

ANNEXE 3.4.3

CONTRAT D'UTILISATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION DE SNCF RESEAU A DESTINATION D'UN CANDIDAT NON- DEMANDEUR DE CAPACITÉ

HDS xx – Client xx

Entre les soussignés

XXX....., immatriculé(e) au registre du commerce et des sociétés de sous le numéro ;

Représenté(e) par (*nom, prénom, fonction*), agissant en sa qualité de, dûment habilité(e) à l'effet de présentes.

Ci-après dénommé(e) le « Candidat »,

Et

SNCF RÉSEAU, Société Anonyme (SA), au capital social de 621 773 700 euros, immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro 412 280 737, dont le siège est situé 15-17 rue Jean-Philippe Rameau, 93200 Saint-Denis,

Représentée par (*nom, prénom*), en sa qualité de Directeur commercial, dûment habilité à l'effet des présentes.

Ci-après désigné « SNCF Réseau »

Ci-après dénommées individuellement la « Partie » et collectivement les « Parties ».

SOMMAIRE

PREAMBULE	4
ARTICLE 1. DEFINITIONS	4
ARTICLE 2. OBJET	5
ARTICLE 3. OPPOSABILITE DU CONTRAT D'UTILISATION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS	5
ARTICLE 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS	6
ARTICLE 5. ETENDUE ET NATURE DU DROIT D'ACCES ET D'UTILISATION DU SERVICE SI	6
ARTICLE 6. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE SI ET MODALITES DE GESTION DES COMPTES-UTILISATEURS	8
ARTICLE 7. SECURITE DES ACCES ET DU CONTENU	9
ARTICLE 8. AJOUT, MODIFICATION ET/OU SUPPRESSION EN LIEN AVEC LE SERVICE SI	11
ARTICLE 9. PERIMETRE DES PRESTATIONS ASSOCIEES ET COMPLEMENTAIRES AU SERVICE SI	12
ARTICLE 10. CONDITIONS FINANCIERES	12
ARTICLE 11. CONFIDENTIALITE	15
ARTICLE 12. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	16
ARTICLE 13. UTILISATION DES LOGOS DU CANDIDAT NON-DEMANDEUR DE CAPACITE PAR SNCF RESEAU	16
ARTICLE 14. CORRESPONDANTS DESIGNES PAR LES PARTIES	17
ARTICLE 15. RESPONSABILITE DES PARTIES	17
ARTICLE 16. DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT	18
ARTICLE 17. FORCE MAJEURE ET EVENEMENTS ASSIMILES	19
ARTICLE 18. DROIT APPLICABLE / REGLEMENT DES LITIGES	20
ARTICLE 19. DISPOSITIONS GENERALES	20
ARTICLE 20. SIGNATURES	21

PREAMBULE

SNCF Réseau est le gestionnaire du réseau ferré national dont elle assure l'entretien, la modernisation et la sécurité. SNCF Réseau est également garante d'un accès neutre et équitable à l'infrastructure, en partenariat avec les pouvoirs publics et les territoires.

Le Candidat est [...].

Pour les besoins de sa compétence et notamment aux fins de [...] (ci-après « l'**Objectif** »), le Candidat souhaite accéder à certains services de systèmes informatiques de SNCF Réseau tels que définis ci-après.

Dans ces conditions que les Parties se sont rapprochées pour conclure le présent contrat (ci-après le « **Contrat** » aux conditions ci-après définies).

CECI ÉTANT PRÉALABLEMENT EXPOSÉ, IL A ÉTÉ CONVENU CE QUI SUIT :

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Pour l'interprétation et l'exécution du Contrat les termes précédés d'une majuscule dont la liste suit, qu'ils soient au singulier ou au pluriel, sont définis comme il est indiqué ci-après :

- « **Compte utilisateur (ou login/password)** » : désigne l'ensemble des éléments confidentiels permettant à un Utilisateur d'accéder au Service SI.
- « **Contenu** » : désigne l'ensemble des informations accessibles sur le Service SI, quelle que soit leur forme, référentiels, données, schémas, ou autre forme, pour lesquelles un droit d'accès et d'utilisation est accordé au titre du Contrat conformément à l'**article 5.3** du Contrat.
- « **Documentation** » : désigne le cas échéant la notice fonctionnelle d'installation ainsi que le manuel d'utilisation du Service SI.
- « **Espace clients** » : désigne l'espace accessible sur le site sncf-reseau.com permettant un accès facilité aux outils et services digitaux proposés par SNCF Réseau. Il constitue un point d'entrée pour retrouver (en cible) au même endroit les outils/services digitaux, documents utiles ainsi que pour formuler des demandes d'habilitation et de formation.
Toute demande d'accès à l'[Espace clients](#) doit être adressée par mail à supportsclients.si@reseau.sncf.fr.
- « **Prestation associée au Service SI** » : les prestations liées aux services SI peuvent comprendre :
 - des accès au service SI (ou logins) ;
 - des formations ;
 - une documentation générale associée à l'utilisation du service SI considéré qui comprend en particulier la liste des fonctionnalités et une explication des tables de référence ;

- un support, principalement technique, dédié à la résolution des difficultés liées à l'utilisation des services SI.
- « **Prestation complémentaire au Service SI** » : elle prend la forme d'une formation proposée au Candidat non-demandeur de capacité lorsque celle-ci est prévue au catalogue des formations accessible sur l'Espace clients. Le cas échéant, la formation est réalisée moyennant le paiement du prix correspondant à cette prestation complémentaire.
- « **Service de Système d'Information (Service SI)** » : désigne tout support informatique, dans la limite de la liste définie à l'**annexe 5.3.2** du DRR, par lequel SNCF Réseau met du Contenu à disposition du Candidat non-demandeur de capacité. Cela peut être par le biais d'un applicatif ou d'un flux de données.
- « **Utilisateur** » : désigne une personne physique placée sous la responsabilité du Candidat non-demandeur de capacité et habilitée par ce dernier en tant que titulaire d'un Compte-utilisateur pour accéder au Service SI.
- « **Le référent SI** » centralise, vérifie et valide les demandes du Client relatives aux prestations de service SI, à l'exception des demandes d'assistance technique et fonctionnelle qui peuvent être adressées directement par les utilisateurs à **supportclients.si@reseau.sncf.fr**. Les avis d'interruptions programmées ou non, lui sont transmis par SNCF Réseau. SNCF Réseau diffuse cette information par courriel envoyé de supportclients.si@reseau.sncf.fr auprès du Client.
- « **Le Référent (s) Flux** » a pour rôle de :
 - servir d'interlocuteur principal sur les sujets de flux SI
 - être responsable de la gestion des abonnements du client relative aux prestations de type flux de données (webservices, messages STI...) »

La désignation d'un référent Flux (en plus du Référent SI) n'entraîne aucune conséquence sur les droits et missions du Référent SI qui reste le valideur de toutes les demandes.

Si besoin, le « Référent SI » pourra désigner un ou plusieurs « Référents Flux ».

ARTICLE 2. OBJET

Le Contrat fixe les modalités et les conditions générales notamment d'ordre administratif et financier d'accès et d'utilisation du Service SI mis à disposition du Candidat via l'Espace clients, pour son usage interne et exclusif, strictement pour les besoins de l'Objectif.

Ces dispositions sont complétées par les dispositions des autres documents contractuels listés à l'**article 4** ci-dessous.

ARTICLE 3. OPPOSABILITE DU CONTRAT D'UTILISATION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS

L'utilisation des services SI de SNCF Réseau par le Client implique l'adhésion aux dispositions du Contrat.

ARTICLE 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les relations contractuelles entre SNCF Réseau et le Candidat sont régies par les documents suivants par ordre de priorité décroissant :

- Les formulaires de commande ;
- Le présent document ;
- La rubrique « Tous les services » de l'Espace clients ;
- Le catalogue des formations SI dans le cadre des Prestations complémentaires à l'accès au Service SI.

L'ensemble de ces documents constituant le Contrat En cas de contradiction entre une ou plusieurs stipulations figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, le document de rang supérieur prévaut.

Le fait qu'une stipulation figurant dans un document de rang inférieur ne soit pas expressément mentionnée dans un document de rang supérieur ne signifie pas que celle-ci contredit le document de rang supérieur.

ARTICLE 5. ETENDUE ET NATURE DU DROIT D'ACCES ET D'UTILISATION DU SERVICE SI

5.1. Prérequis nécessaires

Dans le cadre de la mise à disposition du Service SI, le Candidat assure avoir pris connaissance préalablement à la signature des présentes, des prérequis définis à la rubrique « Tous les services » de l'Espace clients et le cas échéant, dans la Documentation.

Le Candidat s'engage à veiller à ce que ses Utilisateurs intervenant à sa demande sur des équipements ou installations permettant l'accès ou l'utilisation du Service SI aient connaissance et observent ces prérequis et le cas échéant, la Documentation.

5.2. Descriptions et propriété du Service SI retenu par le Candidat

Les Parties ont ensemble convenu que la mise à disposition à distance de Service SI, auprès du Candidat non-demandeur de capacité, porte, compte tenu des besoins préalablement exposés par le Candidat, sur la liste définie à l'annexe 5.3.2 du DRR.

La mise à disposition du Service SI ne confère aucun droit de propriété sur ce dernier ni sur son Contenu. Tous droits d'auteur, secret commercial et autres droits de propriété intellectuelle se rapportant au Service SI demeurent la propriété exclusive de SNCF Réseau.

En conséquence, le Candidat s'interdit :

- d'effectuer tout dépôt de titre de propriété industrielle en relation, directe ou indirecte, avec l'accès au Service SI et son Contenu ;
- de revendiquer tous droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle associé au Service SI et son Contenu ;
- de se prévaloir d'une quelconque cession sur le Service SI et son Contenu.

5.3. Périmètre du droit d'accès et d'utilisation du Service SI

SNCF Réseau concède au Candidat un droit d'accès et d'utilisation du Service SI et le cas échéant de sa Documentation selon les conditions visées ci-dessous. Ce droit d'accès et d'utilisation porte sur la version du Service SI telle qu'identifiée à la rubrique « Tous les services » de l'Espace clients.

Ce droit d'accès et d'utilisation du Service SI :

- est concédé par SNCF Réseau au Candidat à titre non exclusif et individuel en fonction des demandes d'accès établies dans le cadre de l'article 6 du Contrat ;
- comprend pour les Utilisateurs du Candidat, la possibilité de consulter, extraire et réutiliser le Contenu à des fins d'usage professionnel et uniquement pour les seuls besoins de l'Objectif. Le cas échéant, le Candidat non-demandeur de capacité s'engage à faire porter sur tous documents qui viendrait à être reproduit à partir du Service SI, la mention suivante « Document confidentiel, propriété exclusive de SNCF Réseau » ;
- ne permet en aucun cas l'accès aux Codes sources du Service SI, c'est-à-dire l'ensemble des instructions et des lignes de programmes du Service SI auxquelles il est nécessaire d'accéder en vue de modifier ce dernier ;
- est valable uniquement pour les besoins de l'Objectif pour la durée prévue à l'article 16 du Contrat.

Toute autre utilisation telle que l'adaptation, la modification ou la distribution du Service SI est expressément interdite. En outre, le Candidat n'est pas autorisé à :

- s'inspirer du Service SI ou son éventuelle Documentation, afin de créer d'autres programmes ou système d'information ou toute autre documentation technique ayant des finalités identiques ou voisines ;
- traduire ou arranger le Service SI ou son éventuelle Documentation, quelle qu'en soit la finalité ;
- sans que la liste ne soit limitative, mettre le Service SI ou son éventuelle Documentation à la disposition de tiers, ni à les commercialiser, ni à les consentir en prêt, location, ni à créer tous travaux qui en dériveraient et ce, quelle qu'en soit la raison.

5.4. Recours à un tiers mandataire

Le Candidat peut recourir aux services d'un tiers « mandataire » afin d'assurer la gestion, des flux de données issues des SI faisant l'objet du Contrat.

À cet effet, une convention de mandat de représentation préalablement signée entre le Candidat et ce tiers mandataire sera communiquée à SNCF Réseau, laquelle sera annexée au Contrat. Cette convention de mandat devra attester de l'autorisation donnée au tiers mandataire d'agir au nom et pour le compte du Candidat.

Cette convention de mandat devra également préciser les flux de données concernées, la durée du mandat ainsi que les données qui seront remises à SNCF Réseau par le mandataire pour le compte du Candidat le cas échéant. Il sera rappelé que le tiers mandataire s'engagera, pour l'exécution de sa mission, à se conformer aux dispositions du Contrat.

Dans tous les cas, le Service SI reste contractualisé par le Candidat et la facturation du prix lié à l'utilisation des flux de données reste acquittée par le Candidat.

Il est expressément convenu que SNCF Réseau ne pourra, en aucun cas, être tenue pour responsable des manquements qui seraient éventuellement commis par le tiers mandataire au regard des obligations qu'il aura souscrites à l'égard du Candidat.

Tout au contraire, SNCF Réseau sera en toute circonstance fondée à considérer que le tiers mandataire a agi conformément à son mandat et engage valablement le Candidat, jusqu'à ce que la convention de mandat prenne fin ou soit expressément révoquée et que celle-ci ait fait préalablement l'objet d'une notification à SNCF Réseau par lettre recommandée avec avis de réception

ARTICLE 6. CONDITIONS D'ACCES AU SERVICE SI ET MODALITES DE GESTION DES COMPTES-UTILISATEURS

Le Candidat désigne ci-dessous une personne, dénommée « Référent SI », chargée de la gestion des accès (création, suppression...) au Service SI pour tous ses Utilisateurs. Cette personne fait également part des éventuelles difficultés rencontrées par les Utilisateurs dans l'utilisation du Service SI. Il peut être désigné une autre personne chargée de la suppléer en cas d'absence ou d'empêchement.

Le Candidat qui souhaite s'interconnecter avec le SI SNCF Réseau peut désigner s'il le souhaite un (ou plusieurs) « Référent(s) Flux » qui aura(ont) pour rôle de :

- servir d'interlocuteur principal sur les sujets de flux SI tandis que le Référent SI demeurera le point de contact pour les applicatifs
être responsable de la gestion des abonnements du client relative aux prestations de type flux de données (webservices, messages STI...) »

La désignation d'un référent Flux (en plus du Référent SI) n'entraîne aucune conséquence sur les droits et missions du Référent SI qui reste le valideur de toutes les demandes.

Référent SI : (à compléter)	Référent SI suppléant : (à compléter)
Nom / Prénom :	Nom / Prénom :
Fonction :	Fonction :
Adresse e-mail :	Adresse e-mail :
Téléphone :	Téléphone :
Référent Flux : (à compléter)	Référent Flux suppléant : (à compléter)
Nom / Prénom :	Nom / Prénom :
Fonction :	Fonction :
Adresse e-mail :	Adresse e-mail :
Téléphone :	Téléphone :

En cas de modification du (des) Référent(s) SI et / ou Flux désigné(s), le Candidat en informe SNCF Réseau dans les plus brefs délais par mail adressé à **supportclients.si@reseau.sncf.fr**. Cette modification ne devient effective qu'après accusé réception de SNCF Réseau par retour de mail.

Toute demande d'accès ou d'abonnement à un service SI est adressée **depuis l'Espace clients ou** par mail à **supportclients.si@reseau.sncf.fr** par le(s) référent(s) SI du Client désigné(s) aux conditions particulières. La demande ainsi formulée vaut bon de commande.

SNCF Réseau s'engage à ouvrir les Comptes-utilisateurs dans les plus brefs délais à compter de la réception du formulaire précité dûment complété.

Chaque Compte-utilisateur est composé d'un identifiant et d'un mot de passe. Ces éléments sont communiqués par **supportclients.SI@reseau.sncf.fr** à chaque Utilisateur, par mail. Hormis un Service SI pour lequel un Compte-utilisateur unique est délivré, les Comptes-utilisateurs sont nominatifs : ils sont personnels et, à ce titre, ils ne peuvent en aucun cas être partagés ou prêtés.

Le Référent SI est notifié de la création des Comptes-utilisateurs. Le cas échéant, le matériel nécessaire à la connexion en application des conditions spécifiques précisées à la rubrique « tous les services » de l'Espace clients est également remis au Référent SI.

Le Candidat est seul responsable vis-à-vis de SNCF Réseau concernant l'attribution et la bonne utilisation faite par chaque Utilisateur de son Compte-utilisateur. Plus généralement, il appartient au Candidat de mettre en place les mesures visant à garantir leur confidentialité et de s'assurer que chaque Utilisateur prend toutes les mesures utiles pour que les identifiants relatifs à son Compte-utilisateur ne soient pas connus, divulgués et/ou utilisés par des personnes non autorisées. Toute perte ou divulgation involontaire d'éléments susceptibles de permettre à un tiers de prendre connaissance des identifiants d'un Utilisateur doit être immédiatement signalée par écrit à SNCF Réseau.

Le cas échéant, des mesures appropriées pourront être prises par SNCF Réseau (suspension du niveau d'habilitation, voire d'accès au Service SI).

Le Candidat veille à ce que, pendant toute la durée du Contrat, le nombre de Comptes-utilisateurs ouvert par Service SI soit en adéquation avec ses besoins réels. A ce titre, le Candidat s'engage via son Référent SI à demander à SNCF Réseau la suppression de tout Compte-utilisateur ou abonnement devenu obsolète dans les plus brefs délais auprès de **supportclients.si@reseau.sncf.fr**.

Les délais de suppression des accès prennent effet à compter de la date de réception de la demande et sont indiqués dans les conditions figurant à la rubrique « tous les services » de l'Espace clients.

ARTICLE 7. SECURITE DES ACCES ET DU CONTENU

7.1. Politiques de sécurité

Chacune des Parties s'engage à appliquer une politique de sécurité de l'information visant à garantir un niveau de sécurité raisonnable de ses infrastructures techniques et de ses systèmes d'information.

À ce titre :

- SNCF Réseau est responsable de la définition et de la mise en œuvre de la politique de sécurité appliquée au Service SI ;
- Le Candidat est responsable de la définition et de la mise en œuvre de sa propre politique de sécurité appliquée aux réseaux et aux infrastructures qu'il utilise pour se connecter au Service SI. En ce sens, le Candidat s'engage à garantir un niveau adéquat de sécurité des équipements dont ses Utilisateurs se servent pour accéder au Service SI. SNCF Réseau ne peut être tenue responsable d'une sécurisation insuffisante des équipements ou logiciels non fournis par SNCF Réseau et nécessaires à l'utilisation du Service SI.

Seule SNCF Réseau est habilitée à autoriser tout test, contrôle ou audit de sécurité sur le Service SI. Le Candidat non-demandeur de capacité s'engage à ne pas en rechercher de vulnérabilité sans autorisation explicite et formelle de SNCF Réseau.

SNCF Réseau se réserve le droit d'interrompre ou de suspendre, sans préavis, partiellement ou totalement, l'accès au Service SI dans le cas où une menace pour la sécurité des infrastructures ou réseaux accédés ou sous-jacents serait détectée par ou portée à la connaissance de SNCF Réseau. Cette interruption ou suspension constituerait une mesure conservatoire visant à éviter, limiter ou compenser les conséquences de cette menace, pour ses propres réseaux et infrastructures ou pour les infrastructures des clients et partenaires ou, plus généralement, pour le service rendu à ses clients et partenaires.

7.2. Référent Sécurité SI

Le Référent Sécurité SI désigné par le Candidat est l'interlocuteur de SNCF Réseau sur les sujets liés à la sécurité du Service SI. Il représente le Candidat auprès de SNCF Réseau pour l'ensemble des sujets sécurité. Il peut être désigné une autre personne chargée de le suppléer en cas d'absence ou d'empêchement.

Référent Sécurité SI : (à compléter)	Référent Sécurité SI suppléant : (à compléter)
Nom / Prénom :	Nom / Prénom :
Fonction :	Fonction :
Adresse e-mail :	Adresse e-mail :
Téléphone :	Téléphone :

En cas de modification du Référent Sécurité SI désigné, le Candidat en informe SNCF Réseau dans les plus brefs délais par mail adressé à **supportclients.si@reseau.sncf.fr**. Cette notification ne devient effective qu'après accusé-réception de SNCF Réseau par retour de mail.

Le Référent Sécurité SI communique dans les meilleurs délais à SNCF Réseau toute information relative à des incidents suspectés ou avérés pouvant porter atteinte à la sécurité :

- du Service SI ;
- des infrastructures de SNCF Réseau ou de ses partenaires contribuant à la délivrance du Service SI ;
- des Utilisateurs du Service SI.

Il signale ainsi notamment, mais de manière non limitative, les incidents suivants :

- Toute existence de compte donnant accès au Service SI non justifiable ;

- Toute vulnérabilité sur le Service SI qui serait portée à sa connaissance ;
- Toute suspicion d'incident ou incident avéré ayant pu conduire à la divulgation ou à l'usurpation d'un Compte-utilisateur ;
- Toute menace pour la sécurité des équipements interconnectés ou, plus généralement, pour les services, infrastructures ou systèmes de SNCF Réseau ou de tout autre partenaire ou client de SNCF Réseau bénéficiant ou contribuant à la fourniture du Service SI.

7.3. Sécurité des équipements et infrastructures

SNCF Réseau garantit au Candidat :

- Un accès sécurisé au Service SI, à travers un chiffrement des échanges, conformément aux engagements fixés à la rubrique « tous les services » de l'Espace clients ;
- L'intégrité des accès et des données, notamment par :
 - La mise en de mécanismes de filtrage des flux d'accès permettant de se protéger raisonnablement contre les attaques connues depuis Internet ;
 - La mise en œuvre d'une politique de sécurité.

Ceci inclut notamment la mise en place de dispositifs visant à :

- maintenir à jour les systèmes et applicatifs ;
- organiser une veille sur les vulnérabilités majeures pouvant être découvertes ;
- déployer rapidement les mesures correctives correspondant à ces vulnérabilités ;
- lutter contre les codes malveillants ;
- gérer et contrôler les accès à ces équipements, systèmes et applicatifs.

SNCF Réseau veille à mettre en œuvre, dans le cadre des Prestations associées au Service SI visées à l'**article 9.1** du Contrat tous les moyens techniques d'intervention et d'assistance dont elle dispose afin d'assurer un fonctionnement fiable du Service SI.

ARTICLE 8. AJOUT, MODIFICATION ET/OU SUPPRESSION EN LIEN AVEC LE SERVICE SI

Le Service SI peut être modifié par SNCF Réseau, en fonction des évolutions apportées à ce dernier et des nouvelles possibilités de mise à disposition :

- soit par l'apport d'un nouveau système d'information de remplacement ;
- soit par la disparition du Service SI devenu obsolète, sans nécessité de remplacement à l'identique ;
- soit par des évolutions techniques ou fonctionnelles du Service SI.

Toute modification liée au Service SI entraîne *a minima* une information du Candidat via l'Espace clients ainsi qu'une communication par mail au Référent SI

L'information est réalisée moyennant le respect d'un préavis minimum, fixé ci-dessous, sauf cas d'urgence ne permettant pas de respecter ce délai.

Le préavis est de :

- Six (6) mois minimum précédant la date prévue de modification dans le cas d'une modification programmée du Service SI ou de la disparition du Service SI impactant le système d'information du Candidat (modification d'une interface, suppression du Service SI) ; une concertation avec le Candidat pourra être organisée afin de définir un calendrier de déploiement du nouveau système d'information (de remplacement ou modifié) ainsi qu'un délai de maintien opérationnel de la version initiale du Service SI ;

- Trois (3) mois minimum précédant la date prévue de modification dans le cas de modification programmée du Service SI impactant son utilisation (modifications d'écrans existants, de navigation dans l'applicatif...);
- Aucun préavis minimum n'est en revanche prévu en cas de modifications programmées du Service SI sans impact sur l'existant (ajout d'un service, modification de la charte graphique).

En cas d'apport ou de modification du Service SI, son utilisation est automatiquement régie par les dispositions du Contrat.

ARTICLE 9. PERIMETRE DES PRESTATIONS ASSOCIEES ET COMPLEMENTAIRES AU SERVICE SI

9.1. Prestations associées au Service SI

9.1.1.Documentation

La Documentation afférente au Service SI est le cas échéant disponible sur l'Espace clients.

9.1.2.Support technique

Un support technique et fonctionnel strictement limité au Service SI est mis à disposition du Candidat non-demandeur de capacité. Ce support peut être contacté par téléphone au 09 72 72 27 29 ou par courriel à **supportclients.si@reseau.sncf.fr**. Cette cellule support dédiée est disponible du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 7h30 à 19h00.

9.2. Prestations complémentaires au Service SI

Lorsqu'elle est prévue, la formation au Service SI et les modalités de commandes sont décrites de manière détaillée dans le catalogue des formations SI en vigueur et accessible sur l'Espace clients à partir duquel le Référent SI peut effectuer une demande via le formulaire prévu à cet effet.

ARTICLE 10. CONDITIONS FINANCIERES

10.1. Prix

Le prix applicable à l'accès et à l'utilisation du Service SI ainsi qu'aux Prestations associées au Service SI est indiqué à l'annexe 5.3.2 du DRR pour une année donnée.

Sont exclus de ce prix :

- Les coûts d'achats, de maintenance ou d'évolution des équipements (matériels et logiciels) de base environnants au Service SI ;
- Les couts réseaux et de connexions (installations fixes, lignes, redevances annuelles et consommation).

Le prix des formations au titre des Prestations complémentaires au Service SI est indiqué au catalogue des formations SI en vigueur et accessible sur l'Espace clients

10.2. Modalités de paiement

10.2.1. Dispositions générales

Les factures établies par SNCF Réseau sont à régler en euros par le Candidat au plus tard trente (30) jours calendaires à compter de la date d'émission de ladite facture (date figurant sur la facture) par transfert au crédit du compte tel qu'indiqué ci-dessous :

Titulaire du compte : SNCF Réseau péages

Domiciliation : PARIS OPERA

Code Banque : 30003

Numéro de compte : 03620 00020216907

RIB : 50

IBAN : FR76 30003 03620 00020216907 50

BIC-ADRESSE SWIFT : SOGEFRPPHPO

Aucune condition d'escompte n'est consentie.

Les factures émises par SNCF Réseau peuvent être contestées par le Candidat. Toute contestation, pour être recevable, est transmise à SNCF Réseau par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à la personne telle qu'identifiée à l'article 14 du Contrat dans un délai maximal d'un (1) an, suivant la date d'émission de la facture. A l'expiration de ce délai, toute contestation relative à cette facture est irrecevable.

Ce courrier doit préciser la portée, la nature et les motifs de la contestation, mentionner les références précises – date et numéro – de la facture litigieuse et être accompagné de tous les documents justificatifs venant au soutien de la contestation.

En aucun cas cette contestation n'exonère le Candidat de son obligation de payer l'intégralité du montant de la facture contestée dans les conditions prévues au présent article.

Dans l'hypothèse où les montants contestés devenus exigibles ne seraient pas réglés dans le délai de paiement, des intérêts de retard sont applicables par SNCF Réseau dans les conditions prévues ci-après.

SNCF Réseau s'engage à répondre à la contestation dans les meilleurs délais à compter de la réception du courrier afférant.

En cas de rejet de la contestation, SNCF Réseau fournit au Candidat une réponse motivée comportant tout justificatif nécessaire. Le cas échéant, le Candidat peut faire une demande de règlement à l'amiable conformément à l'article 18 des présentes.

Dans l'hypothèse où SNCF Réseau fait droit à la réclamation du Candidat SNCF Réseau s'engage à rembourser les sommes indument perçues dans les meilleurs délais suivant la date de réponse.

Il est également précisé que SNCF Réseau peut procéder en cas d'erreur à des compléments de facturation dans un délai d'un (1) an à compter de la date d'émission de la facturation, sur présentation des pièces justificatives afférentes et en précisant le montant du complément de facturation.

Les factures sont adressées au Candidat à l'adresse suivante : (À compléter)

10.2.2. Retard de paiement

En l'absence de règlement à l'échéance fixée, le Candidat se trouve redevable envers SNCF Réseau d'intérêts de retard. Les intérêts de retard sont dus de plein droit dès le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture et sans qu'un rappel soit nécessaire.

Conformément aux dispositions de l'article L441-10 du Code de commerce, le taux à utiliser pour le calcul est le taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de dix (10) points de pourcentage.

Dans le cas d'une situation de retard de paiement, le Candidat n'est également débiteur à l'égard de SNCF Réseau, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de quarante euros Hors Taxes (40€ HT). Si les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, SNCF Réseau peut demander, sur justification, une indemnisation complémentaire.

Dans l'hypothèse où il existerait un écart de plus de deux (2) jours ouvrés entre la date d'émission et la date d'envoi de la facture et, en cas de règlement par le Candidat après la date d'échéance, il ne sera pas appliqué de pénalités sur les jours de retard liés à l'écart entre les dates précitées.

SNCF Réseau peut en outre, après mise en demeure restée sans effet durant trente (30) jours calendaires après sa réception, suspendre l'accès Candidat au Service SI. Les intérêts de retard continuant cependant à courir. Il est entendu que le prix des Prestations complémentaires au Service SI demeure intégralement dû par le Candidat.

SNCF Réseau s'engage à rétablir l'accès au Service SI dans les plus brefs délais après paiement par le Candidat de toutes les sommes dues et des intérêts de retard associés.

En cas de défaut de paiement persistant après la mise en demeure précitée, le Contrat est résilié de plein droit par SNCF Réseau après réception par le Candidat d'une lettre recommandée avec avis de réception signifiant ladite résiliation.

Nonobstant cette résiliation, SNCF Réseau peut exercer toute voie et moyen de droit à l'encontre du Candidat notamment afin de recouvrer les sommes dues au titre du Contrat

10.2.3. Dispositions particulières

- **Modalités de facturation pour l'accès et l'utilisation du Service SI ainsi que pour les Prestations associées au Service SI**

La facturation est annuelle à terme échu (avril A+1) et majorée de la TVA au taux en vigueur.

Les tarifs étant fixés pour une année, le calcul du prix d'un accès créé ou supprimé en cours d'année se fera au *pro rata temporis*. Pour tout accès ouvert ou supprimé le mois M, le mois entier est dû.

SNCF Réseau s'engage à diffuser au Candidat par mail au plus tard le vingt (20) de chaque mois pour le mois précédent (exception faite du mois d'août), un état du nombre d'accès ouverts sur le Service SI. En l'absence de décompte établi pour le mois d'août, SNCF Réseau retiendra le nombre d'accès le plus favorable au Candidat pour chaque Service SI, sur la base des états des mois de juillet et septembre.

Chaque état établi par SNCF Réseau peut être contesté par le Candidat dans un délai de trois (3) semaines calendaires, via le formulaire mis à disposition à cet effet sur l'Espace clients. Le formulaire dûment complété et signé par le Référent SI est adressé à **supportclients.si@reseau.sncf.fr**.

Un nouvel état du nombre d'accès est, le cas échéant, envoyé au Candidat. En l'absence de contestation du Candidat selon les modalités décrites ci-dessus, ce dernier est réputé avoir accepté le décompte des accès et de ce fait, la facturation y afférente.

- **Modalités de facturation des Prestations complémentaires au Service SI**

Les prestations complémentaires au Service SI sont facturées au fil de l'eau sur la base des formations réalisées et ce, dans les conditions définies au catalogue des formations SI en vigueur et accessible sur l'Espace clients.

10.3. Révision des prix

L'évolution des tarifs, tels qu'indiqués à l'**annexe** 5.3.2 du DRR et applicables pour une année donnée, se fait :

- sur la base de l'évolution annuelle de la dernière valeur connue de l'indice Syntec pour les redevances liées à l'accès et à l'utilisation du Service SI et aux Prestations associées au Service SI ;
- sur la base de l'indice ICHT (coût horaire du travail) pour les redevances liées aux Prestations complémentaires au Service SI.

ARTICLE 11. CONFIDENTIALITE

Sont considérées comme des « Informations Confidentielles », toute information divulguée par SNCF Réseau issue du Contenu, quelle que soit sa nature (technique, commerciale, juridique ou financière) relevant de la propriété intellectuelle de SNCF Réseau ou toute information estimée par SNCF Réseau comme relevant du secret des affaires, notamment les logiciels (code source, code objet, documentation associée), plans, référentiels, spécifications, ainsi que les données et bases de données.

Le Candidat s'engage à conserver strictement secrète toute Information Confidentielles accessible en vertu du Contrat. Le Candidat non-demandeur de capacité s'interdit toute divulgation d'Informations Confidentielles à des tiers, même partielle, sauf s'il y a été préalablement autorisé par SNCF Réseau.

En toute hypothèse, le Candidat se porte fort du respect desdites obligations par ses Utilisateurs, membres de son personnel ayant à en connaître et les éventuels tiers autorisés.

ARTICLE 12. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Dans le cadre de la mise à disposition du Service SI, SNCF Réseau est amenée à réaliser un traitement, notamment de collecte, hébergement, stockage, sur des données à caractère personnel des Utilisateurs.

On entend par données à caractère personnel, toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou directement ou indirectement identifiable, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

Les données à caractère personnel devront être considérées comme des Informations Confidentielles et traitées comme telles.

En sa qualité de responsable du traitement, SNCF Réseau s'engage à respecter les dispositions aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée, et du Règlement Général pour la Protection des Données (RGPD) du 27 avril 2016.

Les données à caractère personnel ne sont conservées que pendant la durée nécessaire à la réalisation de cette finalité, soit pendant la période d'habilitation de l'Utilisateur, et sont supprimées dans un délai d'un (1) an maximum à compter de la désactivation de son Compte-utilisateur.

Le Candidat non-demandeur de Capacités s'engage à informer l'Utilisateur qu'il dispose, outre le droit de saisir la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles le concernant, sous certaines conditions, ainsi que d'un droit d'opposition en cas de motif légitime, au traitement de ses données à caractère personnel.

Le cas échéant, en justifiant de son identité, l'Utilisateur peut exercer les droits précités en adressant sa demande à

- **dpo@reseau.sncf.fr** ;
- **supportclients.si@reseau.sncf.fr** (qui en informera le Data Protect Officer (DPO) à l'adresse ci-dessus).

ARTICLE 13. UTILISATION DES LOGOS DU CANDIDAT NON-DEMANDEUR DE CAPACITE PAR SNCF RESEAU

Dans le cadre de l'accès et de l'utilisation du Service SI de SNCF Réseau, le Candidat concède à SNCF Réseau, à titre non exclusif et gratuit, un droit de reproduction et de représentation portant sur son logo, de sorte à être représenté sur les pages du Service SI utilisées par ses Utilisateurs, après identification sur l'Espace clients.

Cette concession est faite à des fins d'illustration, SNCF Réseau s'engageant à ne pas utiliser le logo du Candidat dans un contexte différent, étant précisé qu'il ne sera pas accessible aux autres clients et partenaires utilisateurs du Service SI de SNCF Réseau.

Cette concession est valable pour le monde entier et pour toute la durée du Contrat.

Pour l'ensemble des droits susvisés, les vecteurs de communication et supports concernés sont notamment les supports numériques, la diffusion directe ou indirecte par tout moyen de communication électronique, de télécommunications, satellitaire ou par câble.

ARTICLE 14. CORRESPONDANTS DESIGNES PAR LES PARTIES

De façon à assurer le suivi de l'exécution du Contrat les Parties désignent les correspondants suivants :

- **SNCF Réseau désigne comme correspondant du Client :** *(à compléter)*
(nom, fonction, adresse, téléphone/courriel).
- **Le Client désigne comme correspondant de SNCF Réseau :** *(à compléter)*
(nom, fonction, adresse, téléphone/courriel).

Tout échange entre les Parties relatif à l'exécution du Contrat peut valablement être fait aux adresses et personnes désignées ci-dessus.

En cas de modification d'un correspondant désigné, chaque Partie en informe l'autre Partie (son correspondant) dans les plus brefs délais par mail. Cette modification ne devient effective qu'après accusé-réception par retour de mail.

ARTICLE 15. RESPONSABILITE DES PARTIES

15.1. Responsabilité de SNCF Réseau

SNCF Réseau met à disposition du Candidat le Service SI considéré et son Contenu en « l'état ». Il est expressément convenu entre les Parties que la qualité du Contenu fourni par SNCF Réseau correspond à l'état des données se trouvant dans les bases du Service SI dont dispose SNCF Réseau au moment de la fourniture desdites données.

SNCF Réseau déclare qu'en l'état actuel de ses connaissances à la date de signature du Contrat, elle n'a pas connaissance que le Service SI et son Contenu portent atteinte à un quelconque droit de propriété intellectuelle ou de l'existence d'actions en revendication ou en contrefaçon de tiers en relation directe ou indirecte avec le Service SI et son Contenu.

La responsabilité de SNCF Réseau dans le cadre du Contrat est limitée à la mise à disposition auprès du Candidat du Service SI et de son Contenu.

SNCF Réseau n'est pas responsable des défaillances résultant de faits indépendants de sa volonté, notamment d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 17 du Contrat, des cas fortuits et/ou des défaillances dues à des tiers (en dehors des prestataires de SNCF Réseau intervenant sur le service SI) et/ou des défaillances du fait des Utilisateurs.

Par ailleurs, SNCF Réseau n'est en aucun cas responsable des éléments extérieurs au Service SI (tels que le réseau internet, les réseaux de télécommunications), utilisés pour consulter et/ou extraire le Contenu même si SNCF Réseau a préconisé ces éléments.

Dans le cadre de sa protection et de ses obligations légales, SNCF Réseau est amenée à tracer les opérations et actions informatiques réalisées sur ses systèmes informatiques en enregistrant des journaux d'activité lors de l'utilisation du Service SI.

15.2. Responsabilité du Candidat

Le Candidat s'engage à n'utiliser le Service SI et son Contenu que pour ses besoins propres et pour les seules finalités de l'Objectif.

Tout traitement, transmission, diffusion ou représentation d'informations ou données via le Service SI par le Candidat sont effectués sous sa seule et entière responsabilité et dans le strict respect des dispositions légales et réglementaires.

Le Candidat s'engage en particulier à s'assurer qu'il ne soit traité, diffusé, téléchargé ou transmis par l'intermédiaire du Service SI que des informations et données dont l'exploitation ne viole aucun droit de propriété intellectuelle ou industrielle ni tout autre droit privatif, ou ne constitue pas la commission d'une infraction pénale.

Le Candidat non-demandeur de capacité s'engage à ce que le Service SI ne soit pas entravé ou perturbé et à ce que ses Utilisateurs se conforment aux conditions requises, aux prescriptions d'utilisation, à la Documentation communiquées par SNCF Réseau pour la bonne mise en œuvre du Service SI.

Le Candidat non-demandeur de capacité est responsable de la bonne retranscription auprès de ses Utilisateurs des enseignements apportés le cas échéant lors des formations au Service SI, assurés par SNCF Réseau (ou son prestataire) ou compris dans la Documentation.

Le Candidat n'est responsable de l'usage qu'il fait du Service SI et de son Contenu.

En aucun cas SNCF Réseau ne peut être tenue pour responsable de l'utilisation et/ou de l'interprétation et/ou l'exploitation du Service SI par le Candidat, ni des conséquences éventuelles en matière de délais, de coûts, et plus généralement, de tous dommages matériels ou immatériels consécutifs et/ou non consécutifs.

Le Candidat assume la responsabilité pleine et entière des relations qu'il entretient avec ses Utilisateurs, partenaires commerciaux, ses clients et tout autre tiers.

Le Candidat garantit expressément SNCF Réseau contre toute action de tiers relative à des dommages découlant de l'utilisation et/ou de l'interprétation et/ou de l'inadéquation à l'usage du Service SI et de son Contenu auquel ils sont destinés.

Le Candidat n'est pas responsable des défaillances résultant d'un cas de force majeure tel que défini à l'article 17 du Contrat, des défaillances dues à des tiers et/ou des défaillances du fait de SNCF Réseau et de ses prestataires.

ARTICLE 16. DUREE ET RESILIATION DU CONTRAT

La période de validité du présent contrat s'étend sur l'horaire de service 2027, sauf en ce qui concerne le complet règlement des sommes dues par SNCF Réseau ou le Client.

Il ne peut faire l'objet d'une reconduction tacite.

ARTICLE 17. FORCE MAJEURE ET EVENEMENTS ASSIMILES

Aucune Partie ne sera responsable de l'inexécution de ses obligations si et dans la mesure où cette inexécution est due à un cas de force majeure, tel que défini par l'article 1218 du Code civil et par la jurisprudence française.

En outre, au sens du Contrat, constituent expressément des événements assimilés à des cas de force majeure, les événements suivants dès lors qu'ils remplissent les conditions d'imprévisibilité, d'irrésistibilité et d'extériorité :

- les faits accidentels (tels que les incendies, explosions, ...) ou les actes délictueux ou de malveillance (sabotage, vandalisme...) imputables à des tiers ;
- les catastrophes naturelles ou phénomènes climatiques (gel, enneigement, grandes chaleurs, inondations, tempêtes...) d'une intensité et/ou d'une ampleur exceptionnelle au regard des conditions habituelles sur le territoire métropolitain ;
- la propagation d'un virus qui serait qualifié de pandémie par l'organisation mondiale de la santé (OMS) ou encore d'épidémie pandémique par les autorités telles que le ministère de la santé ;
- toute grève des personnels de SNCF Réseau et les actions commises à cette occasion reconnue comme relevant de la force majeure par la jurisprudence de la Cour de cassation dans son arrêt du 11 janvier 2000 (pourvoi n°97-18215) ;
- les mesures prises ou sollicitées par l'autorité publique pour des motifs de défense, de sécurité publique ou de sécurité civile, par les autorités judiciaires ou par les services d'incendie et de secours, ainsi que les désagréments d'usage causés par leur intervention ;
- toute opération de délestage électrique impactant le Service SI, qu'elle soit à caractère local ou national, opérée par le gestionnaire du réseau public de transport de l'électricité afin d'organiser des coupures d'approvisionnement en électricité.

La Partie qui invoque le cas de force majeure doit en avvertir l'autre Partie, en lui précisant les motifs, les conséquences prévisibles et leur durée probable.

Les obligations contractuelles dont la poursuite est empêchée par l'événement de force majeure ou événement assimilé sont alors suspendues pendant toute la durée dudit événement.

La Partie qui invoque un événement de force majeure ou événement assimilé s'oblige à mettre en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour en limiter la portée et la durée.

La Partie qui, par action ou omission, aurait aggravé les conséquences de l'événement n'est fondée à l'invoquer que pour les seuls effets que l'événement aurait provoqué si cette action ou omission n'avait pas eu lieu.

Si un événement a une durée supérieure à un (1) mois et qu'il affecte l'exécution du Contrat dans son ensemble, chacune des Parties peut résilier le Contrat, sans qu'il en résulte un quelconque droit à indemnité pour l'autre Partie, par l'envoi à l'autre Partie d'une lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prend effet à l'expiration d'un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date d'expédition de ladite lettre.

Dans le cas où le Contrat n'est pas affecté dans son ensemble par l'événement, les Parties se rapprochent pour déterminer de bonne foi les conditions de poursuite du Contrat et celles des obligations qui peuvent être considérées comme résiliées et les modalités concrètes de cette résiliation.

ARTICLE 18. DROIT APPLICABLE / REGLEMENT DES LITIGES

Le Contrat est soumis au droit français.

Pour tout différend survenant entre les Parties du fait ou à l'occasion du Contrat (ou l'une quelconque de ses clauses), la Partie la plus diligente adresse à l'autre, par lettre recommandée avec accusé de réception, un bref exposé du motif du différend ainsi qu'une demande de réunion afin de rechercher une issue amiable.

La présente procédure ne fait pas obstacle à la faculté, dévolue à chaque Partie, de demander, en tant que de besoin, la nomination par le tribunal compétent, d'un expert judiciaire, désigné aux seules fins de constat, lorsque les circonstances la conduiront à devoir faire établir la preuve d'éléments ou de faits susceptibles de disparaître.

En cas d'échec de la tentative de résolution à l'amiable à l'issue d'un délai de trois (3) mois à compter de sa notification par lettre recommandée avec accusé de réception, la Partie qui l'estime utile pourra saisir les tribunaux compétents de Paris.

ARTICLE 19. DISPOSITIONS GENERALES

- **Intégralité de l'accord/modification**

Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord passé entre les Parties pour ce qui concerne la mise à disposition du Service SI et de son Contenu et prévaut sur tout engagement préalable, lettre d'intention, déclaration, garantie et arrangement, quelle qu'en soit la nature, écrit ou non, s'y rapportant, qu'il remplace.

Toute modification du Contrat est formalisée par la signature d'un avenant entre les Parties, à l'exception des modifications convenues entre les Parties et visées aux articles 6, 7.2 et 14 (Réfèrent SI, Réfèrent Sécurité SI et correspondants) qui sont traitées par échange de mails entre les Parties.

- **Renonciation**

Le fait pour une Partie de ne pas exiger la parfaite exécution d'une obligation contractuelle ne sera pas considéré comme une renonciation à exiger cette exécution dans l'avenir, non plus que la tolérance d'une violation contractuelle ne l'oblige à tolérer la même violation dans l'avenir. La renonciation à une obligation contractuelle ne pourra résulter que d'un écrit signé des Parties.

- **Invalidité d'une disposition contractuelle**

Si une disposition du Contrat est jugée par une cour ou toute autre autorité de juridiction compétente, comme illégale, invalide ou inopposable, en totalité ou en partie, en vertu d'un acte législatif ou règle de droit, cette disposition sera, dans la mesure du nécessaire, réputée ne plus faire partie du Contrat. Les Parties feront tout effort raisonnable afin de trouver de bonne foi une disposition de remplacement qui aura, autant que possible, le même effet commercial que la disposition inefficace.

Le cas échéant, la légalité, la validité et le caractère obligatoire du reste du Contrat n'en sera pas affectée, sauf si l'exécution en devient impossible et/ou que la Partie entendant se prévaloir de cette illégalité ou de cette nullité apporte la preuve que cette stipulation a été la cause déterminante de sa volonté de contracter.

ARTICLE 20. SIGNATURES

Fait en deux (2) exemplaires originaux, dont un (1) pour chacune des Parties,

Le

Pour SNCF Réseau
Directeur commercial

Le

Pour le Candidat