

BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR
SERVICES INFORMATIQUES AUX ORGANISATIONS

SESSION 2013

SUJET

**ÉPREUVE U3 : ANALYSE ÉCONOMIQUE, MANAGÉRIALE ET JURIDIQUE
DES SERVICES INFORMATIQUES**

Épreuve commune aux deux spécialités

Durée : 4 heures

coefficient : 3

CALCULATRICE NON AUTORISÉE POUR CETTE ÉPREUVE

**Le sujet se compose de 11 pages, numérotées de 1/11 à 11/11.
Dès que le sujet vous est remis, assurez-vous qu'il soit complet.**

GFI INFORMATIQUE

GFI Informatique est un acteur majeur des services informatiques en France et en Europe du Sud. Son siège social "La Porte du Parc" est situé au 145 boulevard Victor Hugo à Saint-Ouen en Seine-Saint-Denis.

Avec 8 700 collaborateurs et 618 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2011, GFI Informatique se place parmi les 10 premières SSII françaises et se classe au 7^e rang des éditeurs français de logiciels.

GFI a choisi de développer une stratégie fondée sur une approche sectorielle systématique. Cette dynamique a pour but de répondre aux nouvelles exigences du marché, de plus en plus axées sur la connaissance métier, au delà de l'expertise technologique.

Elle s'appuie sur une organisation matricielle autour de cinq secteurs majeurs :

- Banque-Assurance avec pour grands clients BNP Paribas, Caisses d'Épargne, Crédit Agricole, Société Générale
- Secteur Public avec parmi ses clients les plus grands ministères, une centaine d'établissements publics, 9 régions, 70 départements
- Télécom-Média avec des clients majeurs comme Orange, Telefonica, Vodafone, SFR, Bouygues Télécom, Radio-France
- Industrie-Distribution-Transport-Services avec des grands clients comme la SNCF, la RATP, Air-France, La Poste, Eurocontrol
- Energy-Utilities-Chemicals avec des clients comme EDF, GDF-SUEZ, Total, Areva.

Pour répondre aux difficultés de recrutement rencontrées dans le secteur informatique, GFI Informatique et Pôle Emploi ont mis en place une stratégie spécifique. Un accord national pour une période de 3 ans a été conclu. Implantée dans plus de 26 villes françaises, GFI a pour objectif de recruter 1200 personnes pour l'année 2012. Ingénieur d'étude et de développement, analyste concepteur, chef de projet, architecte technique, ingénieur systèmes et réseaux, ingénieur sécurité, analyste d'exploitation, directeur de projet (systèmes, réseaux, production...) consultant ERP et progiciels (fonctionnel ou technique, SAP, Oracle, Microsoft...) sont quelques-uns des profils recherchés.

Stagiaire dans l'entreprise, vous découvrez l'étendue de ses métiers, son évolution et souhaitez informer les étudiants de la promotion suivante sur les opportunités de stage et d'emplois potentiels offertes par l'entreprise.

Vos missions vous conduiront tout d'abord à appréhender la place de votre organisation au sein du secteur informatique et à mettre en avant les interactions entre les différents acteurs. Puis vous devrez traiter de la stratégie de cette organisation sur son marché. Enfin, vous accompagnerez un juriste et participerez aux négociations précontractuelles de l'entreprise avec un client qui vont aboutir à un contrat.

MISSION 1 : LA PLACE DE L'ORGANISATION GFI INFORMATIQUE AU SEIN DU SECTEUR INFORMATIQUE

Dans un contexte d'évolution des usages numériques, la tendance générale est à l'essor des technologies collaboratives dans lesquelles l'utilisateur joue un rôle interactif et primordial pour les prestataires de services informatiques aux organisations. Ce type de services rend possible une multiplicité d'interactions au sein d'un ensemble conséquent et dispersé d'acteurs.

À l'aide de vos connaissances et des annexes 1 à 5.

- 1.1 – Identifier le(s) type(s) d'acteur de l'industrie informatique dont fait partie GFI INFORMATIQUE.
- 1.2 – Présenter ses métiers, ses clients et les relations qu'elle entretient avec d'autres acteurs de l'industrie informatique.
- 1.3 – Repérer et expliquer les exigences actuelles du marché.

MISSION 2 : LES CHOIX STRATEGIQUES GFI INFORMATIQUE

Vous souhaitez comprendre les ressorts de la réussite de l'entreprise avant de les expliciter aux futurs stagiaires. Vous prendrez appui sur vos connaissances et les annexes 1 à 5.

- 2.1 – Indiquer et définir la stratégie globale adoptée par GFI INFORMATIQUE, présenter les effets attendus.
- 2.2 – Présenter le mode de croissance poursuivi par l'entreprise avec ses avantages et ses risques.
- 2.3 – Identifier la structure organisationnelle de GFI, montrer qu'elle tient compte de sa stratégie.
- 2.4 – Montrer que la mise en œuvre d'une politique de RSE constitue un enjeu pour un développement cohérent de GFI INFORMATIQUE.

MISSION 3 : ANALYSE D'UN CONTRAT D'ÉTUDE ET DE CONSEIL

Lors de votre intégration au service juridique, vous avez assisté aux différentes phases, allant de l'expression des besoins du client, en passant par les négociations techniques et commerciales, aboutissant à la conclusion de différents contrats. À partir de l'annexe 6, vous répondrez aux questions suivantes :

- 3.1 – Identifier l'objet du contrat et préciser sa particularité
- 3.2 – Justifier la nécessité de la clause de collaboration du client (clause n°8)
- 3.3 – Relever les clauses du contrat qui permettent de garantir les droits du client. Justifier votre réponse.

MISSION 4 : VEILLE JURIDIQUE

Les données à caractère personnel des salariés sont stockées dans le système d'information par l'employeur pour la gestion des ressources humaines. Or, il apparaît que des informations sont parfois collectées au-delà de ce que la loi autorise. Vous présenterez une réflexion sur ce problème en étayant votre propos d'exemples tirés de votre travail de veille juridique. (thème de veille juridique publié dans le BO du 12/01/2012).

Documents

- ANNEXE 1 : Axes stratégiques chez GFI Informatique
- ANNEXE 2 : Partenariats et certifications de GFI
- ANNEXE 3 : Politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise chez GFI INFORMATIQUE
- ANNEXE 4 : GFI Informatique acquiert les sociétés Géosphère et Adix
- ANNEXE 5 : GFI conclut le rachat de la division de services informatiques de Thales
- ANNEXE 6 : Contrat cadre d'étude, de conseil et de développement (extraits)

Annexe 1 : Axes stratégiques chez GFI Informatique

Extrait d'un article de Roger BUI, rédacteur en chef du Livre d'Or des SSII 2012 (ouvrage annuel) IPRESSE.NET 2012-2013

En 2009, Vincent ROUAIX, arrivé dans le groupe en 2006 suite au rachat de sa société Adeliior, succède au fondateur Jacques TORDJMAN et mène une réorganisation de fond de groupe afin de lui donner la modernité nécessaire à la remise sur les rails de sa compétitivité face aux majors du marché des services. GFI engrange aujourd'hui les premiers résultats de cette démarche et pense aux prochaines étapes de son plan de développement, atteindre une taille critique en France avec un chiffre d'affaires compris entre 800 millions d'euros en 2013 et un milliard d'euros en 2015.

Vincent ROUAIX :

« Notre plan stratégique comporte trois grandes dimensions :

- La première consiste à se recentrer sur la France et sur l'Europe du Sud. Nous sommes sortis de l'Italie, de l'Allemagne et nous venons de sortir du Canada. Par ailleurs, nous avons vendu quelques portefeuilles d'activités non stratégiques afin de nous spécialiser sur des périmètres et des offres stratégiques sur un territoire comprenant la France, l'Espagne, le Portugal, la Belgique, le Luxembourg, la Suisse, et le Maroc.
- La deuxième dimension concerne la refonte de notre offre et de notre positionnement marché. Elle nous a permis de restructurer les offres qui constituent le socle de notre positionnement sur le marché pour apporter plus de valeur à nos clients. Nous avons élaboré des offres intégrées, présupposant la maîtrise des différents métiers de l'informatique. À ce titre, nous avons mis en place une organisation selon nos 6 grands métiers : le conseil technologique et en organisation, les services applicatifs (projets, TMA (Tierce Maintenance Applicative ou maintenance appliquée à un logiciel), Testing (Tests), etc.), les services aux infrastructures, l'intégration de solutions d'éditeurs (ERP (Enterprise Ressource Planning ou Progiciel de Gestion Intégré), SIRH (Système d'Information des Ressources Humaines), eBusiness (commerce électronique), Innovation et partenariats technologiques), les centres de services et enfin l'édition de logiciels.
Au-delà de ces modèles industriels qui sont gérés par nos branches, nous abordons le marché en montant dans la chaîne de valeur, de proposer des offres intégrées et innovantes, apportant une contribution claire dans l'amélioration des performances de nos clients.
- La troisième dimension concerne la conduite du changement que nous avons menée

au sein de notre groupe, véritable transformation globale, ce projet d'entreprise est baptisé GFI 3.0. Bien au-delà de la refonte de nos offres de services, il s'agit de repenser nos métiers, notre relation client, notre gouvernance, en sortant de notre zone de confort et en se focalisant sur notre apport de valeur auprès de nos clients.

À ce titre d'exemple, cela se traduit par une gouvernance renouvelée et renforcée, par une démarche innovante sur nos prix et nos Business models (parfois en rupture avec les démarches classiques), par une compréhension des enjeux Business pour que l'IT soit au service du métier, par de véritables cursus pour notre force commerciale et nos managers dans l'Université GFI (avec formation certifiante), par la création d'un pôle Innovation, par l'application pratique et quotidienne de nos 5 valeurs que sont l'ambition, l'engagement, l'esprit d'équipe, l'innovation et la responsabilité sociétale d'entreprise. »

Source : Livre d'Or des SSII 2012-2013

ANNEXE 2 : Partenariats et certifications de GFI

LES PARTENARIATS

- GFI et Hewlett-Packard sont partenaires autour des solutions ALM*.
- Le consortium entre les entreprises GFI et HCL permet l'externalisation des activités de test vers l'Inde.

CERTIFICATION ET QUALITE

- **ISO 9001** : L'AFAQ (Association Française pour l'Assurance de la Qualité) renouvelle la certification ISO 9001 attribuée à GFI depuis de nombreuses années. Dernier renouvellement en janvier 2012.
- **CMM** (« Capacity Maturity Model niveau 2 ») de **Niveau 2** : Dédié à BNP Paribas, le centre de développement et de maintenance de Lille a obtenu l'évaluation CMM
- **Normes ITIL** (Information Technology Infrastructure Library pour « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ») **et ISO 20 000** (Organisation Internationale de normalisation) : GFI est membre actif de l'itSMF France (qui est une Association professionnelle pour le développement des bonnes pratiques ITIL de production informatique) et utilise les « Best Practices » d'ITIL et de l'ISO 20 000 pour ses activités d'infogérance (centre de télé-service 24/7 à la Chapelle- sur-Erdre et Centre Help-desk (centre de support) de Bouguenais).
- GFI est membre actif d'association de normalisation et utilise un référentiel de bonnes pratiques avec ses clients engagés dans la même démarche.

Source : plaquette d'information GFI

*La gestion du cycle de vie des applications (ALM, Application Lifecycle Management) est un processus continu qui gère la vie d'un logiciel tout au long du processus de développement, depuis sa conception jusqu'à sa commercialisation.

ANNEXE 3 : Politique de Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) chez GFI INFORMATIQUE

Extraits du site internet de GFI.

CHARTRE DE LA TRANSFORMATION :

La RSE se traduit souvent par la définition d'une éthique, formalisée dans une charte. Le management du groupe GFI Informatique a mis en place une charte de la transformation et a pris la peine de formaliser la transformation en 7 grands chantiers, afin que chacun puisse s'identifier dans une démarche globale d'entreprise.

Les chantiers de la transformation du Groupe GFI sont : Chantier Gestion Prévisionnelle des

Emplois et des Compétences ; Chantier Leadership ; Chantier Marque ; Chantier Collaboratif et Réseau social d'Entreprise ; Chantier SI ; Chantier Business Développement ; Chantier Responsabilité Sociale.

GESTION DES RISQUES :

La RSE implique aussi de mettre en place une gestion des risques. Tel fut le cas au tout début 2006 avec la création du Comité des Risques (CDR). Ce CDR a ensuite été complété par un Comité de Business Développement qui permet d'assurer la prise de décision « de faire ou de ne pas faire » dans le cadre d'une affaire, sous l'angle complet des risques. Ce comité permet l'évaluation des risques commerciaux, financiers, juridiques, techniques de chacun des grands engagements du groupe dans ses différentes entités.

PRINCIPE DE SECURITE :

Dans le cadre de la RSE, divers principes de précaution et plus généralement de sécurité doivent être mis en place. Le Groupe dispose d'une telle démarche, tant sur le plan comptable, que sur le plan technique. Le département Qualité du Groupe est particulièrement impliqué sur les mécanismes de sécurité associés à notre système d'information et ceux des nombreux clients qui nous ont confié tout ou partie des rênes de leur SI. Un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information au niveau du groupe a été mis en place courant 2009 avec un report direct auprès du Président du groupe.

GESTION DE LA CONNAISSANCE :

La RSE implique une véritable gestion de la connaissance, en particulier en support à l'innovation.

Un outil informatique a été mis en place auprès des différentes personnes chargées des Ressources Humaines au sein du groupe, afin de capitaliser sur les savoir-faire de nos milliers de collaborateurs.

L'aboutissement de cette démarche, dans le cadre de notre projet de transformation, s'est traduit par la création de plusieurs centres de compétences en France, qui regroupent diverses personnes de diverses entités (et diverses géographies) selon un axe technologique commun. Des outils collaboratifs et des sites communautaires ont été mis en place au sein du groupe pour permettre la capitalisation et le partage par centre d'intérêt.

ÉTHIQUE DE LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES :

L'éthique de la gestion des ressources humaines (GRH) couvre les questions éthiques qui surviennent autour de la relation entre l'employeur et l'employé, comme par exemple les devoirs et les droits de chaque partie envers l'autre dans cette relation. Les différents points de vigilance sont :

- L'absence de discrimination sur la base de l'âge, du genre (sexisme), de la race (racisme), des convictions religieuses, de handicaps, de l'orientation sexuelle (homosexualité par exemple), du poids ou de l'apparence physique ;
- Le respect de la démocratie sur le lieu de travail et de la représentation des salariés : par exemple menaces envers des salariés voulant se syndiquer, bris de grève ;
- Le respect de la vie privée des employés ;
- L'équité du contrat de travail (avec l'interdiction de situations radicalement asymétriques).

Au-delà des obligations légales, le Groupe GFI travaille sur les thèmes de :

- La réduction des écarts salariaux hommes/femmes
- La parité

- L'employabilité des séniors, au-delà d'un plan sénior
- La gestion du handicap

DÉMARCHE ASSOCIATIVE :

Le groupe GFI dispose d'une politique élaborée de sélection de diverses associations afin de soutenir diverses causes et participer à la vie économique et sociale au-delà de son périmètre classique d'intervention.

ÉLIMINATION DES DÉCHETS DEEE ("Déchets d'Équipements Electriques et Electroniques")

Le Groupe GFI, comme tout acteur majeur du monde informatique, génère des déchets DEEE. Il s'agit de centaines de PC et serveurs qui deviennent obsolètes chaque année.

Un contrat a été mis en place avec l'entreprise ELISE* pour respecter les directives du Décret n° 2005-829 du 20 juillet 2005 relatif à la composition des équipements électriques et électroniques et à l'élimination des déchets issus de ces équipements.

Ce contrat permet de donner ces déchets à ELISE qui s'assure de leur destruction conformément au cadre légal en France.

IMPACT ÉNERGETIQUE :

Le groupe GFI Informatique a mis en place plusieurs actions pour minimiser son impact énergétique, au-delà de la gestion des rejets des gaz à effet de serre, tel que précisé dans le chapitre sur le Carbon Management (gestion du carbone).

Voici quelques exemples concrets :

Siège social dans un immeuble HQE (haute qualité environnementale)

Courant 2010, le Groupe GFI s'est doté d'un nouveau siège social et a rassemblé l'ensemble de ses collaborateurs de la région parisienne (environ 3 500) dans son immeuble « La Porte du Parc ».

Doté de la norme HQE Construction mais aussi de la norme HQE Exploitation, le groupe a su utiliser les nombreuses spécificités de cet ensemble immobilier pour améliorer sa démarche environnementale.

Data centers (ou centre de données) :

Avec plus de 1300 personnes en France spécialisées dans l'exploitation en mode run des systèmes d'information de nos Clients, le groupe dispose de grosses infrastructures de production dans ces centres de traitement : Nantes, Lyon et Sophia Antipolis essentiellement.

Un gros travail de renouvellement du parc des serveurs a été mis en place depuis 2010 afin de s'assurer de minimiser la consommation électrique, la génération de chaleur ou le recours excessif à la climatisation, le tout sans nuire à la bonne sécurité de nos serveurs ou de ceux de nos Clients.

(* ELISE est une entreprise à vocation sociale spécialisée dans la collecte et le recyclage des déchets.

ANNEXE 4 : GFI Informatique acquiert les sociétés Géosphère et Adix

GFI Informatique annonce les acquisitions des sociétés Géosphère et Adix auparavant filiale du groupe JVS, acquisitions qui renforcent son offre de logiciels aux collectivités locales et aux établissements publics.

Géosphère est spécialisée dans l'édition de logiciels de gestion de l'urbanisme, des cadastres et des cimetières basés sur un SIG (Système d'Information Géographique). La société a déjà équipé près de 3000 collectivités en France. Un centre de compétence « SIG » sera créé à cette occasion au sein de GFI Informatique.

Adix est spécialisée dans l'édition de logiciels de gestion financière pour les établissements publics. La société a équipé plus de 170 établissements à ce jour.

Les deux sociétés combinées ont réalisé en 2011 un chiffre d'affaires de 5,4 millions d'euros avec une marge opérationnelle à deux chiffres en ligne avec le profil de rentabilité de la branche Software de GFI. Elles seront intégrées au sein de la branche Software, qui dépassera 80 millions de chiffre d'affaires en France suite à ces opérations.

CercleFinance.com. 05/07/2012

ANNEXE 5 : GFI conclut le rachat de la division de services informatiques de Thales

Un peu plus d'un an après avoir entamé les premières négociations GFI Informatique a signé hier après-midi l'acquisition de la branche services informatiques de Thales, baptisée "business solutions". La transaction, dont le montant n'a pas été divulgué, devrait être finalisée d'ici à fin septembre, après l'aval des autorités de la concurrence. Initialement prévu à l'automne 2011, le projet a rencontré l'opposition des syndicats de Thales, inquiets du sort réservé aux salariés.

Depuis le début des négociations, les dirigeants de GFI ont cependant garanti que le rachat des services informatiques de Thalès n'entraînerait aucun licenciement. *"Ce projet s'installe dans la pérennité rappelle Vincent Rouaix, le PDG de GFI. Nous tenons à développer les activités de services de Thales. Pour cela, nous avons besoin de savoir-faire"*. Thales avait décidé de se séparer de cette entité dans le cadre d'un recentrage sur son cœur de métier. Malgré ces engagements, les salariés craignent surtout de perdre les avantages de la convention collective de la métallurgie, qui s'applique à l'ensemble du personnel de Thales. Celle-ci est plus favorable que celle des sociétés informatiques. Des mesures d'accompagnement ont été mises en place au sein du groupe de défense pour assurer une transition plus douce. Après l'acquisition, les négociations devraient se poursuivre entre les représentants du personnel et la direction.

Les activités de l'ex-SSII de Thales sont complémentaires de celles de GFI. Son chiffre d'affaires devrait s'élever à environ 70 millions d'euros cette année. La moitié des revenus provient directement des contrats en cours avec le groupe de défense. La SSII devrait terminer l'année à l'équilibre. Les effectifs ont diminué par rapport à l'an dernier, pour passer de 617 salariés à un peu plus de 500 seulement, basés à Paris et Toulouse. *"Les départs, liés au turnover classique dans l'informatique n'ont pas été remplacés, compte tenu de la procédure d'acquisition en cours"*, explique Vincent Rouaix.

Une question de taille

Avec ce rachat GFI compte améliorer sa présence auprès des grands clients, comme EADS et BNP Paribas pour lesquels Thales travaille aussi. *"Pour assurer une activité satisfaisante dans le contexte actuel, il est essentiel de figurer parmi les premiers fournisseurs de services chez les grands groupes"*, considère le PDG de la SSII. Cette stratégie a permis à GFI de continuer à croître au premier semestre. Le chiffre d'affaires a progressé de 2,4% (à périmètre constant), à 320,9 millions d'euros. La marge opérationnelle accuse une légère baisse à 5% (contre 5,1% un an plus tôt). Malgré une visibilité limitée, le groupe vise à nouveau la croissance du chiffre d'affaires au second semestre et une amélioration de la rentabilité. La taille de groupe sera un avantage, veut croire Vincent Rouaix.

Romain Gueugneau, Les Echos. 31/07/2012

ANNEXE 6 : CONTRAT CADRE D'ÉTUDE , DE CONSEIL ET DE DEVELOPPEMENT (extraits)

ENTRE :

<Société>, <Forme juridique> au capital de <Montant du capital social> euros, ayant son siège social <Adresse du siège social>, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de <Lieu d'immatriculation> sous le numéro <Numéro d'immatriculation>, Représentée par Monsieur <Nom du représentant>, <Fonction>, Ci-après dénommée le "CLIENT" D'UNE PART

ET

La société GFI INFORMATIQUE ayant son siège social 145 boulevard Victor Hugo à Saint Ouen en Seine Saint Denis, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Saint Denis sous le numéro RCS 120040 , représentée par M.Debraix directeur général, Ci-après dénommée le "PRESTATAIRE" D'AUTRE PART

1. OBJET

Le présent contrat est un contrat cadre d'étude, de conseil et de développement. L'objet du présent contrat est de définir les modalités selon lesquelles le prestataire réalisera les prestations visées dans les bons de commande futurs. Il ne constitue en aucun cas un engagement de commande de la part du client. [...]

3. CAHIER DES CHARGES

Pour chaque commande, il appartient au client de définir ses besoins au sein d'un cahier des charges, et de rechercher si les propositions faites par le prestataire sont conformes aux objectifs et actions qu'il envisage.

En aucun cas le cahier des charges ne pourra subir une modification du fait du client.

Le prestataire ne pourra assumer aucune responsabilité du fait de l'inadaptation de ce cahier des charges aux besoins du Client...

Dans ces propositions et recommandations concernant les matériels, le prestataire identifie les logiciels et les services associés. Ces recommandations sont issues des observations faites par le prestataire sur les données fournies par le client, à défaut de cahier des charges.

4. DELAIS ET PLANNING

Les délais et réalisations sont définis aux bons de commande.

Compte-tenu de la difficulté de préciser de manière stricte la durée de la prestation, les deux parties élaboreront dans les bons de commande un planning général concernant les différentes étapes de la réalisation des prestations.

Un planning détaillé des réalisations sera établi dès que possible par les deux parties. Il sera tenu à jour régulièrement et approuvé une fois par mois par les deux parties, selon des modalités fixées d'un commun accord dans les bons de commande.

Le planning actualisé fera l'objet d'un compte-rendu réalisé par le prestataire et envoyé au client. Ce compte-rendu sera considéré comme contractuel, sauf observation ou opposition écrite faite par le client dans les 8 jours suivant sa réception.

En cas de fourniture de matériel, les 2 parties restent tributaires du respect des délais impartis au fournisseur dudit matériel.

Dans le cas où ceux-ci ne pourraient être tenus, les conditions de réalisation des programmes, tant en termes de durée que de coût, seront revues d'un commun accord. [...]

8. COLLABORATION ET ROLE DU CLIENT

Pour permettre au prestataire de mener à bien les prestations visées dans les bons de commande, le client veillera à :

- mettre à la disposition du prestataire tous les éléments qu'il estimera nécessaires à la bonne connaissance du problème, et répondre à toute demande d'informations de ce dernier.
- Mettre le prestataire en rapport avec toutes les personnes de l'entreprise concernées par le problème étudié et à désigner parmi celles-ci un responsable investi d'un pouvoir de décision à l'égard des solutions proposées par le prestataire.
- Tenir compte du fait que le prestataire n'a pas forcément une connaissance détaillée des activités professionnelles propres au client. Toute ambiguïté ou imprécision devrait être soit levée, soit soulignée, par le client dès qu'il en a connaissance.
- Ce que l'accord sur les éventuels dossiers d'analyse fonctionnelle soit donné par écrit. Toute remise en cause des choix de l'analyse fonctionnelle pourra donner lieu à une proposition technique et financière complémentaire.

Le client a la charge de former les utilisateurs au système informatique et aux applications. Cette formation pourra être prise en charge par le prestataire et donner lieu à une proposition séparée dans les bons de commande.

Le client est chargé de la mise en place de la documentation "utilisateurs" auprès des intéressés. Si la documentation fournie par le prestataire est jugée trop technique, il incombe au client d'en adapter la présentation et le contenu aux contextes particuliers.

Cette prestation pourra être réalisée par le prestataire sur la base d'une proposition technique et financière complémentaire.

Le client est chargé de la conception et de la réalisation des jeux d'essai ainsi que du protocole de vérification des résultats, conformes à l'analyse fonctionnelle. Les jeux d'essai seront soumis à l'acceptation du prestataire qui pourra demander des compléments ou des modifications.

La date de remise des jeux d'essai par le client sera fixée contractuellement, eu égard aux mentions visées dans la clause "DELAIS ET PLANNING".

Le client a la charge de la création des fichiers de reprise et d'initialisation des systèmes. Il en est de même de la saisie des données.

Si le client ne peut réaliser la reprise et la création des fichiers, il pourra éventuellement en demander au prestataire la réalisation et cette dernière fera l'objet d'une proposition technique et financière complémentaire.

Le client a la responsabilité du bon fonctionnement du matériel d'exploitation, des périphériques et des logiciels utilisés pour la réalisation et la mise en place des applications visées dans les conditions particulières. Tout incident à ce niveau, entraînant une perte de temps, sera examiné en réunion de contrôle et pourra, selon la durée et la répétitivité, entraîner une modification des plannings et du coût de réalisation des logiciels visés dans les bons de commande.

[...]

15. GARANTIE

Le prestataire accorde au client une garantie de trois mois à compter de la date de réception définitive. Pendant cette période, le prestataire s'engage à corriger gratuitement toute erreur, difficulté ou incident apparu lors de la mise en œuvre des logiciels, eu égard aux conditions visées dans l'analyse fonctionnelle.

Cette garantie est exclue :

- si le client a procédé à des modifications de la configuration visée dans les bons de commande,
- ou s'il a réalisé des interventions matérielles ou logiques sur les logiciels remis.

La garantie est, par ailleurs, exclue en cas d'utilisation des prestations non conforme à la documentation technique...

De manière expresse, le prestataire ne fournit aucune garantie en ce qui concerne l'aptitude des prestations réalisées à atteindre les objectifs de l'entreprise.

Il en est de même lorsque ces objectifs figurent dans le cahier des charges.

Seules les obligations visées dans l'analyse fonctionnelle pourront être prises en charge....

A la suite de la période de garantie et si le client le souhaite, le prestataire pourra éventuellement continuer à intervenir sur la base d'un contrat de maintenance du logiciel à signer entre les parties.

[...]

17. CONFIDENTIALITE

Le personnel du prestataire est tenu au respect de la confidentialité sur l'ensemble des opérations qu'il réalise pour le compte du client.

Le prestataire s'interdit tout usage personnel des données de base et fichiers, sans l'autorisation expresse du client.

D'une manière générale, les documents ou informations confiés par le client ainsi que les états et les documents provenant de leur traitement par le prestataire sont traités sous la plus stricte confidentialité.

18. DROIT DE PROPRIETE INTELLECTUELLE ET COMMERCIALE DU LOGICIEL

Le prestataire se réserve le droit d'utiliser les enseignements qu'il aura tiré de l'étude et de la réalisation des prestations qui lui ont été confiées par le client.

Les programmes généraux appartenant au prestataire ou dont le prestataire a obtenu les droits de commercialisation, et qui ont été intégrés dans la prestation fournie au client, ne sont susceptibles que d'un droit d'utilisation limité à l'usage interne du client.

Le prestataire accorde au client pour les logiciels et la documentation fournis, un droit d'usage et un droit d'adaptation comprenant le droit de correction et d'évolution pour les utilisateurs internes.

19. RESPONSABILITE

Le prestataire s'engage à apporter tout le soin raisonnablement possible à l'exécution des prestations qui lui sont confiées par le client.

Eu égard à la nature de ces prestations, les parties conviennent que le prestataire a une obligation de moyens. Le client renonce à rechercher la responsabilité du prestataire en cas de dommages survenus aux fichiers, mémoires d'ordinateurs ou tout autre document, matériel ou programme qu'il aurait pu confier au prestataire dans les prestations que ce dernier doit exécuter.

Le client se prémunira, le cas échéant, contre ces risques en constituant un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports.

Le prestataire dégage sa responsabilité à l'égard des dommages pouvant atteindre tous les biens propres du client, du fait de ses préposés qui, lorsqu'ils interviennent chez ce dernier seront placés sous son contrôle durant l'exécution du présent contrat, et ce quels que soient les dommages, qu'ils soient provoqués par erreur, vol, fraude, malfaçon ou omission, utilisation défectueuse.

Le prestataire sera responsable, selon les règles de droit commun des dommages directs qu'il est susceptible de causer au client.

En cas de prononcé de condamnation à l'encontre du prestataire, et ce, pour quelque raison que ce soit, le montant des éventuels dommages et intérêts qui pourraient être dus par le prestataire ne saurait excéder le montant du bon de commande en cause.

[...]

Fait à en deux exemplaires

(Mention Lu et Approuvé)

(Mention Lu et Approuvé)

Le prestataire

Le client

Source : Direction juridique de GFI