

**DEPARTEMENT DE
LA HAUTE-SAVOIE**

REPUBLIQUE FRANCAISE

**ARRONDISSEMENT DE
ST-JULIEN-EN-GENEVOIS**

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION ANNEMASSE
LES VOIRONS – AGGLOMERATION**

SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA - 74100 ANNEMASSE

OBJET :

DECISION DU PRESIDENT

**CONTRAT DE
MAINTENANCE ET DE
SERVICE DE LA SOLUTION
E-GEE4**

D_2023_0323

Vu la délibération du conseil communautaire du 13 octobre 2021 n°CC-2021-0148 mettant à jour les délégations de pouvoirs du conseil au profit du bureau et du président, et notamment le(s) paragraphe(s) P-24 de son annexe ;

Pour assurer la gestion commerciale de l'eau, Annemasse-Agglo utilise le logiciel E-GEE4 développé et distribué par la société E-GEE sise au 19 chemin de la Dhuy, 38240 Meylan.

Afin de disposer de la maintenance de l'outil, des dernières corrections et mises à jour, ainsi que d'assistance et de différents services, il est nécessaire de renouveler et de faire évoluer le contrat de service au regard du déploiement des nouveaux modules (tels que le portail de l'eau en 2021-2022). A ce titre Annemasse-Agglo souhaite souscrire au contrat de service « pack Gold » proposé par l'éditeur E-GEE

La période initiale du présent contrat est fixée du 01/01 au 31/12/2023. Ce contrat est proposé pour une durée initiale de un an, renouvelable deux fois par tacite reconduction. Le coût de ce contrat s'élève à 33 239,30 € TTC et sera annuellement révisé conformément à l'indice SYNTEC.

Pendant cette durée, Annemasse-Agglo pourra renoncer au bénéfice de ce contrat, sous réserve d'en aviser le prestataire par lettre recommandée avec accusé de réception, en respectant un préavis de 3 mois.

Le président DÉCIDE :

De SOUSCRIRE un contrat de service avec la société E-GEE pour l'année 2023 et les suivantes, et au plus tard jusqu'au 31/12/2025 ;

DE SIGNER lui-même ou son représentant tout document se rapportant à la présente décision ;

D'IMPUTER les dépenses en résultant aux crédits ouverts à cet effet au budget primitif de l'EAU, pour les années 2023, 2024 et 2025, à l'article 6156 sur l'antenne ED.

Signé électroniquement par : Gabriel DOUBLET
Date de signature : 03/11/2023
Qualité : Agglo - Présidence

La présente décision peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Président d'Annemasse Agglo dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la décision ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.

CONDITIONS PARTICULIERES s'appliquant à ce contrat N°2023PM126v2

- **PACK SELECTIONNE : GOLD**

- **FACTURATION :**

Facturation annuelle à échoir.

TVA à 20 %, sous réserve du taux applicable à la date de la facturation.

- **REVISION DES PRIX DES MAINTENANCES, SERVICES, LICENCES et PRESTATIONS :**

Les prix sont révisés annuellement par application de la formule :

$$C_n = 15\% + 85\% (NS/AS)$$

C_n : Coefficient de révision

NS : dernier indice Syntec publié à la date de révision

AS : dernier indice Syntec publié soit à la date d'entrée en vigueur du contrat, soit à la date de révision précédente

Les prix ainsi révisés seront invariables pendant cette nouvelle période. Cette révision des prix sera établie chaque année, avec un minimum garanti de +0%.

En cas de disparition de l'indice, et à défaut d'accord sur un nouvel indice, compétence expresse est attribuée à Monsieur le Président du Tribunal de Commerce de GRENOBLE pour définir un indice qui s'intégrera dans la formule de révision.

Cet indice devra être choisi de telle sorte qu'il soit le plus proche possible de l'indice disparu et qu'il respecte l'esprit que les parties ont entendu définir lors de l'établissement de cette clause de révision.

- **PAIEMENT :**

La redevance annuelle pour l'année 2023 est due en totalité quelle que soit la date de signature du présent contrat.

Le CLIENT se libérera des sommes dues au titre du présent Contrat en faisant porter le(s) montant(s) au crédit du compte suivant :

Références bancaires	
Bénéficiaire	E GEE SA
Relevé d'identité bancaire	
Code Banque	30003 S GENERALE
Code Agence	04170 SG COURBEVOIE LA DEFENSE
N° de compte	00028587719
Clé RIB	36 Liste des doublons
Numéro de compte International - virement SEPA	
BIC-SWIFT	SOGEFRPP
IBAN	FR76 3000 3041 7000 0285 8771 936

CONTRAT DE SERVICES e-GEE	
N°: 2023PM126v2	Date du contrat : 01/01/2023

Entre les soussignés :

LA SOCIETE E-GEE

SAS au capital de 3 000 000 euros,
dont le siège social est 19, chemin de la Dhuy CS 40119 - 38240 Meylan,
immatriculée au RCS de Grenoble sous le numéro 449 357 847,
représentée par Monsieur Yves DUBOIS en sa qualité de Directeur Général,
Ci-après dénommée "e-GEE",

ET

ANNEMASSE AGGLO

SIRET : 200 011 773 00104
dont le siège social est : 11, Avenue Emile Zola, 74100 Annemasse.
Représentée par Monsieur Gabriel DOUBLET en sa qualité de Président dûment habilité aux fins des présentes
Ci-après dénommée le « CLIENT »

Ci-après désignés ensemble les « PARTIES »

Il a été convenu de ce qui suit :

- Les Conditions Générales de Services et l'Attestation d'Exclusivité en annexe sont applicables au présent contrat.

CONFIGURATION DU LOGICIEL MAINTENU

<p>Logiciel de base e-GEE</p>	<p>Fourniture du Système d'information clientèle e-GEE4 en licence nommées - 13 licences :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Module administration - Module gestion clientèle (fiches) - Module de gestion des tournées - Module de gestion de la facturation (rôle) - Module de gestion des encaissements (3 postes) - Module des éditions et traitements - Module suivi des affaires - Module de gestion des travaux (devis, facture travaux)
<p>Modules complémentaires</p>	<p>Pack GED (2016P184V4) : 15 licences</p> <p>Mobilité Relèves & Interventions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Socle + 4 licences tablette relève et intervention (2019P212) - 2 licences Mobilité relève (2022P180v1) - 5 licences Mobilité intervention (2023P121) <p>Agence En Ligne Eau Advanced (2020P354)</p>
<p>Logiciels tiers (run-time e-GEE)</p>	<p>Licences Oracle : sur la base de 13 postes : Oracle Standard Edition One (13 licences)</p>

CONDITIONS FINANCIERES DE LA MAINTENANCE LOGICIELLE

1. Maintenance des logiciels : Pack GOLD

Montant (€ HT/an)	TVA	Montant TVA	Montant (€ TTC/an)
27 699,42	20 %	5 539,88	33 239,30

2. Tarifs initiaux de Maintenances complémentaires : non démarrées au 01/01/2023

Logiciels/ Modules complémentaires	Référence de la proposition	Démarrage	Montant HT (€/an)	TVA	Montant TTC (€/an)
Licence driver e-GEE pour Crystal Report et PES ASAP ORMC Editique	2021P141v4	Selon le Marché n°2022131 : Un an après l'Admission	4 015,76	20%	4 818,91
5 licences Mobilité intervention	2023P121	A la date de remise du PV de livraison	977,55	195,51	1 173,06

NB : La facturation de ces maintenances complémentaires sera calculée au prorata temporis à partir de leur date de démarrage.

3. Bordereau de Prix : Licences, Prestations, Maintenances et Services e-GEE pour l'année 2023

Licences :	Prix/Unité (€ HT)	TVA	Prix/Unité (€ TTC)
Relève Mobilité	977,55	20%	1 173,06
Relève Intervention	977,55	20%	1 173,06
Maintenances :	Prix/Licence/an (€ HT)	TVA	Prix/an (€ TTC)
Licence Relève Mobilité	195,51	20%	234,61
Licence Relève Intervention	195,51	20%	234,61

Profils	Prix/jour (€ HT)	TVA	Prix/jour (€ TTC)
Directeur de Projet	1 485	20%	1 782
Chef de Projet/Responsable Opérationnel de Compte	1 012	20%	1 214
Expert technique/fonctionnel	1 167	20%	1 400
Intégrateur/Consultant	1 012	20%	1 214
Développeur	959	20%	1 151
DSI	1 012	20%	1 214
Formateur	1 470	20%	1 764
Frais de déplacement pour 1 journée sur site	826	20%	991
Frais de déplacement pour 1 journée complémentaire à la première journée sur site	280	20%	336

DUREE DU CONTRAT

L'abonnement au contrat de Services, tel que décrit dans les conditions financières des Mainténances et des Services annexes, est contracté par le CLIENT auprès d'e-GEE pour une période initiale d'un (1) an, et pourra être renouvelé trois (3) fois par reconduction tacite. La période initiale du présent contrat est fixée du 01/01 au 31/12/2023.

CONTACTS

	Nom	Fonction	Courriel / Téléphone
e-GEE 19 chemin de la Dhuy CS 40119 38240 Meylan Cedex Tél : 04 56 52 33 00	Yves DUBOIS	Directeur Général	yves.dubois@egee.fr
	Fabrice PERROSSIER	Responsable Commercial	fabrice.perrossier@egee.fr
	Support e-GEE		support@egee.fr 04 26 78 12 27

	Nom	Fonction	Courriel
Annemasse Agglo Tél : 04 50 87 83 00	Gauthier GREINER	Directeur	Gauthier.greiner@annemasse-agglo.fr
	Stéphane SALVATGÉ	Responsable Service Support	Stephane.salvatge@annemasse-agglo.fr
	Agnès FROSSARD	Responsable Service Eau	Agnes.frossard@annemasse-agglo.fr

En cas d'acceptation du présent contrat, veuillez en retourner un exemplaire à e-GEE, après l'avoir daté et signé.

SIGNATURES :

Le CLIENT accepte le présent contrat selon les termes mentionnés ci-dessus **et reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de maintenance e-GEE & Attestation, annexées aux présentes et les accepter.**

Fait à, le

En double exemplaire

Le CLIENT

e-GEE

ANNEXE I: CONDITIONS GENERALES DE SERVICES e-GEE

ARTICLE 1. GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent à l'ensemble des prestations de Services effectuées par e-GEE. Toute commande implique de la part du CLIENT l'acceptation de l'intégralité des présentes conditions générales et la renonciation à se prévaloir de ses propres conditions générales d'achat. Le fait que e-GEE déroge pour une opération spécifique à l'une quelconque des clauses de ses conditions générales ne pourra être interprétée ultérieurement comme une renonciation au bénéfice de cette clause.

ARTICLE 2. DEFINITIONS

- ⇒ **Anomalie** : Comportement du progiciel faisant partie du périmètre du Contrat non conforme à la documentation fournie malgré le respect des procédures :
 - Non bloquante : n'empêche pas le CLIENT d'accéder aux fonctionnalités du Logiciel, en mode dégradé ou non,
 - Bloquante : empêche le CLIENT d'accéder aux fonctionnalités du Logiciel, en mode dégradé ou non.
- ⇒ **Centre de Support** : Site d'e-GEE vers lequel doivent converger et être enregistrées toutes les demandes relatives à la maintenance.
- ⇒ **Contournement** : Solution fournie et/ou mise en œuvre par e-GEE pour corriger ou contourner temporairement une anomalie bloquante.
- ⇒ **Délai garanti** : Délai unitaire sur chaque incident pour contournement et communication du plan d'action dans le cadre des anomalies bloquantes.
- ⇒ **Délai moyen** : Délai moyen annuel constaté pour contournement et communication du plan d'action dans le cadre des anomalies bloquantes.
- ⇒ **Développement** : Complément ou modification apporté aux Logiciels dans le cadre des Nouvelles Versions.
- ⇒ **Espace CLIENT Web** : Espace Internet privé accessible par des codes d'accès mis à disposition du CLIENT par e-GEE.
- ⇒ **Evolutions réglementaires** : Evolutions nécessaires sur les modules du progiciel e-GEE inclus dans le périmètre du Contrat pour intégrer des modifications d'ordre réglementaire, mises à disposition par e-GEE.
- ⇒ **Infogérance** : Application des versions mineures et des correctifs sur les bases de données clients, administration des bases de données & instances Oracle.

- ⇒ **Logiciels** : Ensemble des composants, produits ou spécifiques Logiciels couverts par le Contrat tel que décrits dans la « CONFIGURATION DU LOGICIEL MAINTENU ». On distingue les logiciels e-GEE et les logiciels tiers (Business Object et Oracle appliqués à e-GEE).
 - ⇒ **Masterisation** : Déploiement en masse des mises à jour ou nouvelle version.
 - ⇒ **Mise à jour** : Version partielle ou complète des Logiciels comportant soit des corrections d'erreurs, soit des améliorations de fonctionnalités, fournie dans le cadre de la Maintenance Corrective et/ou de la Maintenance Evolutive.
 - ⇒ **Mode dégradé** : Mode d'accès partiel et/ou incomplet à tout ou partie de l'environnement logiciel faisant partie du périmètre du Contrat
 - ⇒ **Nouvelle Version** : Version complète des Logiciels incluant de nouvelles fonctionnalités apportées par e-GEE, sans changement de technologie, dans le cadre de la Maintenance Evolutive. Chaque version est identifiée par un numéro spécifique.
 - ⇒ **Versión mineure** : Ensemble de corrections d'erreurs et/ou d'Évolutions règlementaires, mis à disposition par e-GEE.
 - ⇒ **Plan d'action** : Description des actions décidées par e-GEE avec planning de réalisation pour une résolution définitive d'une anomalie bloquante.
 - ⇒ **Site d'Exploitation** : Le ou les lieux, situé(s) chez le CLIENT et/ou un prestataire tiers désigné par lui, d'implantation et d'utilisation des Logiciels, et par voie de conséquence, le ou les lieux où e-GEE devra éventuellement intervenir pour assurer la maintenance.
 - ⇒ **Assistance de Niveau 1** : Il consiste à apporter :
 - Une assistance métier
 - Une assistance à l'utilisation du Logiciel e-GEE dans le cadre de manipulations réalisées via l'Interface Homme Machine du progiciel,
 - Des explications sur les documentations existantes mises à disposition du client par e-GEE.
- NB** : Cette assistance de Niveau 1 ne consiste pas à dispenser une formation, ni à répondre à des demandes de fonctionnalités non gérées par le Logiciel e-GEE, tels les pannes informatiques, les anomalies de réseaux, les problèmes de logiciels ou d'assistance bureautique,...
- ⇒ **Support de Niveau 2** : Les éléments nécessaires à la résolution de la demande entrent dans le cadre suivant :
 - Manipulations directes de la base de données via des outils tiers.
 - ⇒ **Support de Niveau 3** : Les éléments nécessaires à la résolution de la demande entrent dans le cadre suivant :
 - Modifications au niveau du code source (PL/SQL ou IHM) du progiciel.
 - ⇒ **Télémaintenance** : Moyen(s) informatique(s) d'accès à distance par e-GEE à l'environnement logiciel du CLIENT entrant dans le périmètre du Contrat.

Télemaintenance : Intervention d'e-GEE au Site d'Exploitation, par modems et réseau commuté téléphonique. Cet accès est ouvert après autorisation du CLIENT de pénétrer son système informatique.

L'obtention de cette autorisation ne doit en aucun cas retarder l'intervention d'e-GEE. Par ailleurs, les contraintes de fonctionnement des autres logiciels spécifiques sur les mêmes postes que ceux hébergeant le système livré par e-GEE ne doivent pas non plus retarder l'intervention d'e-GEE.

- ⇒ **Utilisateurs référents** : Utilisateurs ayant suivi une formation dispensée par : e-GEE, ou par un partenaire agréé par e-GEE, ou par le CLIENT. Dans tous les cas, e-GEE pourra signaler au Client une insuffisance de formation d'un utilisateur référent. Le CLIENT s'engage alors à mettre en œuvre les actions pour remédier à cette insuffisance de formation, conditionnant l'accès direct à la hot line par cet utilisateur.

ARTICLE 3. OBJET DU CONTRAT

Le présent Contrat a pour objet de définir les conditions générales, les conditions particulières d'exécution et les conditions financières des différents Services de maintenance et d'assistance sur des Logiciels développés, livrés et installés par e-GEE sur le matériel et les sites du CLIENT souscrits par le CLIENT auprès d'e-GEE.

Ces Services sont :

- ⇒ **PACK "GOLD"**
- Accès aux correctifs et aux nouvelles versions diffusés via un Espace client Web,
 - Accès à une boîte email pour signaler les anomalies rencontrées,
 - Accès à une hot line pour l'Utilisateur référent désigné pour le support de niveaux 2 & 3,
 - Délai garanti de contournement d'une anomalie bloquante de 2 jours ouvrés,
 - Accès à la planification des correctifs,
 - Communication d'un plan d'action pour correction définitive sur des anomalies bloquantes.
- ⇒ **SERVICES ANNEXES SUR OPTION (voir détails dans la présente annexe I) :**
- Infogérance,
 - Hébergement,
 - Suivi personnalisé,
 - Service PLATINIUM : Pilotage & Assistance de Niveau 1.

Le PACK "GOLD" est le socle de base des prestations de Services effectuées par e-GEE. Il est donc en tout état de cause souscrit par le CLIENT.

Les Services annexes sont optionnels.

ARTICLE 4. FORMATION DU CONTRAT

Le contrat entre e-GEE et le CLIENT, ci-après dénommé le « Contrat », sera formé à sa signature par les PARTIES.

Le Contrat est constitué des documents suivants :

- Les Conditions Particulières ;
- Annexe I : les Conditions Générales ;
- Annexe II : l'Attestation d'exclusivité e-GEE.

ARTICLE 5. PERIMETRE DU CONTRAT

Les prestations d'e-GEE au titre du Contrat s'appliquent aux Logiciels suivants :

- e-GEE / SO'Wave avec leurs différents modules, décrits dans la « CONFIGURATION DU LOGICIEL MAINTENU », ainsi que sa base de données de production, tels que décrits dans le contrat de vente et ses avenants,
 - Etats standards supportés et fournis par e-GEE,
- désignés ci-après sous le terme « Logiciel ».

Le périmètre de ce Contrat sera actualisé par avenants.

e-GEE pourra procéder à l'exclusion de licences ou de modules e-GEE de ce périmètre :

- Si le CLIENT n'utilise plus ces Logiciels et en a informé e-GEE par courrier avec accusé réception, au plus tard un mois avant la fin de la période de maintenance en cours.
- Si e-GEE arrête la diffusion de ces Logiciels sous réserve d'avertir le CLIENT, par courrier avec accusé réception, un (1) an avant la date effective d'exclusion.

ARTICLE 6. ENGAGEMENTS D'E-GEE

e-GEE s'engage, à exécuter les prestations telles que définies dans le Contrat. e-GEE s'engage à ce que les personnes désignées pour l'exécution de ces prestations, aient le profil requis pour les exécuter.

e-GEE s'engage à maintenir les Logiciels, couverts par le Contrat, directement ou par l'intermédiaire de sous-traitants,

e-GEE prendra toutes les dispositions nécessaires pour que suffisamment d'intervenants opérationnels soient toujours disponibles de façon à assurer la continuité des prestations et ce, notamment, durant les périodes de congés.

En cas d'indisponibilité d'un membre de son personnel, e-GEE s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la continuité des prestations, objet du Contrat, dans les mêmes conditions de qualité et de délais.

Si le personnel d'e-GEE est amené à exécuter tout ou partie des prestations dans les locaux du CLIENT, il se conformera aux dispositions du règlement intérieur relatives aux règles d'hygiène et de sécurité en vigueur sur les sites du CLIENT.

Toutefois, l'ensemble du personnel d'e-GEE affecté en tout ou partie à la réalisation des prestations d'assistance, reste en toute circonstance, sous l'autorité hiérarchique et disciplinaire d'e-GEE.

De manière générale, e-GEE s'engage à exécuter les prestations qui lui sont confiées de manière professionnelle, conformément aux règles de l'art et avec tout le soin requis pour ce type de prestation.

e-GEE s'engage à conseiller le CLIENT pour l'évolutivité des Logiciels dans le cadre de l'environnement d'exploitation notamment en lui indiquant les conséquences sur les Logiciels en termes de performances, maintenabilité et pérennité des Logiciels.

En conséquence, il est expressément convenu entre les parties que le Client pourra faire évoluer le périmètre technique et la liste des Logiciels soumis au présent Contrat ou des prestations y afférentes, par avenant, après accord des PARTIES.

e-GEE se réserve le droit, en cas d'obsolescence programmée d'un Logiciel e-GEE ou de Logiciel tiers, de mettre fin à sa maintenance en notifiant le CLIENT par écrit dans un délai de 2 ans minimum.

e-GEE assure la compatibilité de ses Logiciels dans l'environnement informatique du CLIENT dès lors que cet environnement est conforme aux préconisations e-GEE.

e-GEE assure, au préalable de toute sortie de version de ses Logiciels, une qualification interne de la qualité de ses livrables selon les règles de l'art en la matière.

ARTICLE 7. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le CLIENT sera tenu de réaliser l'assistance aux utilisateurs de toutes prestations de maintenance non couvertes par le Contrat.

Le CLIENT sera tenu de maintenir le niveau de compétences de ses utilisateurs sur le logiciel e-GEE, par des formations.

Le CLIENT, conformément aux préconisations d'e-GEE, mettra à disposition sur ses sites les moyens techniques pour la télémaintenance (accès distant sur liaison internet haut débit).

D'une manière générale, le CLIENT s'efforcera de permettre aux intervenants d'e-GEE d'accomplir leur mission dans des conditions satisfaisantes lorsque les prestations sont réalisées sur le site d'exploitation (faciliter l'accès aux locaux de l'entreprise, mise à disposition des moyens matériels nécessaires, etc.).

Le CLIENT facilitera la tâche d'e-GEE en lui fournissant tous les éléments d'information nécessaires à l'accomplissement de ses prestations, objet du Contrat.

Le CLIENT, ou tout tiers de son choix, se chargera de la masterisation lors du déploiement des mises à jour remises par e-GEE, en coordination avec e-GEE.

En cas de dysfonctionnement de l'environnement d'exploitation, le CLIENT sera tenu de remettre en service les Logiciels et de restaurer les données.

Le CLIENT maintiendra à la disposition d'e-GEE des jeux de sauvegarde des environnements d'exploitation et des Logiciels installés dans le cadre d'une remise en service ou d'une réinstallation

des éléments inclus dans le périmètre du présent Contrat de maintenance et ses annexes. e-GEE ne pourra être tenue pour responsable d'une perte de données ou d'une interruption d'exploitation due à l'absence des sauvegardes associées.

Le CLIENT veillera à installer les versions mineures d'e-GEE, livrées par e-GEE, dans un délai maximum de 6 mois consécutifs à la livraison.

Le CLIENT s'engage à suivre les préconisations matérielles et logicielles d'e-GEE pour tout déploiement de la solution e-GEE.

ARTICLE 8. SUIVI DES PRESTATIONS

8.1 Utilisateur Référent

Le CLIENT s'engage à désigner, dès la signature du Contrat, un Utilisateur Référent qui sera chargé de la coordination des relations avec l'autre partie. L'Utilisateur Référent du CLIENT sera en particulier chargé de valider les plannings.

8.2 Accès au centre de support e-GEE

L'Utilisateur Référent accède au Centre de support d'e-GEE par portail web dédié, courriel et téléphone.

Les heures d'accès du centre de support sont de 9H00 à 12h30 et de 14h00 à 18H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés légaux et jours de « Pont » accordés par e-GEE ; ces jours seront préalablement transmis pour information au CLIENT.

Le centre de support enregistre la demande de l'Utilisateur Référent et lui communique un identifiant sous un délai maximum de 8 heures ouvrées.

Tout appel reçu après 18 heures sera réputé avoir été enregistré le jour ouvré suivant, à 9 heures. En cas de nécessité, l'intervention pourra être prolongée au-delà de 18 heures 15 et uniquement en présence du personnel de l'utilisateur.

ARTICLE 9. MODALITES D'EXECUTION DES PRESTATIONS

9.1 Moyens de communication

- Adresse du site du Portail Client Web e-GEE (CRM) : crm.egee.fr/CRM
- Adresse e-mail : contact@egee.fr
- Numéro d'appel téléphonique : 04 26 78 12 27

9.2 Conditions de maintenance

Les conditions ci-dessous conditionnent le bon respect par e-GEE de ses engagements contractuels en termes de délais pour les anomalies qualifiées comme bloquantes.

- Liaison Internet : pour l'accès aux correctifs, bases documentaires et suivi des tickets d'incidents,
- Accès distant : sur liaison internet haut débit, pour le support niveaux 2 & 3 disponible pour e-GEE dès envoi de la demande initiale client, pour la durée de vie du ticket,

- Désignation d'un Utilisateur Référent CLIENT pour suivre les interventions autour des demandes de niveaux 2 & 3.
- Ticket CRM : pour toute sollicitation du Service Support, l'Utilisateur Référent saisira un Ticket CRM et décrira l'anomalie constatée en fournissant des justificatifs (copies d'écran, logs...). Cette étape garantit la rapidité de la prise en charge de sa demande. Pour tout échange ultérieur, l'Utilisateur Référent rappellera la référence de ce Ticket CRM dans ses messages électroniques facilitant ainsi son suivi.

Les méthodes ci-dessous sont agréées par e-GEE :

- Canal VPN PPTP compatible avec la norme IPSEC,
- Prise de contrôle sur un poste distant (client ou serveur) via l'outil de Bureau distant Microsoft Windows ou le logiciel de prise de contrôle TeamViewer (interface client disponible sur le site Web e-GEE),
- Environnement et outils logiciels installés sur le poste accessible de production (PC client ou Serveur),

9.3 Réalisation de développements spécifiques

Les développements spécifiques réalisés à la demande du CLIENT n'entrent pas dans le cadre du présent Contrat. Aussi, e-GEE se déclare disposée à assurer, à la demande du CLIENT, toute prestation complémentaire non prévue au présent Contrat.

Après demande écrite du CLIENT, e-GEE procédera à une estimation des travaux à accomplir et communiquera la charge et le planning de réalisation de ces prestations.

En fonction de la charge et du planning, ainsi que de l'adéquation ou non aux besoins de la majorité des utilisateurs de la solution logicielle e-GEE, cette évolution, soit sera intégrée gratuitement dans le produit standard couvert par le présent Contrat, soit fera l'objet d'une réalisation spécifique hors Contrat, facturée sur devis.

Ce devis devra être expressément et préalablement accepté par le CLIENT. Après accord des parties, ces prestations complémentaires feront l'objet d'un avenant au présent Contrat ou d'un Contrat séparé.

Chaque développement spécifique sera recetté.

La remise de code source ne concerne que les Logiciels spécifiques réalisés par e-GEE pour le compte du CLIENT. Ce document doit obligatoirement être validé par le CLIENT avant le début des travaux.

Dans le cas où le CLIENT ne serait pas d'accord sur le planning élaboré par e-GEE, ou sur l'évaluation de la charge, les PARTIES devront se rencontrer afin de rechercher un terrain d'entente.

9.4 Installation des Mises à Jour et/ou d'une Nouvelle Version des Logiciels.

e-GEE procédera à la mise à disposition des mises à jour et/ou des nouvelles versions des Logiciels e-GEE, sur la base d'une planification préalable. La mise à disposition des mises à jour et/ou des nouvelles versions de logiciels tiers fera l'objet d'une prestation hors Contrat facturée au CLIENT sur devis préalable.

L'installation des mises à jour des Logiciels est à la charge du CLIENT, suivant les recommandations fournies par e-GEE. Les frais d'hébergement et de déplacement sont, dans ce cas d'installation de mise à jour ou de nouvelle version, à la charge du CLIENT.

Lors de chaque installation, e-GEE s'engage, à compter de l'installation de la mise à jour ou de la nouvelle version défectueuse, à fournir au CLIENT un plan d'intervention d'urgence afin de revenir à la version précédente, sous réserve que l'installation ait été effectuée suivant les recommandations fournies par e-GEE. e-GEE s'engage à modifier la mise à jour ou la nouvelle version défectueuse selon les modalités prévues pour la correction des erreurs dans le cadre de la maintenance corrective ; les délais accordés pour la correction courant à compter du retour à la version précédente.

Chaque mise à jour ou nouvelle version devra être transmise par e-GEE au CLIENT avec la documentation associée.

Si la correction de l'anomalie peut être apportée par télémaintenance, e-GEE s'engage, après autorisation expresse du CLIENT, à remédier à l'anomalie, à distance, par l'intermédiaire du terminal installé au centre de télémaintenance qui sera connecté à l'application de chaque site d'exploitation du CLIENT.

ARTICLE 10. ENVIRONNEMENT ET PROCEDURES D'EXPLOITATION

Le matériel équipé du LOGICIEL devra utiliser impérativement la version des Logiciels systèmes (système d'exploitation, base de données, outils d'exploitation...) agréée par e-GEE.

Le CLIENT devra suivre les procédures d'exploitation du LOGICIEL, conformément à la description qui en est faite dans les manuels d'utilisation et d'administration fournis par e-GEE.

e-GEE se réserve le droit de réclamer la mise en conformité de l'installation du CLIENT, notamment en termes de matériel et de système d'exploitation.

Dans le cas où le CLIENT refuserait son accord sur l'un quelconque des points évoqués ici, e-GEE se réserve le droit de résilier le présent Contrat de maintenance.

ARTICLE 11. LIMITES DE PRESTATIONS

e-GEE ne sera tenue de fournir les prestations objet du présent Contrat, que dans la mesure où le Logiciel est utilisé de manière appropriée et conformément à ses spécifications. En aucun cas, e-GEE ne sera tenue de fournir les dites prestations sur du Logiciel qui aurait été modifié sans consentement préalable, ou qui aurait été utilisé dans des conditions anormales.

En outre, e-GEE ne sera pas tenue de fournir lesdites prestations :

- Si l'origine d'un problème est due à l'utilisation d'un logiciel non couvert par le Contrat de maintenance ou si la nature de la demande d'intervention au titre de la maintenance nécessite la mise en place de nouvelles procédures, de nouveaux paramétrages ou la gestion de nouvelles données non prévues dans le Contrat d'origine,
- Changement, sans accord préalable d'e-GEE de tout ou partie du matériel et/ou des logiciels de base les rendant par la suite non compatibles avec le Logiciel.

En outre, sont exclues du présent Contrat, les interventions pour les causes suivantes :

- Dommages résultant d'un accident, d'une négligence, de la malveillance, ou d'une utilisation anormale des matériels et des Logiciels
- Dommages résultant d'une tentative de réparation par un tiers sans l'accord préalable écrit d'e-GEE
- Dommages dus à un matériel non couvert par le présent Contrat
- Dommages résultant de dégâts civils ou d'origine naturelle
- Dommages résultant de conditions d'environnement non conformes aux spécifications d'e-GEE
- Dommages résultant de l'utilisation de matières consommables non conformes aux spécifications d'e-GEE.

Un dysfonctionnement dû à un défaut de maîtrise des Logiciels/progiciels, de codification/paramétrage, d'exploitation (sauvegarde, archivage, restauration, gestion de la base de données,...) ou de mise en œuvre des progiciels et de ses différentes versions par le CLIENT ne pourra pas être considéré comme une anomalie imputable à e-GEE.

Dans le cas où l'anomalie signalée par le CLIENT ne correspondrait pas à un incident dû au Logiciel d'e-GEE, e-GEE se réserve le droit de facturer au CLIENT le temps de travail mis en œuvre.

En cas d'altération ou de perte des données exploitées en production, aucune intervention ni prise en charge par e-GEE n'est prévue dans le présent Contrat pour la restauration des données.

ARTICLE 12. SERVICE ANNEXE : INFOGERANCE

Le périmètre d'application de ce Service annexe sera précisé dans les Conditions Particulières.

12.1 Hébergement de l'infrastructure

La solution logicielle e-GEE sera hébergée par le CLIENT. Le CLIENT prend en charge l'ensemble des opérations nécessaires au maintien en condition opérationnelle de l'environnement hébergé contractualisé, tant d'un point de vue Système que Matériel. Il s'assure également de la sauvegarde de son environnement.

12.2 Administration des bases de données et du logiciel applicatif

La maintenance et l'administration de la base de données de la solution logicielle e-GEE hébergée par le CLIENT sont à la charge d'e-GEE.

e-GEE devra effectuer les actes métiers nécessaires au maintien en condition opérationnelle de ces bases de données, tant d'un point de vue disponibilité que performances.

Ces actes métiers comprennent :

- Surveillance (supervision) de l'architecture Oracle et des modules e-GEE :
 - Suivi de l'évolution de la base de données,
 - Vérification de l'accessibilité de la base de données,
 - Vérification du fonctionnement de la sauvegarde locale des données de la base de données,
 - Analyse de la performance des instances.
- Exploitation :
 - Injections des patchs correctifs et évolutifs pour l'application e-GEE,
 - Injections des patchs correctifs pour la partie base de données de l'application e-GEE,
 - Allocation de ressources mises à disposition par l'hébergeur sur les serveurs,

- Création de nouveaux utilisateurs,
- Réinstallation des postes clients sur incident technique constaté dans la limite de trois postes par an,
- Rafraîchissement des bases de données sur demande du CLIENT dans la limite d'un rafraîchissement par mois.

Pour garantir la meilleure qualité sur la surveillance des infrastructures, le CLIENT autorise e-GEE à déployer un agent sur le serveur du CLIENT pour transférer des données télémétriques des bases de données et faciliter la configuration de son SI pour la remontée des informations par l'agent.

Le CLIENT s'engage à permettre l'accès en toute autonomie à e-GEE sur les environnements concernés par ce Service annexe.

Lorsque des opérations de maintenance nécessitent des arrêts de production, e-GEE s'efforcera de les réaliser en dehors des heures d'utilisation du CLIENT. Dans le cas où les opérations devraient avoir lieu pendant les heures d'utilisation du CLIENT, un planning d'arrêt de production sera établi conjointement entre les PARTIES. Dans tous les cas, les opérations de maintenance sur les plateformes de production seront systématiquement notifiées au CLIENT.

12.3 Déploiements des correctifs unitaires

Lorsque des correctifs publiés de manière unitaire sont mis à disposition, e-GEE prend à sa charge le déploiement sur l'environnement contractualisé après en avoir averti le CLIENT. Si la mise en production de ce correctif ou ensemble de correctifs n'entraîne pas d'interruption de production, le CLIENT déploie ces derniers selon son propre calendrier en prenant en compte les opérations en cours côté CLIENT. Dans le cas où un arrêt de production est requis pour appliquer ce/ces correctifs, un planning de déploiement conjoint est arrêté entre le CLIENT et e-GEE. Les processus et les moyens nécessaires au CLIENT pour qualifier les nouvelles versions dans son environnement sont exclus du présent Contrat.

12.4 Déploiements des nouvelles versions majeures

Les nouvelles versions majeures sont exclues de ce Service annexe.

12.5 Déploiements des nouvelles versions mineures

Lorsque des nouvelles versions mineures sont publiées par e-GEE, celle-ci prend à sa charge le déploiement sur l'environnement contractualisé après en avoir averti le CLIENT. Ces déploiements sont réalisés selon un planning conjoint établi entre le CLIENT et e-GEE. Les processus et les moyens nécessaires au CLIENT pour qualifier les nouvelles versions dans son environnement sont exclus du présent Contrat.

12.6 Migration des solutions logicielle e-GEE et déploiement des nouvelles versions des logiciels tiers

Les migrations des solutions logicielles e-GEE et/ou montée de version nécessaires des logiciels tiers contractualisés (par exemple : Oracle, Windows, Linux, Business Object, Office, Chorus...) sont exclues du présent Contrat. e-GEE ne pourra garantir le bon fonctionnement des solutions si le CLIENT n'effectue pas ces travaux de montées de version.

12.7 Restauration des données

En cas d'altération ou de perte des données exploitées en production, aucune intervention ni prise en charge par e-GEE n'est prévue dans le présent Contrat.

ARTICLE 13. SERVICE ANNEXE : HEBERGEMENT

Le périmètre d'application de ce Service annexe sera précisé dans les Conditions Particulières.

13.1 Hébergement de l'infrastructure

La solution logicielle e-GEE sera hébergée par e-GEE qui prend en charge l'ensemble des opérations nécessaires au maintien en condition opérationnelle de l'environnement hébergé contractualisé, tant d'un point de vue Système que Matériel.

13.2 Disponibilités

Plage d'ouverture du Support : 9h-12h30, 14h-18h / 5 jours sur 7 (Lundi au vendredi hors jours fériés),
Plage horaire d'accessibilité : 20h sur 24h, 5 jours sur 7.

Taux moyen annuel minimum de disponibilité de l'accessibilité des infrastructures : 99,5%.

13.3 Administration des bases de données et du logiciel applicatif

La maintenance et l'administration de la base de données de la solution logicielle e-GEE hébergée par e-GEE sont à la charge de cette dernière.

e-GEE devra effectuer les actes métiers nécessaires au maintien en condition opérationnelle de ces bases de données, tant d'un point de vue disponibilité que performances.

Ces actes métiers comprennent :

- Surveillance (supervision) de l'architecture contractuelle et des modules e-GEE:
 - Suivi de l'évolution de la base de données,
 - Vérification de l'accessibilité de la base de données,
 - Vérification des sauvegardes,
 - Analyse de la performance des instances
 - Vérification des restaurations.
- Exploitation :
 - Injections des patches correctifs et évolutifs pour l'application,
 - Injections des patches correctifs pour les bases de données,
 - Ajout de ressources mises à disposition par l'hébergeur sur les serveurs,
 - Création de nouveaux utilisateurs,
 - Vérification des serveurs clients,
 - Rafraîchissement des bases de données sur demande du CLIENT dans la limite d'un rafraîchissement par mois.

Lorsque des opérations de maintenance nécessitent des arrêts de production, e-GEE s'efforcera de les réaliser en dehors des heures d'utilisation du CLIENT. Dans le cas où les opérations devraient avoir lieu pendant les heures d'utilisation du CLIENT, un planning d'arrêt de production sera établi conjointement entre les PARTIES. Dans tous les cas, les opérations de maintenance sur les plateformes de production seront systématiquement notifiées au CLIENT.

13.4 Déploiements des correctifs unitaires

Lorsque des correctifs publiés de manière unitaire sont mis à disposition par e-GEE, celle-ci prend à sa charge le déploiement sur l'environnement contractualisé après en avoir averti le CLIENT. Si la mise en production de ce correctif ou ensemble de correctifs n'entraîne pas d'interruption de production, e-GEE déploie ces derniers selon son propre calendrier en prenant en compte les opérations en cours côté client. Dans le cas où un arrêt de production est requis pour appliquer ce/ces correctifs, un

planning de déploiement conjoint est arrêté entre le CLIENT et e-GEE. Les processus et les moyens nécessaires au CLIENT pour qualifier les nouvelles versions dans son environnement sont exclus de ce Service annexe.

13.5 Déploiements des nouvelles versions mineures

Lorsque des nouvelles versions mineures sont publiées par e-GEE, celle-ci prend à sa charge le déploiement sur l'environnement contractualisé après en avoir averti le CLIENT. Ces déploiements sont réalisés selon un planning conjoint établi entre le CLIENT et e-GEE. Les processus et les moyens nécessaires au CLIENT pour qualifier les nouvelles versions dans son environnement sont exclus du présent Contrat.

13.6 Déploiements des nouvelles versions majeures

Les nouvelles versions majeures sont exclues de ce Service annexe.

13.7 Migration des solutions e-GEE et déploiement des nouvelles versions des logiciels tiers

Les migrations des solutions e-GEE et/ou montée de version nécessaires des logiciels tiers contractualisés (par exemple : Oracle, Windows, Linux, Business Object, Office, Chorus...) sont exclues du présent Contrat. e-GEE ne pourra garantir le bon fonctionnement des solutions si le CLIENT n'effectue pas ces travaux de montées de version.

13.8 Restauration des données

En cas d'altération ou de perte des données exploitées en production, e-GEE s'engage à restaurer celles-ci à partir du dernier jeu de sauvegarde en sa possession.

13.9 Délais de remise en service de l'infrastructure

Nature	Engagements
Garantie de restauration des données	J-1 (sauvegarde effectuée toutes les nuits à 00h00)
Durée de rétention des sauvegardes	15 jours
Stockage des sauvegardes	Sur le même site que l'infrastructure

13.10 Réversibilité des données par l'Hébergeur

La mise en œuvre de la réversibilité s'effectue parallèlement à la fourniture des services et débute à la date indiquée par le CLIENT dans la notification de mise en œuvre de la réversibilité ou à la date convenue entre les PARTIES. Dans le mois de la notification, les PARTIES se réuniront afin de convenir des méthodes de réversibilité.

13.11 Réversibilité des données

Dans l'hypothèse où le Contrat prend fin, pour quelque motif que ce soit, le CLIENT est en droit d'obtenir d'e-GEE qu'elle lui communique les informations prévues ci-dessous nécessaires à la préparation de la réversibilité.

e-GEE garantit la fourniture des données contenues dans la base de données de la solution e-GEE sous la forme d'un ensemble de fichiers documentés avec son descriptif et un dump de base de données. Ces fichiers sont dénommés « environnement de données ».

L'environnement de données est défini ci-dessous :

- L'intégralité des données stockées dans les applications et notamment :
 - Les clients et leurs caractéristiques, les points de livraisons et leurs caractéristiques, les compteurs et leurs caractéristiques, les données de consommations et leurs caractéristiques, les factures et leurs caractéristiques, les données relatives au paramétrage. Les relations entre les données seront également restituées
 - L'historique complet des documents PDF (images factures, annexes techniques) générés dans nos applications,
 - La procédure d'installation (dont les prérequis techniques) des fichiers de déchargement des données,
 - La documentation décrivant le contenu des fichiers de déchargement des données.
- L'état des lieux exhaustif du suivi de l'activité, des incidents, des demandes de correction et des évolutions en cours, des mises en production à venir.

Les données seront restituées sous un format de fichier informatique type csv lisible et exploitable. Le format et la structure des fichiers fournis correspondent au format standard de déchargement des applications e-GEE.

Seront exclus du périmètre de la réversibilité des données, tous les équipements matériels, Logiciels et documentations étant la propriété d'e-GEE.

En tout état de cause, la mise en œuvre de la « réversibilité des données » ne pourra avoir pour effet de porter atteinte à la confidentialité, au savoir-faire, aux droits de propriété intellectuelle ou aux méthodes d'e-GEE ou de ses propres fournisseurs et sous-traitants.

L'ensemble des dispositions du Contrat continue à s'appliquer pendant la phase de réversibilité des données, e-GEE demeure responsable de l'exécution des services.

e-GEE s'engage à ne pas utiliser des techniques de nature à faire obstacle à la possibilité pour le CLIENT de transférer ses données sur un autre site, et qui ne soient pas disponibles de façon standard sur le marché, ou générerait des surcoûts inacceptables pour le CLIENT.

13.12 Conditions de réversibilité

La mise à disposition standard des données intervient selon deux jalons :

- Fourniture d'un environnement de données pour essai : 20 jours ouvrés à compter de la notification, sauf autre accord entre les PARTIES.
- Fourniture d'un environnement de données définitif : 40 jours ouvrés à compter de la notification, sauf autre accord entre les PARTIES.

e-GEE prévoit deux (2) itérations de fourniture de l'environnement de données : une itération d'essai et une itération de l'environnement de données définitif. Ces itérations seront acceptées par la signature d'un PV de validation des données qui sera réceptionné au plus tard dans les 30 jours ouvrés après la fourniture de l'environnement des données.

La date de fin de réversibilité des données est fixée par le PV de réception de l'environnement de données définitif.

13.13 Modalité des prises en charge de la réversibilité

Les prestations de réversibilité des données nécessaires à l'exécution du présent article seront :

- à la charge d'e-GEE si la réversibilité découle d'une résiliation anticipée du Contrat suite à un manquement d'e-GEE,
- facturées au CLIENT si la réversibilité découle d'une résiliation anticipée du Contrat suite à un manquement du CLIENT ou pour convenance du CLIENT
- facturées à hauteur de 50% au CLIENT et 50% à e-GEE si la réversibilité découle d'une résiliation anticipée du Contrat du fait de la persistance d'un cas de force majeure.

13.14 Assistance à l'issue de la réversibilité

Pendant l'année qui suit la fin des opérations de réversibilité, le CLIENT peut solliciter e-GEE pour toute demande d'assistance portant sur les services. Les modalités contractuelles d'une telle mission sont préalablement fixées par Contrat distinct et feront l'objet d'un devis.

13.15 Restauration des données

En cas d'altération ou de perte des données exploitées en production, aucune intervention ni prise en charge par e-GEE n'est prévue dans le présent Contrat. Une prestation sera proposée pour réintégrer un jeu de sauvegarde.

ARTICLE 14. SERVICE ANNEXE : SUIVI PERSONNALISE

Ce suivi personnalisé, à distance, se définit par :

- Affectation d'un Responsable Opérationnel de Compte (ROC) au sein d'e-GEE.
- Point téléphonique périodique. L'ordre du jour sera transmis au ROC dans un délai de 10 jours avant la réunion.
- Compte rendu périodique d'activités transmis par le ROC.

La périodicité de ce suivi sera indiquée dans les Conditions Particulières de ce Contrat.

ARTICLE 15. SERVICE PLATINIUM : PILOTAGE & ASSISTANCE DE NIVEAU 1

Ce service à distance correspond à la prise en compte des demandes d'Assistance de Niveau 1 dans le cadre d'un Pilotage assuré par un Responsable Opérationnel de Compte (ROC).

15.1 Pilotage

Le ROC organisera un point de coordination régulier avec le CLIENT afin de :

- faire l'état des lieux des demandes d'assistance de Niveau 1, transmises par l'Utilisateur référent et de leurs avancements,
- organiser le déploiement des assistances,
- gérer les priorités conjointement avec le CLIENT
- faire un suivi des tickets CRM de niveaux 1, 2 & 3.

Le ROC organisera la mise en œuvre des assistances avec les intervenants d'e-GEE dont les profils seront en adéquation avec les sujets à traiter.

15.2 Organisation de l'Assistance de niveau 1

La charge nécessaire pour les demandes d'assistance sera fonction des demandes du CLIENT. Décomptée à minima par demi-journée, elle sera évaluée et communiquée au CLIENT par le ROC.

L'assistance débutera après acceptation de la charge par le CLIENT.

Les prestations seront réalisées à distance. Toutefois, des déplacements sur le site du Client pourront être organisés si nécessaire, en accord avec les deux Parties. Les frais de déplacements et d'hébergement seront en sus.

15.3 Gestion des moyens souscrits

Le ROC communiquera au CLIENT, un état des lieux des charges consommées à concurrence de l'engagement de moyens, c'est-à-dire du nombre maximum de jour souscrit annuellement par le CLIENT et précisé dans les Conditions particulières.

Les jours souscrits dans le cadre de ce service annexe et non utilisés au cours de l'année ne pourront pas être transférés sur une période ultérieure.

Dans le cas où le nombre de jour souscrit est consommé, le CLIENT sera alerté.

Les demandes supplémentaires d'Assistance de Niveau 1 seront gérées par le ROC et l'évaluation des charges de Pilotage (ROC) et d'Assistance sera transmise au CLIENT pour validation. Le montant de ces charges sera établi selon les profils des intervenants, à partir du Bordereau des Prix Unitaires transmis au CLIENT.

ARTICLE 16. CONDITIONS FINANCIERES

Les prix sont présentés en euros Hors Taxe.

Tous droits et taxes en vigueur à la date de facturation et applicables au présent Contrat seront facturés en sus.

ARTICLE 17. DURÉE, RENOUVELLEMENT ET RESILIATION

La durée du présent Contrat est fixée dans les Conditions Particulières, ainsi que sa période initiale d'application et les conditions de sa reconduction.

Dans le cas où le CLIENT ne reconduirait pas l'abonnement de maintenance, la responsabilité d'e-GEE encourue au titre du présent Contrat serait totalement déchargée pour tout événement survenu pendant la période d'absence de maintenance même si les effets de l'événement se révèlent postérieurement pendant une nouvelle période d'abonnement.

Le contrat pourra être dénoncé par e-GEE en cas d'inexécution ou de violation par le CLIENT d'une des clauses du Contrat, et ce, trente jours après la mise en demeure adressée au CLIENT par lettre recommandée avec accusé de réception et restée infructueuse. Dans ce cas, la redevance de l'année en cours est conservée en intégralité par e-GEE.

Le Contrat pourra être dénoncé par le CLIENT en cas d'inexécution ou de violation par e-GEE d'une des clauses du Contrat, et ce, trente jours après la mise en demeure adressée à e-GEE par lettre recommandée avec accusé de réception et restée infructueuse.

En cas de retard dans le paiement des redevances, c'est-à-dire s'il y a non-paiement dans les 30 jours suivant la date d'exigibilité des redevances, e-GEE sera en droit de suspendre l'exécution des

prestations sans que cette suspension puisse être considérée comme une résiliation de Contrat du fait d'e-GEE et e-GEE se réserve le droit de résilier le Contrat avec un délai de préavis de trente jours après avis envoyé par lettre recommandée avec accusé de réception.

Toutes les redevances prévues contractuellement et restant dues à e-GEE seront payables dans les trente jours suivants, majorées d'intérêts moratoires s'il y a lieu, égaux à 3 fois le taux d'intérêt légal.

Le CLIENT pourra procéder à la résiliation anticipée du Contrat, de plein droit :

Sans préavis, dans le cas suivant :

- dépôt de bilan d'e-GEE à moins que l'administrateur judiciaire décide, dans l'intérêt de la société, de la continuation du Contrat,

Moyennant un préavis de 3 mois, dans le cas suivant :

- cessation définitive d'utilisation des Logiciels par le CLIENT.

Dans ce dernier cas, si le CLIENT ne cesse d'utiliser qu'une partie des Logiciels, le prix du Contrat devra être révisé à la baisse sur la base d'une estimation fixée d'un commun accord entre les PARTIES.

ARTICLE 18. PROPRIETE INTELLECTUELLE

17.1 Propriété des logiciels

Les Logiciels, en particulier les progiciels, restent la propriété des éditeurs desdits Logiciels. En conséquence, toutes les mentions de propriété des éditeurs incorporées ou apposées sur les Logiciels seront reproduites par le CLIENT sur l'ensemble des exemplaires des programmes et ne sauraient être modifiées, supprimées ou occultées.

17.2 Licence des logiciels

Le CLIENT ne cherchera pas à connaître les secrets de fabrication ayant servi à l'élaboration des Logiciels.

e-GEE se réserve le droit de contrôler l'accès aux Logiciels par des procédés techniques.

Les licences des Logiciels sont non exclusives et ne confèrent au CLIENT qu'un droit d'utilisation non cessible ; en conséquence, sauf dérogation prévue aux présentes, le CLIENT s'interdit de porter atteinte aux droits de propriété intellectuelle et industrielle de e-GEE ou des éditeurs tiers.

Toute copie ne pourra être utilisée qu'à des fins de sauvegarde, conformément à la loi, et devra mentionner clairement les droits d'auteur de l'éditeur.

Le CLIENT sera autorisé à reproduire la documentation associée aux Logiciels, dans la mesure où les copies sont destinées à l'exploitation des Logiciels pour son compte et à condition de maintenir sur les copies toutes les mentions de propriété de l'éditeur figurant sur l'original.

Le CLIENT s'interdit de communiquer à des tiers tout ou partie des Logiciels sans l'accord préalable écrit de e-GEE.

ARTICLE 19. GARANTIE DE CONTREFAÇON :

e-GEE garantit que les Logiciels spécifiques ainsi que leurs mises à jour et leurs nouvelles versions, les développements, la documentation et les documents y afférents ne constituent pas la contrefaçon ou la violation de droits de propriété intellectuelle appartenant à un tiers.

En conséquence, elle s'engage à défendre à ses frais le CLIENT, contre toute action intentée par un tiers sur ce fondement, sous réserve d'en avoir été rapidement avertie et que la prétendue violation ne porte pas sur des modifications apportées par le CLIENT.

Si tout ou partie des Logiciels spécifiques, de leurs mises à jour et de leurs nouvelles versions, des développements, de la documentation et des documents visés ci-dessus y afférents est reconnu constituer une contrefaçon ou une autre violation de droit de propriété intellectuelle, e-GEE devra, au choix du CLIENT, soit lui procurer des éléments de substitution ayant les mêmes fonctions et caractéristiques dans des délais compatibles avec l'activité du CLIENT, soit obtenir à ses frais pour le CLIENT le droit de continuer à utiliser les éléments concernés nonobstant le droit du CLIENT de demander indemnisation de son préjudice.

ARTICLE 20. LOGICIELS TIERCE PARTIE

e-GEE garantit que, pour les Logiciels dont elle n'est pas propriétaire :

- elle est autorisée par les éditeurs desdits Logiciels à commercialiser le droit d'utilisation desdits Logiciels ;
- elle a obtenu de ses éditeurs la garantie qu'ils défendraient le CLIENT en cas de procès en contrefaçon ;
- le CLIENT sera reconnu, par les éditeurs, en tant qu'utilisateur licencié desdits Logiciels et bénéficiera à ce titre de tous les droits afférents aux dites licences, notamment en ce qui concerne le support, la mise à jour des versions et l'obtention automatique des nouvelles versions, sous réserve que ces prestations soient incluses dans le Contrat de licence concerné et que le CLIENT obéisse aux termes de ce Contrat.

ARTICLE 21. OBLIGATIONS EN MATIERE DE CONTROLE FISCAL

Dans l'hypothèse où les Logiciels permettent des traitements comptables, e-GEE reconnaît qu'en application de l'instruction du 14 octobre 1991 (BOI 136-6-91) relative à l'article L 103 de la loi de finances pour 1990, le CLIENT a l'obligation de conserver le code source des Logiciels outils afin de permettre, le cas échéant, à l'administration fiscale d'être en mesure d'effectuer tout contrôle de la comptabilité informatisée du CLIENT. En conséquence, à première demande du CLIENT, e-GEE remettra au vérificateur fiscal désigné par le CLIENT le code source des Logiciels outils.

ARTICLE 22. CONFIDENTIALITE

Chaque partie reconnaît que l'exécution du Contrat peut l'amener à prendre connaissance d'informations propres à l'autre partie.

Chaque partie prend donc l'engagement et se porte fort pour son personnel du respect de l'obligation de ne pas communiquer à quiconque, soit directement, soit indirectement, les renseignements ou informations et documents recueillis à l'occasion de l'exécution du présent Contrat.

Les termes et conditions du Contrat sont à considérer comme des informations confidentielles.

ARTICLE 23. RESPONSABILITE

Chacune des parties sera responsable, conformément au droit commun, de ses manquements vis-à-vis de l'autre dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, sans limitation ni exclusion.

Les obligations contractées par e-GEE au titre du présent Contrat ou au titre d'une commande de prestations de Services liées complémentaires, sont des obligations de moyens.

A l'issue de toute intervention, e-GEE s'engage à vérifier que les résultats obtenus par l'exploitation du Logiciel garantissent l'intégrité du système d'information du CLIENT, à travers des tests réalisés en collaboration avec le CLIENT, sur du matériel dédié à cet effet.

La responsabilité d'e-GEE ne peut être recherchée si les prestations de maintenance sont devenues temporairement impossibles en cas de force majeure ou de n'importe quelle cause qui ne lui est pas imputable telle que : interruption de travail, accident, grève (autre que celle du personnel d'e-GEE), catastrophe naturelle.

e-GEE ne sera tenue à aucune indemnité ni dédommagement de quelque nature que ce soit pour tout préjudice indirect et notamment pour perte de profit, perte de clientèle, préjudice commercial et manque à gagner.

e-GEE ne pourra pas être tenue pour responsable des dommages causés du fait d'une mauvaise manipulation du CLIENT sur les Logiciels.

Des pénalités pourront être appliquées sur les Services (Prestations et Maintenances) conformément à l'Article 14 de l'Arrêté du 30 mars 2021 du CCAG Techniques de l'Information et de la Communication (CCAG-TIC).

Le montant des pénalités pour retard de prestation e-GEE, exigibles par le CLIENT, sera calculé sur la valeur hors taxes des prestations en retard. Ce montant ne pourra pas excéder 5 (cinq) % de cette valeur.

Le montant annuel des pénalités pour indisponibilité ou relatives au taux de disponibilité de la Solution logicielle e-GEE, exigibles par le CLIENT, sera calculé sur la valeur hors taxes de la rémunération annuelle versée au titre de la maintenance logicielle du présent Contrat. Le montant annuel de ces pénalités ne pourra pas excéder 5 (cinq) % de la valeur hors taxes de cette rémunération annuelle de maintenance logicielle.

ARTICLE 24. FORCE MAJEURE

La force majeure s'entend de tout événement extérieur à la partie concernée présentant à la fois un caractère imprévisible et irrésistible empêchant l'exécution de tout ou partie du Contrat. En cas de force majeure, il appartient à la partie concernée, sous peine de ne pouvoir s'en prévaloir, dans un délai de 2 jours à compter de la survenance de l'événement :

- de notifier à l'autre partie par lettre recommandée avec avis de réception la survenance d'événement en justifiant son caractère de force majeure ;
- d'en indiquer la durée prévisible ;
- d'informer l'autre partie des dispositions prises ou qu'elle compte prendre.

En cas de survenance d'un cas de force majeure, le Contrat est suspendu pendant la durée dudit cas de force majeure et reprend ensuite son cours.

Si le cas de force majeure se poursuit pendant plus de 1 mois, chaque partie pourra résilier de plein droit Contrat sans qu'aucune indemnité ne soit due.

ARTICLE 25. DÉPÔT DES SOURCES A L'AGENCE POUR LA PROTECTION DES PROGRAMMES

e-GEE procède au dépôt des sources du Logiciel e-GEE, ci-après les « Eléments déposés » auprès de l'Agence pour la Protection des Programmes (APP) et fournit au CLIENT le justificatif de ce dépôt.

e-GEE accorde au CLIENT un droit d'accès et de remise d'une copie de l'ensemble des Eléments Déposés, en cas de Défaillance d'e-GEE, la Défaillance étant définie comme :

- l'abandon par e-GEE de la commercialisation du Logiciel ;
- le redressement judiciaire, la liquidation judiciaire ou la dissolution d'e-GEE ;
- l'incapacité d'e-GEE d'exécuter ses obligations de maintenance et qu'aucun tiers ne reprenne ses engagements.

Dans ce cas, le CLIENT s'engage à ne faire usage des sources que pour assurer le support et l'évolution des logiciels uniquement par lui-même et pour ses propres besoins.

La remise des sources n'emporte donc aucun transfert des droits d'auteur d'e-GEE vers le CLIENT. La propriété intellectuelle du PRODUIT reste avec e-GEE.

ARTICLE 26. CONFORMITE A LA REGLEMENTATION SUR LE TRAVAIL DISSIMULE

Conformément aux articles L. 8222-1 et suivants du Code du travail, e-GEE déclare expressément respecter les obligations issues du Code du travail et garantit qu'elle n'a pas recours au travail dissimulé.

ARTICLE 27. NON-SOLLICITATION ET NON-DEBAUCHAGE DE PERSONNEL

Pendant la durée d'exécution du présent Contrat et dans un délai de 6 mois qui suit la fin de celle-ci, chacune des parties s'engage à ne pas procéder à des sollicitations et/ou à du débauchage du personnel de l'autre partie, sauf accord écrit explicite et préalable de celle-ci.

ARTICLE 28. CESSION ET SOUS-TRAITANCE

e-GEE peut sous-traiter tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat. La sous-traitance partielle ne libère pas e-GEE de ses obligations contractuelles.

e-GEE s'engage à informer le CLIENT de tout événement qui pourrait entraîner chez lui tout changement de contrôle.

Le CLIENT pourra céder tout ou partie de ses droits et obligations résultant du Contrat à un tiers sous réserve d'en avertir e-GEE.

ARTICLE 29. NON-RENONCIATION

Chacune des parties a la possibilité de renoncer à faire appliquer à l'autre, partiellement ou en totalité, à une ou plusieurs reprises, une ou plusieurs dispositions contractuelles. Toute renonciation ne sera valable que si elle est signifiée par écrit à l'autre partie.

Le fait pour l'une des parties de ne pas exiger de l'autre l'exécution intégrale de ses obligations ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation à en exiger l'exécution ultérieure.

ARTICLE 30. LOI APPLICABLE - ATTRIBUTION DE JURIDICTION

Le présent Contrat est soumis à la loi française.

Tout différend portant sur l'interprétation ou l'exécution du présent Contrat sera, faute d'être résolu à l'amiable entre les parties, de la compétence exclusive des tribunaux compétents de Grenoble.

ARTICLE 31. DISPOSITIONS GENERALES

Le CLIENT et e-GEE reconnaissent qu'ils ont pris connaissance de ces conditions et qu'ils acceptent d'être liés par elles.

Le Contrat est conclu entre parties indépendantes. Aucune de ses clauses ne peut être interprétée comme donnant à l'une quelconque des parties pouvoir ou mandat pour agir au nom de l'autre partie ou constituant une quelconque association ou société entre les parties.

Ils reconnaissent par ailleurs que ces conditions constituent l'énoncé complet et exclusif de l'accord intervenu qui se substitue à toutes propositions ou engagements antérieurs, verbaux ou écrits, et à toute communication entre les parties relatives à l'objet du présent accord sur la maintenance du Logiciel.

Si une disposition du Contrat venait à être nulle en vertu d'une loi, règlement ou décision judiciaire, elle serait réputée non écrite. En ce cas, les parties devront négocier de bonne foi une clause de remplacement s'approchant le plus possible d'un point de vue juridique et économique de la disposition frappée de nullité.

Pour l'exécution de ce Contrat, les parties font domicile à leur siège social ou à leur domicile principal respectif.

ANNEXE II : ATTESTATION d'EXCLUSIVITE

Attestation d'exclusivité

Nous soussignés, Yves DUBOIS, Directeur Général de e-GEE SAS, attestons sur l'honneur être les concepteurs, développeurs, propriétaires et distributeurs de la solution dénommée e-GEE / EAUD et SO'Wave de « Gestion clientèle multi-fluides ».

A ce titre, toutes les prestations modifiant, ou intervenant sur le fonctionnement global de la solution telles que :

- Assistance à l'utilisation, l'administration et à l'optimisation de la solution,
- Formations Utilisateurs et Administrateurs,
- Paramétrage et développement du logiciel et de la base associée (Oracle),
- Interfaces avec des applications tierces,
- Reprise et importation des données,
- Définitions de procédure et validation,
- Maintenance,

Ne peuvent être réalisées que par la société e-GEE SAS qui possède seule, sur un plan mondial, les compétences et droits exclusifs nécessaires à ce type d'intervention ou par une société tierce dûment habilitée par e-GEE SAS.

Fait pour valoir ce que de droit.

A Meylan, le 3 janvier 2023



e-GEE SAS
19 Chemin de la Dhuy - CS 40110
38243 MEYLAN - FRANCE
Tél : 034.50.52.33.00 • Fax : 034.50.52.33.16
Siret : 849 397 847 00026 • APE 6829 C