 2.8 Autres serveurs (hors Progis37)	12	25 800 €	12	25 100 €	12	24 400 €	36	75 300 €
2.6 Serveurs de DRP	12	19 200 €	12	18 700 €	12	18 100 €	36	56 000 €
2.7 PC et PC de sauvegardes	12	2 600 €	12	2 600 €	12	2 500 €	36	7 700 €
2.9 Réseau étendu WAN	12	20 100 €	12	19 500 €	12	18 900 €	36	58 500 €
2.10 Réseau local LAN	12	45 600 €	12	44 300 €	12	43 000 €	36	132 900 €
3 Contrôle d'activité	12	45 600 €	12	44 300 €	12	43 000 €	36	132 900 €
TOTAL de l'Offre		477 100 €		463 600 €		450 000 €		1 390 700 €
Mensualité		39 760 €		38 630 €		37 500 €		

LES OPTIONS

OPTIONS	Prix	
Option 1 : Conseil et Ingénierie	Par jour en € HT	
ABAPeur et requêteur SQL	460	
Senior FI-CO	1260	
Senior PM-MM-WM	1260	
Senior WK	1260	
Senior PS-PM	1260	
Senior RH	1260	
Senior BC	1260	
Ingénieur Système Intégration	750	
Ingénieur Système Opération	760	
Ingénieur Base de données	760	
Ingénieur SAP BC	800	
Architecte réseau, infrastructure, SAP	1070	
Audit Conseil en SI	800 à 1200	
Suivi technique de projet	750	
Remise pour 10 jours consommés en %		Profils à 1257 € HT et 1067 € HT
Remise pour 10 jours consommés en %	2%	Profils dont le prix à la journée est inférieur à 0,91 K€ HT
Remise pour 20 jours consommés en %	1,50%	Profils à 1,26 K€ HT et 1,07 K€ HT
Remise pour 20 jours consommés en %	3%	Profils dont le prix à la journée est inférieur à 0,91 K€ HT
Remise pour 30 jours consommés en %	2,50%	Profils à 1,26 K€ HT et 1,07 K€ HT
Remise pour 30 jours consommés en %	4%	Profils dont le prix à la journée est inférieur à 0,91 K€ HT
Remise pour 100 jours consommés en %	3,50%	Profils à 1,26 K€ HT et 1,07 K€ HT
Remise pour 100 jours consommés en %	5%	Profils dont le prix à la journée est inférieur à 0,91 K€ HT
Projets	Par unité en K€ HT	
Option 2 : migration des proxy + Firewall	4,99	réalisation en heure ouvrée compte tenue de la solution proposée
Option 3 : migration serveur bureautique W2K vers W2003	1,95	Serveur membre (réalisation selon hypothèses décrites dans la proposition technique), hors frais de déplacement
	2,5	Serveur DC (réalisation selon hypothèses décrites dans la proposition technique), hors frais de déplacement
Option 4 : Migration de l'OS d'un PC		(installation à partir d'un master fourni par la SNET)
Migration poste de travail – Clonage OS + Office (sans récupération de données)	0,1 à 0,2	Par poste standardisé, pour un volume minimum de 50 postes par sites
Migration poste de travail – Clonage OS + Office (avec récupération de données)	0,15 à 0,25	Par poste standardisé, pour un volume minimum de 50 postes par sites

Les prix proposés pour les options sont exprimés en € HT pour l'option 1 ou en K€HT pour les autres options.

Les remises pour l'option 1 seront appliquées par le PRESTATAIRE, à chaque franchissement du seuil de nombres de jours de consommation et ce rétroactivement. Les remises attribuées par seuil s'appliquent sur les montants journaliers, comme indiqué dans le tableau ci dessus.

Toute autre option devra faire l'objet d'un devis avec la charge homme associée, par profil, conformément aux dispositions de l'article 2.3.

LES CONDITIONS DE VARIABILITE

Le prix des prestations définies au présent Contrat est forfaitaire et global pour le périmètre défini au présent contrat. Si le périmètre initial est modifié, le prix est susceptible d'évoluer, notamment en prenant en compte les éléments suivants :

Elément de variabilité	PROD ou 24h/24h	AQ / DEV ou 9h-19h jo
Serveur applicatif SAP	11 050 €	5 950 €
Serveur applicatif SAP avec DRP	14 620 €	
Serveur base de données SAP (avec DRP /Prod)	35 020 €	11 730 €
Serveur EDP	13 345 €	
Serveur SDC/SOP (avec DRP)	35 105 €	
Couple DG / AN hébergé	9 775 €	
Couple DG / AN non hébergé	7 905 €	
Serveur applicatif Cindy (avec DRP /Prod)	14 790 €	7 310 €
Serveur applicatif Web Cindy	7 735 €	
Serveur base de données Cindy (avec DRP/Prod)	27 030 €	9 520 €
Serveur de messagerie hébergé	6 460 €	
Serveur de messagerie non hébergé	4 590 €	
Serveur de fichiers non hébergé	2 635 €	
Serveur technique simple hébergé	2 720 €	
Serveur technique simple non hébergé	2 240 €	
Serveur technique complexe hébergé	3 825 €	
Serveur technique complexe non hébergé	3 445 €	
Routeur (supervision uniquement)	130 €	
Switch SNMP sans VLAN	410 €	390 €
Switch SNMP avec VLAN (max 5)	690 €	630 €

Les prix dans le tableau ci-dessus sont donnés en Euros HT par an et par élément.

Pour les serveurs d'applications, le prix indiqué ci-dessus dans le tableau s'entend pour un système identique à un système déjà géré dans le cadre du présent Contrat.

Pour les serveurs hébergés, le prix indiqué ci-dessus dans le tableau s'entend pour une intégration dans un rack existant et géré dans le cadre du présent Contrat.

Toutefois les montants minimum de facturation mensuelle récurrente ne pourront être inférieurs à :

- Année 1 (Mois 1 à 12) : 36 000 €HT/mois
- Année 2 (Mois 13 à 24) : 34 000 €HT/mois
- Année 3 (Mois 25 à 36) : 32 000 €HT/mois

REVISION DES PRIX

Les Parties conviennent que l'indice SYNTEC tel qu'il existe au mois d'octobre 2006 est le taux de référence pour l'ajustement des prix figurant dans la présente Annexe.

Ces prix sont ajustés chaque année, à la date anniversaire du Contrat, sur la base des modifications de l'indice, en application de la formule suivante :

$$P_n = P_b * (1/3 + (2/3 * S_n/S_b))$$

P_n = Nouveau Prix

P_b = Prix de Base à la première révision, puis prix issu de la précédente révision pour les révisions suivantes

S_n = Nouvelle valeur de l'indice SYNTEC à la date de détermination du Nouveau Prix

S_b = Valeur de base de l'indice SYNTEC pour le mois d'octobre 2006 = 214,90

Toutefois, si l'indice SYNTEC ci-dessus cessait d'exister ou si la loi interdisait aux Parties d'utiliser cet indice pour des calculs d'ajustement, pour quelque raison que ce soit, ou si l'utilisation de cet indice en tant que mesure d'ajustement des prix dans le cadre du présent Contrat n'est plus appropriée, les Parties conviendront d'une mesure comparable ou de toute autre mesure appropriée pour le calcul des révisions de prix.

CONDITIONS DE SORTIE

Le CLIENT a la possibilité d'arrêter par anticipation et par lettre recommandée avec avis de réception le présent Contrat avant la durée de 3 ans mais à partir du 25^{ème} mois, et ceci mois par mois, moyennant un préavis de 3 mois. L'indemnité de sortie due au titre de la résiliation anticipée par le CLIENT est égale à 20% de la différence entre le montant total HT prévisionnel du Contrat pour les 3 ans et le cumul hors taxes des montants facturés au titre du contrat à la date de sortie

$$20\% \times (CA_{\text{prévisionnel}} - \sum CA_{\text{facturé}})$$

ANNEXE 5 – PENALITES FINANCIERES

1- Calcul des pénalités

Le CLIENT se réserve le droit, en cas de non respect des engagements du PRESTATAIRE en termes de délais et de disponibilité, d'appliquer des pénalités ayant valeur d'astreinte.

Le montant total annuel des pénalités est plafonné à 10 % (DIX pour cent) du montant total de l'annuité considérée, sans préjudice de l'indemnisation de tous les autres dommages subis par le CLIENT du fait du retard. Les pénalités seront comptabilisées dans le plafond de responsabilité.

Aucune pénalité ne pourra être appliquée en cas d'arrêts planifiés par le PRESTATAIRE du fait notamment de la maintenance de son Centre d'hébergement.

2- Disponibilité des applications critiques de production

Evénement : Disponibilité des applications de production et des bases de données, exploitées par le PRESTATAIRE ; sont concernés l'ensemble des serveurs d'application de production : SAP, Cindy V2 et SODAP. Ces événements seront représentés par 3 indicateurs, un par application..

Contrainte : Disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour les applications critiques
Disponibilité de 7 heures à 19 heures, 5 jours sur 7 pour les applications standard

Remarques : Toute limitation du service qui s'inscrit dans le cadre de l'exploitation normale des applications (arrêt du transactionnel en raison de l'exécution planifiée des traitements batch par exemple) est considérée comme fonctionnement normal du service et ne peut pas occasionner l'application du calcul de pénalités.

De même, la fermeture des transactions et fichiers d'une application (suite à une demande utilisateur ou en cas de reprise) ne sera pas comptabilisée comme arrêt (même partiel du temps réel).

Normalité : Disponibilité totale de l'application sauf arrêts prévus dans le cadre de la maintenance technique et applicative

Pénalité :

- Indisponibilité > 60 minutes, les jours ouvrés de 7h00 à 19h00,
- Indisponibilité > 120 minutes dans les autres cas

Le début de la période d'indisponibilité est formalisé par la réception par le PRESTATAIRE d'un fax du CLIENT ou d'un mail (qui prévaut) accompagné d'un appel téléphonique signalant et explicitant le dysfonctionnement constaté.

La fin de la période d'indisponibilité se formalise par la transmission d'un message sur les écrans concernés, d'un fax ou mail (qui prévaut), accompagné d'un appel téléphonique par le PRESTATAIRE indiquant la résolution du problème et la reprise de la disponibilité du service.

Ne sont pas comptabilisés dans le temps d'indisponibilité, le temps passé par un tiers du CLIENT, et le temps passé à la restauration des données et applications en cas de rechargement nécessaire.

Valorisation : Toute heure entamée d'indisponibilité pour les jours ouvrés de 7h00 à 19h00 et les deux heures entamées pour les autres cas est valorisée de 1 point.
Si le nombre d'incidents imputables au PRESTATAIRE est supérieur à 2, chaque nouvel incident est automatiquement valorisé de 2 points .

Période : 1 mois

Seuil critique : 3 points

4- Mise en œuvre de Malus, Règles

La normalité : C'est la disponibilité des applications dans le respect des contraintes citées dans la présente annexe .

Le point de pénalité :

C'est l'unité de mesure du préjudice subi par le CLIENT en cas de non-respect de la normalité telle que définie ci-avant pour les indicateurs énoncés.

Le seuil critique :

C'est le nombre de points de pénalités qui, s'il est atteint dans la période définie pour chaque indicateur, déclenche le processus d'application du malus pour cet indicateur.

La période : C'est la durée pendant laquelle se cumulent les points de pénalités pour le calcul du malus.

5- Calcul et application du malus

Le montant du MALUS par indicateur est égal à :

Le compteur de malus est déterminé en fin de période ; il est égal, pour la période, au résultat (si supérieur à 1) de la division du compteur de points de pénalités par le seuil critique de l'indicateur, multiplié par cinq pour cent du chiffre d'affaire global ramené à la période.

$$\text{Montant du malus de l'indicateur en €} = \frac{\text{Nbre de points}}{\text{Seuil critique}} \times \text{CA} \times 5\%$$

Où CA = Chiffre d’Affaire global hors taxes est défini comme suit :

- CA mensuel du lot « serveurs SAP » pour l’indicateur « I1- Disponibilité de l’application SAP de production. »
- CA mensuel du lot « serveurs SODAP » pour l’indicateur « I2- Disponibilité de l’application SODAP de production »
- CA mensuel du lot « serveurs CINDY V2 » pour l’indicateur « I3- Disponibilité de l’application CINDY V2 de production »

La règle d'application du MALUS :

Le compteur de points de pénalités accumule les points de pénalités pour un indicateur donné sur la période définie pour cet indicateur.

Il est remis à zéro à la fin de chaque période.

Si le montant Malus est inférieur à 500 € HT pour le mois, aucun montant n'est dû par le PRESTATAIRE au CLIENT au titre de la période écoulée.

L’application des pénalités et malus associés est soumise aux mesures suivantes :

- Le calcul des pénalités et malus associé fera l’objet d’un examen contradictoire par les parties en Comité de Pilotage avant son application. L’objectif de cet examen sera notamment d’analyser les causes et de veiller à la pertinence des indicateurs.
- Chaque incident distinct peut donner lieu à pénalisation, étant entendu que, exclusivement pour les besoins de la présente annexe, les incidents ayant la même cause seront traités comme un seul et même incident.
- Les pénalités ne seront pas dues si la cause de l’incident n’est pas imputable au PRESTATAIRE

ANNEXE 6 – LISTE DES ECARTS

La présente Annexe liste les écarts entre les demandes exprimées au Cahier des Charges du CLIENT daté en bas de page du 28 juillet 2006 et référencé « CAHIER DES CHARGES INFOGERANCE SNET – 19 juillet 2006 », et l'offre technique du PRESTATAIRE du 29 septembre 2006.

PERIMETRE TECHNIQUE

Le périmètre technique est celui exprimé au paragraphe 4.2 « Périmètre technique et de service » - « Matériels et logiciels » de l'offre technique du PRESTATAIRE du 29 septembre 2006.

PERIMETRE DE SERVICES

Le périmètre de services est celui exprimé au paragraphe 4.2 « Périmètre technique et de service » - « Services » de l'offre technique du PRESTATAIRE du 29 septembre 2006.

Les tâches suivantes sont de la responsabilité du CLIENT ou d'un tiers sous la responsabilité du CLIENT :

- Gestion de la politique de sécurité des systèmes,
- Statistiques d'utilisation du réseau,
- Gestion des boîtes aux lettres des utilisateurs,
- Gestion des licences et des droits d'utilisation,
- Gestion des versions de SAPGUI sur les postes utilisateurs
- Mise à jour des patches de sécurité systèmes et applications Office pour les versions antérieures à Windows2000 et Office XP
- Support des terminaux et des utilisateurs BlackBerry
- Supervision des cartes réseaux des équipements du parc informatique du CLIENT
- Supervision des liens vers RTE,
- Surveillance des transferts de fichiers et de données
- Surveillance de l'accès aux ressources partagées,
- Surveillance des tentatives d'intrusion interne,
- Gestion des utilisateurs (création, suspension, déblocage, modification suppression),
- Déploiement des logiciels antivirus sur les postes de travail et les serveurs hors périmètre du PRESTATAIRE,
- Copie des mandants et lancement des ordres de transport pour l'application SODAP,
- La mise à jour des utilisateurs SAP pour l'application Fax,
- Les tâches du ressort du CLIENT ou d'un tiers du CLIENT telles que définies dans les tableaux de l'offre technique du PRESTATAIRE du 29 septembre 2006.
 - « Rôles et responsabilités » des paragraphes 6.1, 6.5 , 6.6, 7.14 et 7.15
 - « Tâches à la charge de SNET » des paragraphes 7.1 à 7.11

Les tâches suivantes peuvent être réalisées par le PRESTATAIRE en mode projet, après acceptation par le CLIENT du devis correspondant :

- Mise à jour des Services Pack systèmes et applications Office sur les postes de travail,
- Gestion des Legal Patches SAP,
- La mise en place technique des nouvelles versions de l'éditeur,
- Tests de restauration des environnements,
- Archivage des éditions,
- Simulation de panne sur chaque équipement,
- Contrôle des intrusions,

Les tâches suivantes sont réalisées par le PRESTATAIRE d'une manière différente ou à une fréquence différente de celle souhaitée dans le Cahier des Charges du CLIENT :

- Test de restauration quotidien : réalisé uniquement sur les serveurs bureautique, à raison d'un test par serveur tous les 15 jours environ, sur un fichier témoin,
- Test de DRP : réalisé 1 fois par semestre et par application recettée, pendant les horaires de services (indisponibilité de l'application pendant le test) et sans retour-arrière (les données modifiées sur le système de secours pendant les tests sont perdues)
- Sauvegardes SAP et SODAP : réalisées en mode Offline chaque jour
- Archivage des logs du firewall : conservation sur une année calendaire
- Rapport antivirus : fréquence mensuelle, uniquement sur le nombre de virus détectés,
- Gestion des espaces de stockage : le PRESTATAIRE assure une surveillance des espaces de stockage et en réfère au CLIENT,

Les engagements du PRESTATAIRE sont modifiés ainsi :

- Le délai de remise en service concerne les équipements pour lesquels le PRESTATAIRE assure l'administration exclusive sur le site d'hébergement. Pour les serveurs hébergés sur les sites du CLIENT, ce délai est conditionné par la disponibilité d'une ressource CLIENT compétente dans les délais et du respect des consignes.
Ne sont pas comptabilisés dans ces délais le temps passé par le CLIENT, un tiers du CLIENT ou le temps nécessaire au rechargement des systèmes.
- La reprise d'activité pour les applications SAP et CinDy, en cas de destruction du site d'infogérance du PRESTATAIRE, est de 24h00, avec une fraîcheur des données inférieure à 12h00.