

<b>CONTRAT DE SERVICES e-GEE</b>	
N° : 2025PM346	Date du contrat : 01/12/2025

**Entre les soussignés :**

**LA SOCIETE E-GEE**

SAS au capital de 3 000 000 euros,  
dont le siège social est 99, chemin de l'étoile - 38330 Montbonnot-Saint-Martin,  
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**

**GRAND CHAMBERY**

SIRET Eau : 200 069 110 00027 & SIRET Assainissement : 200 069 110 00035.  
dont le siège social est : GRAND CHAMBERY Direction des Eaux, 298 rue de Chantabord CS82618  
73026 CHAMBERY cedex.  
Représentée par Monsieur Daniel ROCHAIX en sa qualité de Vice-Président en charge de l'eau, de  
l'assainissement et de l'eau pluviale 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.**

**CONDITIONS PARTICULIERES** s'appliquant à ce contrat N°2025PM346

- **PACK SELECTIONNE : PLATINIUM**

- **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, chaque 1<sup>er</sup> janvier, par application de la formule :

$$C_n = I_n / I_o$$

C<sub>n</sub> : Coefficient de révision

I<sub>n</sub> : dernier indice Syntec publié à la date de révision,

I<sub>o</sub> : dernier indice Syntec publié à la date d'entrée en vigueur du contrat, soit au 1<sup>er</sup> décembre 2025.

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 :**

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
<b>Relevé d'identité bancaire</b>	
Code Banque	30003 S GENERALE
Code Agence	04170 SG COURBEVOIE LA DEFENSE
N° de compte	00028587719
Clé RIB	36 <a href="#">Liste des doublons</a>
<b>Numéro de compte International - virement SEPA</b>	
BIC-SWIFT	SOGEFRPP
IBAN	FR76 3000 3041 7000 0285 8771 936

**CONFIGURATION DU LOGICIEL MAINTENU**

<b>Logiciel de base e-GEE4</b>	<p>Fourniture du Système d'information clientèle e-GEE4 : 21 licences nommées – Base Eau :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Administration</li> <li>- Gestion clientèle (fiches)</li> <li>- Gestion des tournées</li> <li>- Gestion de la facturation (rôle) y compris tous moyens de paiement (mensualisation, TIP SEPA, prélèvement)</li> <li>- Editions et traitements</li> <li>- Suivi des affaires</li> <li>- Gestion des travaux (devis, facture travaux)</li> <li>- Gestion des stocks</li> </ul> <p>Univers BO Compta et Affaires          Liaisons avec la Trésorerie (ORMC, Chorus)</p> <p>Agence Mobile e-GEE (2016P293v3)</p>
<b>Modules complémentaires</b>	<p>GED Métier (2019P260v2)</p> <p>Gestion des dégrèvements (2018P504)</p> <p>Flux facture XML standard (hors facture Travaux) (2017P517)</p> <p>Récupération des données AIFE et cycle de facture Chorus &amp; Automatisation des flux Chorus (2019P185)</p> <p>Import automatique des Rendez-vous (2016P250)</p> <p>Traitement ventilation individualisée des décomptes (2024P135)</p> <p>Licence "Modèle Crystal Report Standard e-GEE EAU" (Projet PES ASAP Editique - 2022P121v4)</p>

**CONDITIONS FINANCIERES DE LA MAINTENANCE LOGICIELLE**
**1. Maintenance des logiciels : Pack GOLD**

Montant (€ HT/an)	TVA	Montant TVA	Montant (€ TTC/an)
52 012,00	20 %	10 402,40	62 414,40

**CONDITIONS FINANCIERES DES SERVICES ANNEXES SOUSCRITS**
**1. Hébergement de l'Agence En Ligne (2016P293v3), pour 43 904 comptes usagers**

Montant (€ HT/an)	TVA	Montant TVA	Montant (€ TTC/an)
14 053 ,00	20%	2 810,60	16 863,60

**2. Infogérance sur l'Agence En Ligne (2016P293v3), pour 43 904 comptes usagers**

Montant (€ HT/an)	TVA	Montant TVA	Montant (€ TTC/an)
10 066,00	20 %	2 013,20	12 079,20

**3. Actualisation des montants pour l'Agence En Ligne (2016P293v3)**

Le nombre de comptes usagers de l'Agence Mobile sera recensé au 1<sup>er</sup> janvier de chaque année. La facturation annuelle intègrera les actualisations des services listés ci-dessous. Ces montants seront appliqués par tranche de 1 000 comptes usagers supplémentaires.

Maintenances & Services	Prix /an (€ HT)	TVA	Prix/an (€ TTC)
Maintenance Licence Agence Mobile	229,00	20%	274,80
Infogérance Agence Mobile	229,00	20%	274,80
Hébergement Agence Mobile	229,00	20%	274,80

**4. Service PLATINIUM : Pilotage & Assistance de Niveau 1**

Montant (€ HT/an)	TVA	Montant TVA	Montant (€ TTC/an)
5 354,00	20 %	1 070,80	6 424,80

Ce service est engagé avec un objectif de moyen, c'est à dire un nombre maximum de jours de Pilotage ou d'Assistance sur la période annuelle. Le montant est forfaitaire : il correspond à un **nombre maximum de 5 jours par an.**

**1. Tarifs initiaux de Maintenances complémentaires : non démarrées**

Logiciels/ Modules complémentaires	Référence de la proposition	Démarrage	Montant HT (€/an)	TVA	Montant TTC (€/an)
Interface Ordre de Travaux CARL Source	2024P132V2	A la Mise en production	1 122,96	20%	1 347,55

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

**2. Bordereau de Prix : pour la période annuelle initiale.**

Profils :	Prix/jour (€ HT)	TVA	Prix/jour (€ TTC)
Directeur de Projet	1 624,00	20%	1 948,80
Chef de Projet/Responsable Opérationnel de Compte	1 225,00	20%	1 470,00
Expert technique/fonctionnel	1 308,00	20%	1 569,60
Intégrateur/Consultant	1 225,00	20%	1 470,00
Développeur	1 177,00	20%	1 412,40
DSI	1 225,00	20%	1 470,00
Formateur	1 681,00	20%	2 017,20
Divers :	Prix/unité (€ HT)	TVA	Prix/unité (€ TTC)
Frais de Trajet	169,00	20%	202,80
Frais de séjour	169,00	20%	202,80

**DUREE DU CONTRAT**

L'abonnement au contrat de Services, tel que décrit dans les conditions financières des Maintenances et des Services annexes, est contracté par le CLIENT auprès d'e-GEE pour une période initiale de treize (13) mois. Il pourra être renouvelé deux (2) fois pour une période d'un an par reconduction tacite. La période initiale du présent contrat est fixée du 01/12/2025 au 31/12/2026.

**CONTACTS**

	Nom	Fonction	Courriel / Téléphone
e-GEE 99 chemin de l'étoile CS 72199 38335 Montbonnot St Martin Cedex Tél : 04 56 52 33 00	Yves DUBOIS	Directeur Général	<a href="mailto:yves.dubois@egee.fr">yves.dubois@egee.fr</a>
	Fabrice PERROSSIER	Responsable Commercial	<a href="mailto:fabrice.perrossier@egee.fr">fabrice.perrossier@egee.fr</a>
	Support e-GEE		<a href="mailto:support@egee.fr">support@egee.fr</a> 04 26 78 12 27

	Nom	Fonction	Courriel
<b>GRAND CHAMBERY</b> <b>Service des Eaux</b>  Tél : 04 79 96 86 70	Stéphanie DAGNIAU	Responsable Pôle Usagers	<a href="mailto:stephanie.dagniau@grandchambery.fr">stephanie.dagniau@grandchambery.fr</a>
	Hugo MAFFRE	Référent applicatif	<a href="mailto:hugo.maffre@grandchambery.fr">hugo.maffre@grandchambery.fr</a>
	Sophie EMANUELLI	Responsable service relations abonnés	<a href="mailto:sophie.emanuelli@grandchambery.fr">sophie.emanuelli@grandchambery.fr</a>
	Guillaume BOUVIER	Chef de projet DSIN	<a href="mailto:guillaume.bouvier@grandchambery.fr">guillaume.bouvier@grandchambery.fr</a>

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** : désigne tout fonctionnement anormal et reproductible des solutions e-GEE le mettant dans l'impossibilité d'accomplir tout ou partie de ses fonctionnalités ou provoquant un résultat incorrect ou un traitement erroné. Ces anomalies pourront être soit bloquantes, majeures ou mineures.

- **Anomalie bloquante** : Toute anomalie d'exécution du progiciel qui empêche le déroulement des fonctions des systèmes avec blocage du parc utilisateurs.

Les fonctions concernées sont celles utilisés dans l'usage normal du progiciel dans ses fonctions courantes.

- **Anomalie majeure** :

- **Cas 1** : Sont requalifiées comme majeures, les anomalies bloquantes ayant un contournement
- **Cas 2** : Sont considérées comme majeures, les anomalies d'exécution qui empêchent le déroulement des fonctions des systèmes avec un blocage partiel du parc utilisateurs dans leurs processus métiers

- **Anomalie mineure** : Toute anomalie d'exécution du progiciel qui ne rentre pas dans les cas ci-dessus.

⇒ **Assistance** : Prestation qui 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 prestation 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, ...

⇒ **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.
- ⇒ **Délais d'intervention** (exprimés en heure ou jour ouvrés) :

Anomalies :	Support applicatif		
	Bloquante	Majeure	Mineure
<b>Prise en charge</b>	4 heures	4 heures	4 heures
<b>Qualification*</b>	6 heures	6 heures	6 heures
<b>Analyse</b>	1 jour	4 jours	10 jours
<b>Solution</b>	2 jours	30 jours	Variable

*\*Sous réserve d'avoir reçu tous les éléments nécessaires pour permettre la qualification dont les accès aux systèmes clients. Si non complétude de la demande, le ticket repart au niveau prise en charge.*

- ⇒ **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, mineure 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.
- ⇒ **Plan d'actions** : Description des actions décidées par e-GEE avec planning de réalisation pour une résolution définitive d'une anomalie bloquante.
- ⇒ **Prestations complémentaires** : Ensemble des sollicitations qui ne relèvent pas de l'anomalie.
- ⇒ **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 ou télé-intervenir pour assurer la maintenance.
- ⇒ **Support de Niveau 1** : Il consiste à
  - Prendre en charge les Tickets
  - Qualifier les Tickets :
    - En termes de nature technico-fonctionnelle :
      - o Demandes à caractère fonctionnel
      - o Demandes liées à l'exploitation et/ou aux infrastructures
    - En termes de périmètre technico-fonctionnel :
      - o Fonctionnalité associée aux développements spécifiques et paramétrage
      - o Fonctionnalité standard
    - En termes d'adéquation par rapport au périmètre du contrat
    - En termes criticité (bloquant, majeur, mineur)
  - Fermeture de certains Tickets ou les escalader en niveau 2.
- ⇒ **Support de Niveau 2** :
  - Toute intervention réalisée par les équipes support sans escalade interne nécessitant des accès spécifiques e-GEE et n'impliquant pas de modification des produits e-GEE.
  - De gérer les anomalies :
    - o Suivi de la résolution des anomalies
    - o Participation à l'élaboration de corrections curatives, fonctionnelles ou d'exploitation
    - o De piloter l'ensemble des activités notamment la coordination des différents groupes de support potentiellement mobilisés dans le traitement des anomalies.
  - Fermeture du Ticket ou escalade en Niveau 3
- ⇒ **Support de Niveau 3** :

- Toutes interventions escaladées en interne, nécessitant une :
    - o Expertise métier et fonctionnelle
    - o Expertise système et réseau
    - o Expertise édition
  - Fermeture de Tickets
- ⇒ **Télmaintenance** : Moyen(s) informatique(s) d'accès à distance par e-GEE à l'environnement logiciel du CLIENT entrant dans le périmètre du Contrat.
- Cet accès est ouvert après autorisation du CLIENT de se connecter à 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.
- ⇒ **Ticket** : Sollicitation matérialisée par l'Utilisateur dans l'outil d'enregistrement des tickets mis à disposition par e-GEE. Il sera clôturé :
- Sous 7 jours calendaires après la réponse apportée par e-GEE ;
  - Sous 15 jours calendaires si un complément d'information demandé par e-GEE n'a pas été fourni par l'Utilisateur.
- ⇒ **Utilisateur** : Désigne toute personne membre du personnel client et expressément habilitée par le client
- ⇒ **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.
- ⇒ **Versión mineure** : Ensemble de corrections d'erreurs et/ou d'Evolution réglementaires, mis à disposition par e-GEE.

### 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 par e-GEE,
  - Accès au Centre de Support,
  - Accès à la planification des correctifs,

- Communication d'un plan d'action pour correction des anomalies bloquantes.

⇒ **SERVICES ANNEXES SUR OPTION :**

- Hébergement & Infogérance : le service Infogérance est proposé uniquement dans le cadre d'un Hébergement.
- Suivi personnalisé,
- Service PLATINIUM : Pilotage & Assistance

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. Leur souscription est formalisée dans les Conditions Particulières du présent contrat ainsi que leur périmètre d'application.

Ces services annexes sont définis dans les Conditions Générales du présent contrat.

#### **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 d'un (1) an.

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 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). Le délai de mise à disposition d'un accès de télémaintenance s'exclut d'office des Délais d'Interventions e-GEE.

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 se chargera de la masterisation lors du déploiement des mises à jour remises par e-GEE.

En cas de dysfonctionnement de l'environnement d'exploitation du CLIENT, 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 et de 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.

Les heures d'intervention de l'équipe 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.

Tout Ticket 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 Centre de Support e-GEE (CRM) : <https://crm.egee.fr>

- Adresse e-mail : support@egee.fr
- Numéro d'appel téléphonique : 04 26 78 12 27

## 9.2 Conditions nécessaires à la bonne exécution du support

Le client devra disposer :

- D'une liaison Internet : pour l'accès aux correctifs, bases documentaires et suivi des Tickets,
- D'un Accès distant : sur liaison internet haut débit, disponible pour le support e-GEE dès l'envoi de la demande initiale client, pour la durée de vie du ticket,
- D'un Utilisateur Référent CLIENT pour suivre les interventions associées aux demandes.
- D'un Ticket ouvert dans le Centre de Support.

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 étudier, 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 procèdera 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 lesdites 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 : HEBERGEMENT & INFOGERANCE

La souscription à ce service annexe par le CLIENT est formalisée dans les Conditions Particulières et son périmètre d'application est précisé.

### 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.

#### 12.1 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%.

#### 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 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 patchs correctifs et évolutifs pour l'application e-GEE,
  - Injections des patchs correctifs pour les bases de données Oracle,
  - 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.

### 12.3 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.

### 12.4 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.

### 12.5 Déploiements des nouvelles versions majeures

Les nouvelles versions majeures sont exclues de ce Service annexe.

### 12.6 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.

#### 12.7 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.

#### 12.8 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

#### 12.9 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.

#### 12.10 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.

#### 12.11 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.

#### 12.12 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 à la suite d'un manquement d'e-GEE,
- facturées au CLIENT si la réversibilité découle d'une résiliation anticipée du Contrat à la suite d'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.

#### 12.13 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.

**ARTICLE 13. 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 14. SERVICE PLATINIUM : PILOTAGE & ASSISTANCE**

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

**14.1 Pilotage**

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

- faire l'état des lieux des demandes d'Assistance, 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.

**14.2 Organisation de l'Assistance**

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.

**14.3 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 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 15. 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 16. DUREE, 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 dérogée 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 17. 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 18. 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 19. 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 20. 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, e-GEE 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 21. 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 22. 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 23. 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 24. DEPOT 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 progiciels 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 25. 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 26. 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 27. 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 28. 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 29. 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 30. 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**

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 / EAU2 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 tiers,
- 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 Montbonnot-Saint-Martin, le 9 juin 2025

