

## ANNEXE 3.4.1

# CONDITIONS GÉNÉRALES DU CONTRAT D'UTILISATION DES SYSTÈMES D'INFORMATION DE SNCF RÉSEAU À DESTINATION D'UN CANDIDAT DEMANDEUR DE CAPACITÉ

# SOMMAIRE

ARTICLE 1. DEFINITIONS	4
ARTICLE 2. OBJET	5
ARTICLE 3. OPPOSABILITE DU CONTRAT D'UTILISATION DES SYSTEMES D'INFORMATIONS	5
ARTICLE 4. DOCUMENTS CONTRACTUELS	5
ARTICLE 5. PRESTATIONS INCLUSES DANS LA FOURNITURE DES SERVICES SI	6
ARTICLE 6. TARIFICATION DES PRESTATIONS DE SERVICES SI	7
ARTICLE 7. ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE SI	8
ARTICLE 8. MODIFICATION DU PERIMETRE DES PRESTATIONS DE SERVICE SI	9
ARTICLE 9. AJOUT, MODIFICATION OU SUPPRESSION DE SERVICES SI	9
ARTICLE 10. MODALITES DE SOUSCRIPTION/RESILIATION D'UNE PRESTATION DE SERVICE SI	10
ARTICLE 11. MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT D'UNE PRESTATION DE SERVICE SI	11
ARTICLE 12. DROITS CONCEDES	13
ARTICLE 13. UTILISATION DES LOGOS DU CLIENT PAR SNCF RÉSEAU	13
ARTICLE 14. SECURITE DES ACCES ET DES DONNEES	14
ARTICLE 15. RESPONSABILITE DE SNCF RÉSEAU	16
ARTICLE 16. RESPONSABILITE DU CLIENT	16
ARTICLE 17. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL	17
ARTICLE 18. REGLEMENT DES LITIGES / LOI APPLICABLE	18
ARTICLE 19. INTEGRALITE	18
ARTICLE 20. NON RENONCIATION	18
ARTICLE 21. NULLITE	18

# PRÉAMBULE

SNCF Réseau, ci-après dénommé « SNCF Réseau », est conformément à la loi, le gestionnaire de l'infrastructure ferroviaire.

Conformément à l'article 13 de la directive n°2012/34/UE du 21 novembre 2012 établissant un espace ferroviaire unique européen, « *les gestionnaires de l'infrastructure fournissent à toutes les entreprises ferroviaires, de manière non discriminatoire, l'ensemble des prestations minimales* » visées à l'annexe II. Cette annexe décrit que l'une des prestations minimales comprend « [...] *toute information nécessaire à la mise en œuvre ou à l'exploitation du service pour lequel les capacités ont été accordées.* ».

L'article 3-I du décret 2003-194 relatif à l'utilisation du réseau ferré national précise que les prestations minimales comprennent notamment « (...) *le traitement transparent et non discriminatoire de ses demandes de capacités d'infrastructure sur les sections du réseau ferré national, (...), la régulation, la gestion des circulations, la communication et la fourniture d'informations concernant la circulation des trains ainsi que toute autre information nécessaire à la mise en œuvre ou à l'exploitation du service pour lequel les capacités lui ont été attribuées.*» Par ailleurs, étant un des constituants du système ferroviaire, les informations nécessaires à la mise en œuvre ou à l'exploitation du service doivent également satisfaire les exigences essentielles décrites à l'article 2.7 de l'annexe III de la directive n°2008-57 du 17 juin 2008 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire au sein de la Communauté, à savoir « *une qualité de service minimale aux passagers et aux clients du secteur marchandises* ».

À ce titre, sans être exhaustif, et afin de répondre aux exigences décrites dans la directive précitée :

- les bases de données, les logiciels et les protocoles de communication des données doivent être développés de sorte à garantir un maximum de possibilités d'échanges entre Services de Système d'information différents, entre exploitants différents, en excluant les données commerciales confidentielles,
- les informations doivent être aisément accessibles aux utilisateurs,
- les modes d'utilisation, de gestion, de mise à jour et d'entretien de ces bases de données, logiciels et protocoles de communication des données doivent garantir l'efficacité de ces systèmes et la qualité du service,
- des niveaux d'intégrité et de fiabilité suffisante doivent être assurés pour le stockage ou la transmission des informations liées à la sécurité.

Aujourd'hui, les Services de Système d'information de SNCF Réseau sont de deux types :

- des Services de Système d'information développés par SNCF Réseau ;
- et des Services de Système d'information développés initialement par la branche Infrastructure de la SNCF (telle qu'elle existait avant le 1<sup>er</sup> janvier 2015), entreprise ferroviaire historique dans un contexte mono-utilisateur. Ces Services de Système d'information sont appelés dans la plupart des cas à évoluer pour répondre aux besoins liés à l'ouverture du réseau mais aussi à l'évolution des conditions d'exploitation de ce réseau. A court terme, ils sont disponibles en l'état, avec un degré de fiabilité et de complétude qui découle directement du contexte dans lequel ils ont été créés.

Face à ces évolutions, SNCF Réseau travaille :

- à apporter une réponse structurée et complète de services de systèmes d'informations,
- et, en parallèle, à faire évoluer ses systèmes d'informations en vue de les rendre conformes de manière générale aux exigences légales et réglementaires et spécialement compatibles avec les dispositions des « spécifications techniques d'interopérabilité relatives aux applications télématiques ».

L'intégralité du Système d'Information (SI) n'a pas été conçue jusqu'à ce jour dans une logique d'ouverture à l'ensemble des clients de SNCF Réseau. De ce fait, et pour certains SI, SNCF Réseau ne répond pas aux exigences de cloisonnement des SI, nécessaires à la confidentialité des données. Cette non-conformité a été acceptée par les entreprises ferroviaires (EF) et autres candidats en contrepartie d'une mise à disposition rapide.

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, sont définis comme il est indiqué ci-après :

- « **Service de Système d'information (service SI)** » : désigne tout support informatique par lequel SNCF Réseau met des informations à disposition des Clients. Cela peut être par le biais d'un applicatif ou d'un flux SI.
- « **Service SI minimal** » : le service SI est dit minimal lorsque les informations qu'il fournit sont strictement nécessaires à l'activité du Client. La fourniture d'un service SI minimal inclut la fourniture de prestations de base dans les conditions définies à l'article 5.1.5. Le Client peut le cas échéant, et sur demande, bénéficier de prestations de service SI supplémentaires. La nature minimale ou non du SI est précisée, en fonction de la qualité du Client, pour chacun des services SI dans la rubrique "Tous les services" de l'Espace clients.
- « **Service SI complémentaire** » : un service SI est dit complémentaire lorsque les informations qu'il fournit ne sont pas strictement nécessaires à l'activité du Client. La fourniture d'un service SI complémentaire inclut la fourniture de prestations de base dans les conditions définies à l'article 5.2.
- « **Prestations de 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.
- « **Client** » : toute entreprise ferroviaire titulaire d'un droit d'accès au réseau ferré national ou autre candidat présentant effectivement des demandes de capacités d'infrastructures et/ou de sillons.

- « **Utilisateur** » : désigne une personne physique, habilitée par le Client, titulaire d'un code d'accès à un service SI.
- « **Le référent SI** » de SNCF Réseau 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

Dans le cadre déterminé par le document de référence du réseau en conformité avec les textes officiels européens et nationaux, les présentes Conditions générales d'utilisation fixent les conditions générales notamment d'ordre administratif et financier d'utilisation des services SI tels qu'ils sont décrits dans la rubrique "Tous les services" de l'Espace clients en vigueur et que SNCF Réseau met à disposition de ses Clients sur l'Espace clients du site [sncf-reseau.com](http://sncf-reseau.com).

Ces dispositions sont complétées par les dispositions des autres documents constitutifs du contrat d'utilisation des systèmes d'informations (ci-après « le Contrat »).

## 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 Client sont régies par les documents suivants par ordre de priorité décroissant :

- Formulaires de commande ;
- Conditions particulières (CPU SI) ;
- Rubrique "tous les services" de l'Espace clients ;
- Catalogue des formations SI ;
- Les présentes Conditions générales (CGU 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. PRESTATIONS INCLUSES DANS LA FOURNITURE DES SERVICES SI

### 5.1. Prestations associées à la fourniture d'un service SI minimal

5.1.1. SNCF Réseau associe à la fourniture d'un service SI minimal les prestations de service SI suivantes :

- Un nombre de logins déterminé (ou seuils) ; ces seuils étant établis par SNCF Réseau en fonction des trains-km facturés au titre de la redevance de circulation sur l'horaire de service précédent.

En cas d'absence de circulation au cours de l'HDS précédent et si un écart avéré est constaté avec les prévisions en trains-km indiquées au contrat, une régularisation à la hausse ou à la baisse, par rapport aux données de circulations réelles, sera alors réalisée.

Les différents niveaux de seuils appliqués à chaque service SI minimal sont indiqués dans l'annexe 5.3 du document de référence du réseau (ci-après « DRR »).

- Une formation initiale, lorsque celle-ci est prévue par SNCF Réseau, assurant la capacité à prendre en main l'outil précisant comment utiliser les fonctionnalités / une présentation de la diffusion de données assurant la capacité à réaliser la prise de données sur une plateforme ou l'intégration du flux. Cette formation est à destination d'un nombre maximal (seuil) de formateurs du Client. Le nombre maximal de formateurs autorisé est établi en pourcentage du seuil portant sur les logins d'accès. Il est indiqué pour chaque service SI minimal dans l'annexe 5.3 du DRR.

La formation initiale est renouvelée dans les mêmes conditions en cas d'évolution du service SI minimal considérée par SNCF Réseau comme significative, en ce qu'elle ne permet pas à un utilisateur maîtrisant la version précédente et muni de la documentation adéquate de manipuler la nouvelle version du service.

**NOTA** : En cas d'absence de demande de capacité ou d'expression de besoins 24h au cours de l'HDS (cas des nouveaux entrants, reprise d'activités, etc.), les prestations de service SI (accès, formations) dont le Client aura bénéficié seront considérées comme des prestations complémentaires facturables conformément aux tarifs indiqués dans l'annexe 5.3 du document de référence du réseau en vigueur.

*En cas d'absence de circulations au cours des 3 HDS suivant la première demande de capacités ou expression de besoins 24h, les prestations de service SI rendues par SNCF Réseau et dont le Client aura bénéficié, seront considérées comme des prestations complémentaires facturables conformément aux tarifs indiqués dans l'annexe 5.3 du document de référence du réseau en vigueur. Cette requalification des prestations en prestations complémentaires facturables pour chacun des HDS non circulés pourra être revue par le gestionnaire de l'infrastructure au vu de tout justificatif probant que le Client sera en mesure de produire, permettant de la remettre en cause.*

- Une documentation qui comprend au minimum un manuel utilisateur, une notice fonctionnelle ou un support de formation. La documentation afférente à chaque service SI minimal est disponible sur le l'Espace clients du site [sncf-reseau.com](http://sncf-reseau.com).
- L'accès à la cellule support dédiée soit par téléphone : 09 72 72 27 29 ou par courriel à [supportclients.si@reseau.sncf.fr](mailto:supportclients.si@reseau.sncf.fr). Cette cellule est disponible du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 7h30 à 19h00, à l'exception des SI DSDM et DINAMIC pour lesquels la cellule fonctionne en 24h/24, 7 jours/7.

5.1.2. Au-delà des prestations ci-dessus listées (prestations de base ou prestations minimales), le Client peut demander à SNCF Réseau la fourniture de prestations de services SI supplémentaires dans les conditions, notamment tarifaires, fixées dans l'annexe 5.3 du DRR.

Toute demande de prestation s'effectue dans les conditions prévues à l'article 10 ci-après.

## 5.2. Prestations associées à la fourniture d'un service SI complémentaire

Toute demande de login ou de formation relative à un service SI complémentaire fait l'objet d'une commande dans les conditions prévues à l'article 10 ci-après.

SNCF Réseau associe à la fourniture d'un service SI complémentaire, soit dès la commande d'un premier login, les prestations de services SI suivantes :

- La documentation qui comprend au minimum un manuel utilisateur, une notice fonctionnelle ou un support de formation. La documentation afférente à chaque service SI complémentaire est disponible sur l'Espace clients ;
- L'accès à la cellule support dédiée soit par téléphone : 09 72 72 27 29 ou par courriel à [supportclients.si@reseau.sncf.fr](mailto:supportclients.si@reseau.sncf.fr). Cette cellule est disponible du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 7h30 à 19h00, à l'exception des SI DSDM et DINAMIC pour lesquels la cellule fonctionne en 24h/24, 7 jours/7.

## ARTICLE 6. TARIFICATION DES PRESTATIONS DE SERVICES SI

### 6.1. Pour chaque service SI minimal :

- Les prestations de base fournies par SNCF Réseau au Client sont incluses dans les prestations minimales telles que définies à l'article 3.I du décret 2003-194 ;
- Toute autre prestation, en ce inclus les prestations demandées au-delà des prestations de base, est tarifée individuellement conformément aux tarifs indiqués dans l'annexe 5.3 du DRR.

### 6.2. Pour tout service SI complémentaire :

Chaque prestation de service SI est tarifée individuellement, conformément aux tarifs indiqués dans l'annexe 5.3 du DRR.

## ARTICLE 7. ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE SI

### 7.1. Engagements de SNCF Réseau

SNCF Réseau définit et s'engage à respecter des niveaux de qualité de service sur la base des indicateurs suivants :

- Taux de disponibilité du service
- Nombre d'interruptions par mois
- Durée maximum d'une interruption pour un mois
- Durée cumulée des interruptions pour un mois

### 7.2. Outil de suivi de la qualité de service

Les indicateurs listés ci-dessus sont diffusés mensuellement au Client, sous la forme d'un tableau de bord de la qualité de service (« météo des services SI »), par courriel avant le 20 de chaque mois pour le mois précédent.

La qualité de service est mesurée par indicateurs et tous indicateurs confondus. Elle est déterminée en fonction du nombre d'indicateurs non respectés :

- « soleil » : tous les indicateurs ont été respectés ;
- « nuage » : un seul des indicateurs n'a pas été respecté ;
- « pluie » : deux indicateurs n'ont pas été respectés ;
- « orage » : trois indicateurs ou plus n'ont pas été respectés.

### 7.3. Conséquences indemnitaires du non-respect de la qualité de service

Seul le niveau de qualité de service « pluie » ou « orage » mesuré sur un mois donné peut donner lieu au versement de pénalités par SNCF RESEAU, sur la base des conditions et modalités décrites ci-dessous.

#### 7.3.1. Modalités de calcul des pénalités

SNCF RESEAU verse au Client des pénalités forfaitaires, définitives et non cumulatives, selon les modalités de calcul suivantes :

- en cas de « pluie » sur un mois donné, le taux de pénalités appliqué est de 5% du montant mensuel de la redevance SI facturable (prestation complémentaire) sur le service SI concerné ;
- en cas d'« orage » sur un mois donné, le taux de pénalités appliqué est de 10% du montant mensuel de la redevance SI facturable (prestation complémentaire) sur le service concerné.

Le montant des pénalités versées par SNCF Réseau au titre du présent contrat est limité, sur la durée de l'horaire de service concerné, à 5% du montant annuel des redevances SI facturé au Client.

### 7.3.2. Modalités de versement des pénalités

Le montant des éventuelles pénalités est établi mensuellement, sur la base du tableau de bord précité, et versé, pour l'année civile, en A+1.

Le versement des pénalités par SNCF Réseau est conditionné par l'envoi par le Client d'une facture à l'adresse suivante : SNCF Réseau TSA 80813 - 69908 LYON CEDEX 20.

Cette facture doit impérativement faire apparaître le montant total annuel de l'indemnité due que SNCF Réseau communique au Client au 1<sup>er</sup> semestre A+1, concomitamment à l'envoi de la facture relative aux accès SI.

Les pénalités ne sont pas soumises à la TVA.

### 7.4. Exceptions aux engagements

SNCF Réseau ne sera pas tenu au versement de pénalités lorsque le non-respect de la qualité de service résulte :

- d'un cas de force majeure ou d'un cas fortuit ;
- d'une défaillance imputable au Client ;
- ou d'une défaillance imputable à un tiers totalement extérieur à SNCF Réseau sur lequel SNCF Réseau n'exerce aucune maîtrise.

Pour éviter toute ambiguïté, SNCF Réseau demeure responsable des actes et omissions de ses propres sous-traitants et prestataires dans les conditions du droit commun.

## ARTICLE 8. MODIFICATION DU PERIMETRE DES PRESTATIONS DE SERVICE SI

En cas de modification du périmètre des prestations de service SI, toute modification entraînant un changement des conditions financières fera l'objet d'un avenant au présent Contrat.

## ARTICLE 9. AJOUT, MODIFICATION OU SUPPRESSION DE SERVICES SI

Les services SI, tels que définis à la rubrique "Tous les services" de l'Espace clients, sont modifiés par SNCF Réseau, en fonction des évolutions de ces services SI et des nouvelles possibilités de mise à disposition, afin d'améliorer la qualité des services au Client, et ce :

- soit par l'apport de services SI supplémentaires,
- soit par l'apport de services SI de remplacement dès lors que de nouveaux services SI auront été développés,
- soit par la disparition de services SI devenus obsolètes, sans nécessité de remplacement à l'identique,
- soit par des évolutions techniques ou fonctionnelles des services SI déjà déployés.

Toute modification de la rubrique "tous les services" de l'Espace clients entraîne *a minima* une information du Client via l'Espace clients du site [sncf-reseau.fr](http://sncf-reseau.fr) ainsi qu'une communication par courriel aux utilisateurs et par l'intermédiaire de la lettre d'information de SNCF Réseau à destination des référents SI.

Le Client en sera informé moyennant le respect de préavis minimum, fixés ci-dessous, sauf cas d'urgence, notamment lié à un changement de réglementation ou à une injonction du régulateur ne permettant pas de respecter ces délais.

Le préavis est de :

- Six (6) mois minimum précédant la date prévue de modification dans le cas de modification programmée de services SI ou de disparition d'un service SI impactant le SI du Client (modification d'une interface, suppression d'un service SI) ; une concertation avec les Clients pourra être organisée afin de définir un calendrier de déploiement du nouveau service SI (de remplacement ou modifié) ainsi qu'un délai de maintien opérationnel du service SI initial (avant modification ou suppression).
- Trois (3) mois minimum précédant la date prévue de modification dans le cas de modification programmée de services SI impactant l'utilisation du service (modifications d'écrans existants, de navigation dans l'appliquatif...).

Aucun préavis minimum n'est en revanche prévu en cas de modifications programmées de services SI sans impact sur l'existant (ajout d'un service, modification de charte graphique).

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

## ARTICLE 10. MODALITES DE SOUSCRIPTION/RESILIATION D'UNE PRESTATION DE SERVICE SI

### 10.1. Conditions d'accès aux services SI

Les services SI ainsi que la documentation associée sont disponibles sur internet depuis l'Espace clients du site [sncf-reseau.fr](http://sncf-reseau.fr) accessible via un identifiant et un mot de passe.

Toute demande d'accès à l'Espace clients du site [sncf-reseau.fr](http://sncf-reseau.fr) est adressée par mail à [supportclients.si@reseau.sncf.fr](mailto:supportclients.si@reseau.sncf.fr).

### 10.2. Modalités de souscription aux prestations de services SI

#### 10.2.1 Demande de login

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](mailto: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.

La demande n'est enregistrée et traitée par SNCF Réseau qu'après réception du bon de commande dûment complété.

SNCF Réseau communique alors au référent SI ainsi qu'à l'Utilisateur le login (identifiant et mot de passe) et fournit, le cas échéant, le matériel nécessaire à la connexion, en application des conditions spécifiques précisées dans la rubrique "Tous les services" de l'Espace clients. Hormis les services SI pour lesquels un login unique est fourni transitoirement par Client, les logins sont fournis par Utilisateur. Ils sont personnels et, à ce titre, ils ne peuvent en aucun cas être partagés ou prêtés.

De ce fait, le Client est seul responsable vis-à-vis de SNCF Réseau de leur attribution et de l'utilisation qui en est faite par l'Utilisateur.

## 10.2.2. Demande de formation

Les modalités de commande de formation sont définies dans le catalogue des formations SI, disponible sur l'Espace clients.

## 10.3 Modalités de résiliation d'accès aux services SI

Toute demande de résiliation d'un accès ou abonnement est effectuée depuis l'Espace clients ou adressée par mail à [supportclients.si@reseau.sncf.fr](mailto:supportclients.si@reseau.sncf.fr) par l'intermédiaire du référent SI du Client.

Les délais de suppression des accès prennent effet à compter de la date de réception de la demande par et sont indiqués, pour chaque service SI, dans les conditions figurant à la rubrique "tous les services" de l'Espace clients.

## ARTICLE 11. MODALITES DE FACTURATION ET DE PAIEMENT D'UNE PRESTATION DE SERVICE SI

Les factures établies par SNCF Réseau sont à régler en euros par le Client au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur la facture, soit 40 jours après la date d'émission de la facture.

Le Client règle les factures par virement bancaire.

Les factures émises par SNCF Réseau peuvent être contestées par le Client dans un délai d'un (1) an à compter de leur date d'échéance, par courrier électronique, conformément à la procédure décrite en **annexe 3.5** du document de référence du réseau.

Il est également précisé que SNCF Réseau peut procéder en cas d'erreur à des compléments de facturation dans un délai d'un 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.

### 11.1. Accès (logins)

La facturation est annuelle à terme échu (1<sup>er</sup> semestre A+1).

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

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

Chaque état peut être contesté par le Client dans un délai de trois semaines calendaires à compter de la date de réception, via le formulaire mis à disposition à cet effet sur l'Espace clients du site [sncf-reseau.fr](http://sncf-reseau.fr).

Le formulaire, dûment complété et signé par le référent SI, est adressé à [supportclients.si@reseau.sncf.fr](mailto:supportclients.si@reseau.sncf.fr).

Un nouvel état du nombre d'accès sera, le cas échéant renvoyé au Client. En l'absence de contestation du Client selon les modalités décrites ci-dessus, ce dernier sera réputé avoir accepté le décompte des accès.

Ce délai de contestation ne se substitue pas au délai de contestation des factures d'un (1) an précité et décrit en annexe 3.5 du document de référence du réseau.

## 11.2. Formation

Les formations aux services SI sont facturées au 1<sup>er</sup> semestre A+1 sur la base des prestations réalisées, dans les conditions définies au catalogue des formations SI.

## 11.3. Retard ou défaut de paiement

À défaut de paiement dans un délai de quarante (40) jours à compter de la date d'émission de la facture :

- les sommes dues sont majorées de plein droit, et sans qu'il soit besoin d'une mise en demeure, d'intérêts pour retard de paiement équivalent au taux d'intérêt de la principale facilité de financement appliquée par la Banque centrale européenne en vigueur à la date d'émission de la facture, majoré de dix points de pourcentage, sans pouvoir être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Cette pénalité est calculée par jour de retard à partir de la date d'échéance jusqu'à la date de paiement effectif des sommes dues.
- le Client versera en outre à SNCF Réseau une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 (quarante) euros, conformément aux dispositions de l'article D.441-5 du Code de commerce introduit par le décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012 fixant le montant de l'indemnisation forfaitaire pour frais de recouvrement dans les transactions commerciales prévue à l'article L. 441-10 II du code de commerce.

Dans l'hypothèse où il existerait un écart de plus de deux jours ouvrés entre la date d'émission et la date d'envoi de la facture et en cas de règlement par le Client 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 une mise en demeure restée sans effet 30 jours calendaires après sa réception, suspendre l'accès du service SI au Client, les intérêts de retard continuant à courir.

Le prix des prestations de service SI suspendues demeurent intégralement dues par le Client.

SNCF Réseau rétablira l'accès au service SI dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de paiement par le Client de toutes les sommes dues et des intérêts de retard associés.

En cas de défaut de paiement, le Contrat est résilié de plein droit par SNCF Réseau 15 jours calendaires après réception par le Client d'une lettre recommandée avec avis de réception.

Nonobstant cette résiliation, SNCF Réseau pourra exercer toute voie et moyen de droit à l'encontre du Client afin de recouvrer les sommes dues au titre du contrat.

#### 11.4. Régularisation

En cas d'absence de demande de capacité ou d'expression de besoins 24h au cours de l'HDS (cas des nouveaux entrants, reprise d'activités, etc.), les prestations de service SI (accès, formations) dont le Client aura bénéficié seront considérées comme des prestations complémentaires facturables conformément aux tarifs indiqués dans l'annexe 5.3 du document de référence du réseau en vigueur.

*En cas d'absence de circulations au cours des 3 HDS suivant la première demande de capacités ou expression de besoins 24h, les prestations de service SI rendues par SNCF Réseau et dont le Client aura bénéficié, seront considérées comme des prestations complémentaires facturables conformément aux tarifs indiqués dans l'annexe 5.3 du document de référence du réseau en vigueur. Cette requalification des prestations en prestations complémentaires facturables pour chacun des HDS non circulés pourra être revue par le gestionnaire de l'infrastructure au vu de tout justificatif probant que le Client sera en mesure de produire, permettant de la remettre en cause.*

En cas d'absence de circulation au cours de l'HDS précédent et si un écart avéré est constaté avec les prévisions en trains-km indiquées au contrat, une régularisation à la hausse ou à la baisse, par rapport aux données de circulations réelles, sera alors réalisée.

#### ARTICLE 12. DROITS CONCEDES

**SNCF Réseau garantit au Client la jouissance paisible de l'utilisation des services SI auxquels il a accès au titre du présent Contrat.**

La mise à disposition des services SI ne confère aucun droit de propriété sur ces derniers ni sur les données qu'ils contiennent.

SNCF Réseau confère au Client pour ses Utilisateurs un droit d'utilisation, à titre non exclusif, personnel et non transmissible, des services SI.

Le Client est autorisé à consulter, extraire et réutiliser les données à des fins d'usage professionnel et pour les seuls besoins de son activité ferroviaire, notamment pour répondre à son obligation d'information de ses clients de services de transport, comprenant, sans être exhaustif, les autorités organisatrices de transport, tout donneur d'ordre, les prestataires et partenaires auxquels le Client a recours pour l'exploitation des services de transport.

Il s'engage à garantir la confidentialité absolue des données qui ne seraient pas relatives à son activité propre et auxquelles il pourrait avoir accès.

Sans préjudice des dispositions qui précèdent, le Client s'interdit toute communication des données aux tiers quelle que soit la nature des données et que ce soit à titre gracieux ou commercial.

#### ARTICLE 13. UTILISATION DES LOGOS DU CLIENT PAR SNCF RÉSEAU

Dans le cadre exclusif de l'utilisation des services SI de SNCF Réseau, le Client concède à SNCF Réseau, à titre non exclusif, gratuit et non transférable, un droit limité d'affichage de son logo sur les pages utilisateurs du Service SI auquel il accède.

Cette concession est faite à des fins strictement techniques de personnalisation et d'illustration, à l'exclusion de tout autre usage, notamment commercial, promotionnel ou externe. Le logo du client ne sera pas accessible aux autres clients du Service SI. Cette concession est valable pour la France, pour les pays de l'Union européenne et les états limitrophes dans lesquels sont établies les entreprises ferroviaires accédant au réseau ferré national français, et pour la durée du Contrat.

## ARTICLE 14. SECURITE DES ACCES ET DES DONNEES

### 14.1. Démarche 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.

SNCF Réseau est responsable de la définition et de la mise en œuvre de la politique de sécurité appliquée au(x) service(s) SI.

A ce titre, SNCF Réseau est seule habilitée à autoriser tout test, contrôle ou audit de sécurité sur ces services SI. Le Client s'engage à ne pas en rechercher de vulnérabilité sans autorisation explicite et formelle de SNCF Réseau.

### 14.2. Responsabilités

Chaque Partie est responsable de la sécurité des réseaux et des infrastructures qu'elle exploite, ainsi que des flux véhiculés depuis son infrastructure vers l'autre Partie.

À ce titre :

- SNCF Réseau est responsable de la définition et de la mise en œuvre de la politique de sécurité appliquée au réseau et aux plates-formes mises à disposition du Client ;
- Le Client est responsable de la définition et de la mise en œuvre de sa politique de sécurité appliquée au réseau et aux infrastructures qu'il utilise pour se connecter au réseau de SNCF Réseau.

SNCF Réseau se réserve le droit d'interrompre ou de suspendre, sans préavis, partiellement ou totalement, l'accès à un service SI dans le cas où une menace pour la sécurité des services SI, 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.

Le Client s'engage à garantir un niveau adéquat de sécurité des équipements que ses Utilisateurs utilisent pour accéder aux services SI. SNCF Réseau ne saurait être tenu responsable en cas de compromission de la sécurité des infrastructures du Client du fait d'une sécurisation insuffisante des équipements ou logiciels non fournis par SNCF Réseau et nécessaires à l'utilisation ou à l'exploitation des services SI.

Le cas échéant, SNCF Réseau se réserve le droit de supprimer sans préavis toutes données déposées via le service SI ou sur l'infrastructure supportant le service par un Utilisateur du Client contrevenant à cette exigence.

### 14.3. Référent Sécurité des SI

Le référent Sécurité des SI du Client, ci-après désigné par référent sécurité, est l'interlocuteur de SNCF Réseau sur les sujets liés à la sécurité des services SI objet du présent contrat. Il représente le Client auprès de SNCF Réseau pour l'ensemble des sujets sécurité.

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

- Des services SI objet du présent contrat ;
- Des infrastructures de SNCF Réseau ou de ses partenaires contribuant à la délivrance desdits services ;
- Des utilisateurs desdits services.

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

- Toute existence de compte donnant lieu à un service non justifiable ;
- Toute vulnérabilité sur le service 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.

### 14.4. Sécurité des équipements et infrastructures

SNCF Réseau garantit au Client :

- Un accès sécurisé aux services SI souscrits, à travers un chiffrement des échanges, conformément aux engagements fixés dans la rubrique "tous les services" de l'Espace clients ;
- L'intégrité des accès et des données, notamment par :
  - La mise en place 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.

### 14.5. Qualité des données

SNCF Réseau veille à mettre en œuvre tous les moyens techniques d'intervention et d'assistance dont il dispose afin d'assurer un fonctionnement fiable des services SI.

En contrepartie, le Client, pour ses Utilisateurs, s'engage à respecter les formats d'échange et de saisie définis par SNCF Réseau. En particulier, il s'interdit strictement toute saisie de code exécutable dans les formulaires.

La responsabilité de SNCF Réseau ne saurait être engagée en cas de perturbation d'un service SI suite à une saisie erronée de la part d'un Utilisateur.

## **ARTICLE 15. RESPONSABILITE DE SNCF RÉSEAU**

Il est expressément convenu entre les Parties que la qualité des données fournies par SNCF Réseau correspond à l'état des données contenues dans les bases des SI dont dispose SNCF Réseau au moment de la fourniture des dites données.

SNCF Réseau veille à mettre en œuvre tous les moyens techniques d'intervention et d'assistance dont il dispose afin d'assurer un fonctionnement fiable des services SI.

SNCF Réseau n'est pas responsable des défaillances résultant des cas de force majeure, des cas fortuits et/ou des défaillances dues à des tiers (en dehors des prestataires de SNCF Réseau intervenant sur les services SI) et/ou des défaillances du fait de l'Utilisateur.

Par ailleurs, SNCF Réseau n'est en aucun cas responsable des éléments extérieurs aux services SI, utilisés pour consulter et/ou extraire les données même s'il a préconisé ces éléments.

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

## **ARTICLE 16. RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client assure une utilisation des services SI mis à sa disposition conforme aux dispositions du présent Contrat.

Il est responsable de la bonne retranscription auprès des Utilisateurs des enseignements apportés lors des formations aux différents services SI, assurés par SNCF Réseau au titre du présent contrat.

Le Client n'est pas responsable des défaillances résultant des cas de force majeure, des cas fortuits et/ou des défaillances dues à des tiers et/ou des défaillances du fait de SNCF Réseau et de ses prestataires.

Le Client est seul responsable de l'interprétation et de l'utilisation des informations et données issues des services SI mis à sa disposition.

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

Le client s'engage à informer SNCF RESEAU de tout compte dont l'existence n'est plus justifiée. SNCF Réseau procédera à la suppression de ces comptes dans les meilleurs délais.

## ARTICLE 17. PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

### 17.1. Données à caractère personnel traitées par SNCF Réseau

Dans le cadre de la mise à disposition des services SI, SNCF Réseau est amené à réaliser un traitement, notamment de collecte, hébergement, stockage, sur des données à caractère personnel des Utilisateurs du Client, à savoir notamment les données d'identification (nom, prénom), adresses de courrier électronique, et les données de connexion.

En sa qualité de responsable du traitement, SNCF Réseau s'engage à respecter les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), sur la protection des données à caractère personnel.

Ce traitement a pour finalité de gérer les accès des Utilisateurs à leurs comptes sur les SI concernés pour l'exercice de leurs missions (vérification de l'habilitation, authentification, connexions).

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 an maximum à compter de la désactivation de son compte.

L'Utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant, sous certaines conditions, ainsi que d'un droit d'opposition en cas de motif légitime, au traitement de ces données.

À ce titre, en justifiant de son identité, l'Utilisateur peut exercer ces droits en adressant sa demande à l'adresse suivante : [dpo@reseau.sncf.fr](mailto:dpo@reseau.sncf.fr)

L'Utilisateur dispose également du droit de saisir la CNIL pour introduire une réclamation (Commission Nationale Informatique et Libertés).

### 17.2. Données à caractère personnel traitées par le Client après leur transmission par SNCF Réseau

Pour les besoins de l'utilisation des SI, SNCF Réseau est susceptible de transmettre des données à caractère personnel au Client à la demande de ce dernier, notamment celles relatives à ses Utilisateurs.

Il en est ainsi notamment en cas de communication au Client des données de connexion des Utilisateurs, aux fins lui permettre d'organiser la gestion et le suivi des comptes et des habilitations.

Le Client destinataire de données à caractère personnel communiquées par SNCF Réseau, s'il réalise un autre traitement sur de telles données, s'engage en qualité de responsable de ce traitement, à compter de la transmission de ces données, à respecter les dispositions susvisées la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et au règlement 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 (RGPD), et à ne pas opérer de traitement incompatible avec sa finalité initiale.

## **ARTICLE 18. REGLEMENT DES LITIGES / LOI APPLICABLE**

Tout litige entre les Parties, dans le cadre ou du fait du Contrat, notamment pour ce qui concerne son interprétation, son exécution, sa non-exécution ou sa résiliation, qui ne pourra être résolu à l'amiable dans un délai de trois (3) mois, à compter de sa survenance sera soumise à la compétence des Tribunaux de Paris. Les présentes Conditions générales sont régies par la loi française.

## **ARTICLE 19. INTEGRALITE**

Les dispositions du Contrat expriment l'intégralité de l'accord conclu entre les Parties fixant les droits et obligations de chacune d'elles au titre du Contrat. Il prévaut sur tous accords écrits ou verbaux, toutes correspondances ou proposition, ainsi que sur toute autre disposition figurant dans les documents échangés antérieurement entre les Parties et relatifs à l'objet du Contrat.

## **ARTICLE 20. NON RENONCIATION**

Le fait par l'une des Parties de ne pas exiger à un moment quelconque l'exécution stricte par l'autre Partie d'une stipulation quelconque du présent Contrat, ne sera en aucun cas réputé constituer une renonciation, quelle qu'elle soit, à l'exécution de ce droit.

## **ARTICLE 21. NULLITE**

Si une ou plusieurs stipulations du Contrat sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision passée en force de chose jugée d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée sauf à en être indissociable.