

Contrat d'infogérance Mode Hébergé sur des Moyens Mutualisés ou Dédiés

Entre les soussignés :

La Société **OMR INFOGERANCE** Inscrite au RCS de NANTES sous le n° 509 460 770 00019 au capital de 300 000 Euros, dont le siège social est sis ZA des Grésillières 44234 Saint-Sébastien-sur-Loire représentée par Monsieur Marc SEVESTRE pour la SARL CDE agissant en qualité de Présidente.

La Société **Dactyl Buro du Centre** Inscrite au RCS de BOURGES sous le n°B 563 720 374 au capital de 1 600 000 Euros, dont le siège social est sis 2 avenue de la Prospective 18021 Bourges Cedex représentée par Monsieur Michel TATIN pour la SARL FCC agissant en qualité de Présidente.

Ci-après dénommée "le Prestataire" ;

DE PREMIERE PART,

ET

2°) la société XXXX (siret n° xxxx)

Domiciliée à Adresse complète, représentée par Monsieur **XXXX**, agissant en qualité de Président Directeur Général.

Ci-après dénommée "le client";

DE DEUXIEME PART,

IL A ETE PREALABLEMENT EXPOSE CE QUI SUIT :

Le prestataire assure au client la mise à disposition et l'hébergement d'une solution informatique, et les services associés, définie avec le client pour répondre à des besoins spécifiques.

La mission du prestataire telle qu'elle est décrite aux présentes se limite à la fourniture du service décrit en annexe et à son hébergement.

Ceci étant exposé, le présent contrat décrit les conditions de mise à disposition de la solution et de mise en œuvre de son hébergement ainsi que les obligations mises à la charge de chacune des parties, dans un esprit de coopération et de parfaite loyauté contractuelle.

Références :

Durée ferme et irrévocable : 3 ans

N° client	N° Solution de Service (contrat)	Date début contrat	Date fin contrat

La solution est décomposée en modules de services. Un module de services comprend une ou plusieurs couvertures de services, ainsi qu'une ou plusieurs règles de facturation. (Voir annexe)

Les modules de services suivants composent votre solution :



Service au forfait :

Montant mensuel forfaitaire : XX.00 euros hors taxe pour xx utilisateurs

Soit Facturation d'un montant fixe de xxx euros hors taxe, à échéance le 1 tous 3 mois

Décomposition de l'offre forfaitaire :

Désignation	Prix € HT	Prix € TTC
Hébergement		
Matériels (dédiés ou mutualisés)		
Services		
TOTAL		

Modules de service au forfait :

Code	Module de service	Qté an	Engagement et commentaires	Facturation	Actif
A	Abonnement service		Délai d'intervention en salle d'hébergement sous 30(trente) minutes Gestion Garantie(s) serveur(s) et réseau Gestion Garantie(s) sur parc PC Gestion de la traçabilité des interventions	Inclus dans le montant forfaitaire	Oui Oui Non Oui
B	Supervision salle hébergement		Surveillance de l'infrastructure et remontée d'informations en temps réel à nos services techniques.	Inclus dans le montant forfaitaire	Oui
C	Télemaintenance planifiée	X	Connexion de télémaintenance planifiée d' une heure incluant la rédaction du compte rendu Périodicité de réalisation : Mensuelle	Inclus dans le montant forfaitaire	Non
D	Demi-journées planifiées maintenance préventive	X	Intervention de 3 (trois) heures pour assurer la maintenance préventive de la solution informatique hébergée du client, incluant la rédaction du compte-rendu Périodicité de réalisation : Mensuelle	Inclus dans le montant forfaitaire	Oui
E	Journées planifiées PCAI	X	Intervention de 6 (six) heures pour assurer la maintenance dédiée au Plan de Continuité d'Activité de la solution informatique du client, incluant la rédaction du compte-rendu Périodicité de réalisation : annuelle	Inclus dans le montant forfaitaire	Non
F	Journées de coordination	X	Intervention de 6 (six) heures pour assurer la coordination et le suivi de l'évolution de la solution informatique du client, incluant la rédaction du compte-rendu Périodicité de réalisation : annuelle	Inclus dans le montant forfaitaire	Non
G	Forfait Hotline		Appels illimités vers la hotline avec un temps d'intervention limité à 30 minutes par incident, télémaintenance incluse.	Inclus dans le montant forfaitaire	Non
H	Forfait Serveurs et réseau		Interventions de maintenance préventives et curatives illimitées sur la solution informatique du client, dans la limite des serveurs et éléments du réseau précisés en annexe.	Inclus dans le montant forfaitaire	Non
I	Forfait Postes de travail (PC)		Interventions de maintenance curatives urgentes illimitées sur la solution informatique du client, dans la limite des postes de travail (PC) précisés en annexe.	Inclus dans le montant forfaitaire	Non
J	Hébergement de la solution informatique		Mise à disposition de la salle d'hébergement sécurisée et de ses baies serveurs avec accès limité. Hébergement de moyens mutualisés : Hébergement de moyens dédiés : Hébergement de moyens dédiés appartenant au client :	Inclus dans le montant forfaitaire	Oui Oui Non Non

K	Garantie de Délai de Rétablissement	Engagement à rétablir la connexion à l'infrastructure sous 4h30 , à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrées	Inclus dans le montant forfaitaire	Non
L	Interruption Maximum de Service	Engagement à maintenir l'IMS de l'accès à Infrastructure hébergée inférieur à 30 heures ouvrées annuelles.	Inclus dans le montant forfaitaire	Non

SERVICE A LA CONSOMMATION REELLE :

Code	Module de service	Qté Base	Engagement	Facturation	Actif
J	Unités de Temps	16	Interventions curatives urgentes en hot line, télémaintenance ou sur site Interventions hors périmètre 1 Unité de Temps = ¼ heure - Pour ¼ d'heure de travail, une UT est décomptée - Forfait par déplacement A/R 4 UT	A prise d'effet du contrat, facturation d'une base, en terme à échoir, au prix hors taxe de 25,00 euros l'unité. Les unités sont décomptées à la réalisation de la prestation Le renouvellement d'un crédit de base est automatique à épuisement du solde	Oui
K	Demi-journées flottantes	X	Intervention de 3 (trois) heures , déplacement inclus si nécessaire. Prestation utilisée à la demande du client.	A prise d'effet du contrat, facturation d'une base, en terme à échoir, au prix hors taxe de 360,00 euros l'unité. Les ½ Journées sont décomptées à la réalisation de la prestation Le renouvellement d'un crédit de base est automatique à épuisement du solde	Non

LE CLIENT :

Signataire :

Fonction :

Le

Cachet et signature du client

Précédés de la mention « Lu et Approuvé »

Le Prestataire :

M

Directeur

Le

CONDITIONS GENERALES CONTRAT D'INFOGERANCE

0 - OBJET DU CONTRAT : Les présentes conditions générales d'infogérance et d'assistance technique s'appliquent à la solution de services dont le Numéro d'enregistrement est infra. Cette solution regroupe différents modules auxquels sont associés des couvertures de service et un mode de facturation spécifique. Le client s'engage irrévocablement pour la durée spécifiée. Si la solution informatique regroupe des matériels dont les durées de couverture de services sont différentes (ajout de matériels au fur et à mesure de la vie de la solution) les articles des présentes s'appliquent à chacun d'entre eux y compris pour la fin du contrat. Les prestations s'entendent pour un mode hébergé sur des moyens mutualisés et/ou dédiés. A ce titre, le prestataire met à disposition du client un ensemble de moyen lui permettant d'exploiter ses données et logiciels.

Le présent article exprime l'intégralité des obligations du prestataire et l'étendue de sa responsabilité dont il fixe expressément les limites. Toute modification des données contractuelles de base fera l'objet d'un avenant dûment validé par les 2 parties.

Le client certifie qu'il est en règle dans le nombre de licences d'utilisation des divers logiciels utilisés.

Seuls sont couverts par les dispositions de ce contrat les produits qui sont dans un état de fonctionnement correct et à un niveau de révision agréé par le prestataire. Le prestataire est seul compétent pour définir la conception, le développement, l'adaptation ou encore la maintenance de ses systèmes d'exploitation, logiciels ou matériels informatiques.

1 – DEFINITION :

Les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions générales, auront la signification qui suit :

Solution informatique, solution informatique hébergée : représente l'ensemble des équipements mutualisés ou dédiés hébergés par le prestataire comprenant :

- Les solutions logicielles (métiers type ERP, CRM, comptabilité ...),
- Les solutions bureautiques (pack office Microsoft, Open Office ...),
- Le portail d'accès (Sharepoint ...),
- L'applications de messagerie (MS Exchange, ...),
- L'espace disque pour le stockage des données
- Les serveurs physiques ou virtuels avec leur système d'exploitation
- Les éléments de sécurité du réseau (Pare Feu, antispan, Antivirus, Plate-forme SSL/VPN) ...
- La salle d'hébergement et les baies et les éléments de protection (climatisation, onduleurs ...)
- Les liaisons télécoms permettant l'accès à la solution informatique
- Une connexion à Internet sécurisée

Etant entendu que le périmètre exact de la solution informatique proposée est précisée en annexe du présent contrat.

L'Internet : L'Internet est un réseau ouvert et informel, constitué par l'interconnexion à l'échelle internationale de réseaux informatiques utilisant la norme TCP/IP. La gestion de l'Internet n'est soumise à aucune entité centrale. Chaque portion de ce réseau appartient à un organisme public ou privé indépendant. Son fonctionnement repose sur la coopération entre les opérateurs des différents réseaux sans qu'il n'y ait obligation de fourniture ou de qualité de fourniture entre opérateurs. Les réseaux peuvent avoir des capacités de transmission inégales et des politiques d'utilisation propres. Nul ne peut garantir le bon fonctionnement de l'Internet dans son ensemble. Le Web est une application de l'Internet qui permet la consultation de données de manière conviviale, grâce à des liens créés entre des documents qui peuvent être situés sur n'importe quel serveur de l'Internet. Le document de base du Web est appelé page.

Heures Ouvrables : désigne la période de 8h30 à 18h les Jours Ouvrables.

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h30-12h à 14h-18h les Jours Ouvrés.

Jours Ouvrables : désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

Jours Ouvrés : désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

Interruption : désigne une période de coupure signalée par le client, pour des raisons liées à la solution informatique proposée par le prestataire Infogérance.

Interruption Maximum du Service ou « **IMS** » : correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

Interruption Programmée : désigne une Interruption dont la survenance a fait l'objet d'un accord préalable entre les Parties ou dont le Client a été préalablement avisé.

2 - PRESTATION DEVANT ETRE REALISEE PAR LE PRESTATAIRE :

2.1 - Description de la prestation d'hébergement : Le client bénéficiera d'un espace dédié dans une salle d'hébergement sécurisée pour installer la solution informatique mise à sa disposition.

2.1.1- Description du bâtiment sécurisé : Les matériels informatiques supportant la solution informatique décrite en annexe des présentes, seront conservés dans un bâtiment indépendant et sécurisé que le client reconnaît avoir visité avant la signature des présentes situé dans les locaux du prestataire avenue Jules Verne 44234 Saint Sébastien sur Loire (44).

A ce titre, le prestataire déclare que le site répond aux exigences suivantes :

- Sécurité électrique : La sécurité électrique et la fiabilité de l'alimentation se matérialisent par une alimentation électrique EDF distincte dédiée à ce bâtiment. Cette installation électrique répond aux normes actuelles en terme de conception et de sécurité. Un système de protection par Onduleur alimente ses matériels.
- sécurité physique : L'accès au site s'effectue par l'extérieur via un sas à double porte dont la seconde porte intérieure est renforcée. Un code d'alarme intrusion doit être saisie pour désactiver le système qui est en liaison permanente avec un PC de télésurveillance (via réseau filaire et liaison mobile GSM). L'intervention de vigiles spécialisés peut ainsi être déclenchée. L'accès au bâtiment n'est possible qu'au personnel enregistré : chacun dispose d'un code. La traçabilité des interventions physique des personnels est ainsi assurée.
- Climatisation : 2 systèmes de climatisation indépendants assurent le maintien du site à température constante

2.1.2- Définition de la mission d'hébergement à la charge du prestataire :

- Accès aux applications et aux données : Le client accède à la solution fournie par le prestataire via une liaison informatique fournie par un opérateur extérieur aux parties contractantes. Les performances perçues par les utilisateurs du client sont directement liées à la qualité et à la performance de cette liaison. Aussi le prestataire ne peut garantir une continuité de service en cas de panne de la liaison informatique pour laquelle seul l'opérateur peut intervenir dans des délais usuels. De la même manière, le prestataire ne peut garantir une continuité de service en cas de panne matérielle pour laquelle le prestataire est assujéti au délai d'intervention du contrat de garantie éventuellement souscrit avec le constructeur.
- Obligation de moyen à la charge du prestataire : Sauf si le client a souscrit à un engagement de niveau de service SLA (cf. § lié), le prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens et les diligences appropriés aux prestations confiées et raisonnablement possibles à l'exécution de sa mission. Son obligation est de moyens. Par ailleurs, compte tenu de la nature de ces prestations, le client s'engage à apporter toute collaboration nécessaire.

2.2 - Description de la prestation de mise à disposition de la solution informatique :

Dans tous les cas, le client reconnaît être informé que l'accès physique à la salle d'hébergement, et aux locaux techniques annexes, ne lui est pas autorisé, à moins d'y avoir été invité par un responsable habilité à pénétrer dans ces zones. Le prestataire assure l'ensemble des prestations de nature curative et préventive pour maintenir la solution informatique hébergée en état de fonctionnement. Une sauvegarde journalière est assurée chaque nuit sur bande pour permettre une restauration des données en cas de nécessité. Que la solution d'hébergement proposée soit sur des moyens mutualisés ou dédiés, fournis ou non par le prestataire, ce dernier est le seul responsable de :

- la modification de configurations techniques,
- la maintenance des matériels,
- la garantie du bon fonctionnement des matériels, des connexions et des liaisons,
- la sauvegarde des données

2.2.1. – Mode hébergé sur des Moyens Mutualisés :

2.2.1.1- Propriété des supports matériels et logiciels : Le client reconnaît expressément que le prestataire est pleinement propriétaire de l'ensemble de l'infrastructure informatique supportant la solution de services fournie au client.

2.2.1.2 - Description du service fourni au client : Le prestataire se réserve le droit de choisir la marque, le modèle et/ou les caractéristiques de tous les composants du serveur (ordinateur), de remplacer à tout moment l'ordinateur qui a été mis à disposition. En toutes circonstances, le prestataire s'engage à toujours installer des composants aux caractéristiques équivalentes ou supérieures à celles décrites au moment de la commande. La solution mise à disposition fait l'objet de l'annexe au présent contrat.

L'espace alloué est dimensionné en fonction des besoins en capacité disque, de la mémoire RAM demandée, du nombre de CPU et/ou Core ainsi que du nombre de serveurs virtuels à monter. Le client reconnaît et admet que sa solution informatique est hébergée sur un serveur partagé par d'autres clients utilisateurs. Cela signifie que les données et applications hébergées ne doivent pas surcharger le serveur (un serveur partagé ne sera jamais aussi puissant qu'un serveur dédié). Si la solution informatique surcharge le serveur et entraîne des réclamations d'autres usagers, le client atteint les limites techniques des serveurs partagés, et devra souscrire un contrat pour un serveur dédié. Le prestataire fera alors une offre dans ce sens : si celle-ci ne convient pas au client, le prestataire pourra mettre fin au contrat. Le remboursement de toutes les avances payées pour le temps d'hébergement inutilisé sera envisagé si un manquement aux obligations contractuelles du prestataire est avéré. Le détail de la solution informatique mise à disposition fait l'objet de l'annexe au présent contrat.

2.2.2 – Mode hébergé sur des Moyens Dédiés fournis par le prestataire :

2.2.2.1- Propriété des supports matériels et logiciels : Ce service comprend la location d'un ou plusieurs serveurs, dont les caractéristiques techniques sont précisées et validées par le client au moment de la commande. Le client reconnaît expressément que le prestataire est pleinement propriétaire de l'ensemble de l'infrastructure informatique supportant la solution de services fournie au client.

2.2.2.2 - Description du service fourni au client : Le prestataire se réserve le droit de choisir la marque, le modèle et/ou les caractéristiques de tous les composants du serveur (ordinateur), de remplacer à tout moment l'ordinateur qui a été mis à disposition. En toutes circonstances, le prestataire s'engage à toujours installer des composants aux caractéristiques équivalentes ou supérieures à celles décrites au moment de la commande. La solution mise à disposition fait l'objet de l'annexe au présent contrat.

2.2.3 – Mode hébergé sur des Moyens Dédiés fournis par le client :

2.2.3.1- Propriété des supports matériels et logiciels : Le client est pleinement propriétaire de l'ensemble de l'infrastructure informatique supportant la solution de services. Les caractéristiques techniques de ces équipements sont précisées et validées par le client au moment de la commande.

2.2.3.2 - Description du service fourni au client : Le prestataire héberge des équipements mise à disposition par le client.

2.3 - Limitation du service : Le contrat d'hébergement n'inclut aucun service supplémentaire tel que la fourniture, l'installation et le paramétrage des Systèmes d'exploitation (Windows Server, Linux ...), la programmation html, perl, CGI ou autres outils, la gestion de bases de données, le paiement sécurisé ...etc. La fourniture et l'installation des applications, quelles qu'elles soient, sont également à la charge du client, et/ou de ses partenaires. Le client demandera un accord écrit pour l'installation d'un nouvel outil. La connexion à la salle d'hébergement est à la charge du client (liaison SDSL préconisée).

2.4 - Tâches exclues de la mission d'hébergement : Il est expressément convenu entre les parties que l'objet du présent contrat est strictement limité à celui indiqué aux articles ci-dessus, et qu'en conséquence, les tâches suivantes en sont notamment exclues, sans que la liste ci-après ait un caractère exhaustif :

- Restauration de données, des bases de données, des applications ou du système dont la demande émane du client et/ou de ses partenaires et pour des raisons autres que des problèmes techniques liés aux équipements hébergés.
- le traitement des données informatiques du client,
- La maintenance des bases de données,
- La création, modification, suppression d'utilisateur (applications, Messagerie, active Directory, annuaire Ldap ...) et de boîtes aux lettres
- le conseil sur l'adaptation de la solution de services fournie aux besoins évolutifs du client.

Il est entendu entre les parties que toutes les actions curatives ou préventives à effectuer sur les solutions logicielles mises à disposition du client font l'objet d'un contrat spécifique.

3 - RESPONSABILITE :

3.1 - Responsabilité du prestataire : Il est rappelé que le prestataire est tenu à une obligation de moyens. Aussi, le client ne pourra rechercher la responsabilité du prestataire qu'en prouvant un comportement fautif imputable à ce dernier. Ainsi, il est expressément accepté par le client que le prestataire ne pourra en aucun cas et d'aucune façon être tenu responsable de l'indemnisation des dommages indirects et immatériels subis par le client du fait directement ou indirectement de l'exécution ou la mauvaise exécution des prestations, tels que notamment la perte de chiffre d'affaires, de clientèle, de bénéfices, de données informatiques, le préjudice moral, etc. Le client devra faire son affaire personnelle de la couverture de ces risques. En tout état de cause – sauf en cas de faute lourde - et à titre de condition essentielle et déterminante de la volonté de contracter du prestataire, si la responsabilité civile du prestataire était néanmoins retenue, à raison de tout dommage résultant de l'inexécution ou de la mauvaise exécution de sa prestation, le client ne pourrait prétendre à des indemnités et/ou dommages-intérêts, toutes causes confondues, dépassant le montant de trois (3) mois de redevance mensuelle sur la partie hébergement. A cet égard, le client déclare renoncer à tout recours contre le prestataire au-delà de cette somme, contre l'assureur du prestataire, et se porte fort de la reprise de cette même renonciation de la part de son propre assureur. D'une façon générale, il est rappelé que la responsabilité du prestataire ne pourra en aucun cas être recherchée en raison de violations éventuelles par le client de règles légales ou d'engagements contractuels en lien avec les

matériels, logiciels, programmes ou données appartenant au prestataire et placés sur le site sécurisé. De convention expresse entre les parties, le prestataire ne saurait d'aucune manière et en aucun cas être tenu responsable notamment :

- de tout préjudice indirect et/ou immatériel subi par le client tel que les pertes d'exploitation (perte de commandes ou de chiffre d'affaires, etc.) et/ou les manques à gagner, et/ou l'atteinte à l'image de marque, ainsi que toute action dirigée par un tiers à l'encontre du client,
- de tout préjudice subi par le client ou un tiers, occasionné à la suite du non-respect par le client de ses obligations,
- de tout préjudice issu des pertes de données ou de destruction physique d'un support magnétique/informatique,
- des dommages consécutifs à la défaillance des matériels ;
- des ralentissements ou difficultés d'accès au serveur,
- du non-acheminement des courriers électroniques ou articles de forum de discussion,
- de la contamination par virus des données et/ou logiciels du client,
- des intrusions malveillantes de tiers sur le site du client,
- des dommages que pourraient subir les équipements informatiques,
- des détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le client.

Il est également indiqué que le prestataire ne supportera aucune responsabilité liée aux difficultés d'accès ou de connexion aux données inscrites dans les matériels informatiques présents sur le site sécurisé.

En outre, le prestataire n'a pas le contrôle des informations ou sujets placés sur la solution fournie au client et ne pourra donc en aucun cas voir sa responsabilité engagée à la suite de toute action ou recours de tiers, notamment du fait :

- d'informations, d'images, de sons, de textes, de vidéos et généralement de tout document multimédia contraires aux législations et réglementations en vigueur, contenus et/ou diffusés sur le(s) site(s) du client,
- de la violation des droits de propriété intellectuelle relatifs aux œuvres contenues ou diffusées, en intégralité ou partiellement, sur le(s) site(s) du client sans accord exprès de leur auteur.

Enfin, le prestataire se réserve la faculté de suspendre de plein droit et sans formalités ou même de résilier tout ou partie de ses prestations, en cas de tout événement de force majeure extérieur à la volonté des parties, insurmontable, imprévisible et irrésistible, ou de tout cas fortuit. En conséquence, le prestataire n'est pas tenu pour responsable ou considéré comme ayant failli à ses obligations pour tout retard ou inexécution lorsque la cause du retard ou de l'inexécution est consécutive à la survenance d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence française. De plus, de façon expresse, sont considérés comme cas de force majeure : les émeutes, les grèves totales ou partielles, internes ou externes à l'entreprise, les lock-out, les intempéries graves, les épidémies, les tremblements de terre, les incendies, les explosions, les tempêtes, les inondations, les dégâts des eaux, les restrictions gouvernementales ou légales. Sont également considérés, de convention expresse, comme cas de force majeure : les attaques ou le piratage informatiques, les blocages, totaux ou partiels, des réseaux informatiques, les défaillances du réseau public des télécommunications dont dépend le prestataire, les suppressions ou les interdictions, temporaires ou définitives, et pour quelque cause que ce soit, de l'accès au réseau de l'Internet, des moyens de télécommunication du prestataire dont la cause échappe au contrôle des parties et les réquisitions ou dispositions d'ordre législatif ou réglementaire apportant des restrictions à l'objet du contrat.

Le cas de force majeure, ou le cas fortuit, suspend les obligations du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois, si le cas de force majeure, ou le cas fortuit, a une durée d'existence supérieure à soixante (60) jours consécutifs, il ouvre droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, huit jours après l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception notifiant cette décision, sans indemnité.

3.2 - Responsabilité du client et engagement pris par lui : Le client supportera à titre exclusif, la pleine responsabilité de l'intégralité du contenu et de la forme de ses données informatiques. Le client garantit par ailleurs le prestataire notamment contre toute réclamation ou revendication, quel qu'en soit l'auteur, relative aux éventuels droits de propriété intellectuelle et/ou industrielle pouvant exister sur les données informatiques confiées au titre du présent contrat au prestataire, la responsabilité du prestataire ne pouvant être inquiétée ou recherchée de ce fait. Le client est propriétaire et responsable des informations diffusées et stockées sur la solution informatique hébergée. Il dégage le prestataire de toute responsabilité à ce propos. Le client s'engage à ne pas proposer en téléchargement, des logiciels, textes, images, vidéo, sons ou toute autre œuvre qui aurait un caractère illégal, ou dont il n'aurait pas les droits d'auteurs. Le client s'engage à ne pas utiliser sa solution informatique hébergée pour la publication de données à caractère pornographique, raciste, belliciste, insultant ou diffamatoire. Le client n'utilisera en aucun cas des outils susceptibles de générer une augmentation du trafic des serveurs non nécessaire. D'une manière générale, la solution informatique mise à disposition et les services électroniques associés ne peuvent servir à des fins contraires aux lois locales ou internationales. Tout manquement à cette clause ou à toute autre entraînera un avertissement pour fermer les services sous 30 jours, ou bien une fermeture immédiate, selon la sévérité de l'infraction. Le prestataire se réserve le droit de refuser l'hébergement d'une solution informatique dont le prestataire estime le contenu illégal ou contraire à ses convictions éthiques. Enfin, le client déclare supporter la pleine responsabilité des vices ou défauts de conception pouvant altérer le système informatique ou entraîner la perte de données.

Dans le cas où des interventions seraient effectuées par le personnel du Client, par des sous-traitants, ou par tout autre partenaire choisi par lui, le Client supportera seul les conséquences d'une mauvaise utilisation. Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable au cas où la solution informatique hébergée du Client deviendrait inaccessible de ce fait. Le Client se porte garant, en son nom et au nom de son personnel ou de tout tiers choisi par lui, de la bonne utilisation des accès qui lui sont fournis et de la non-divulgaration des mots de passe et autres paramètres qui permettent de sécuriser l'accès au serveur. Dans tous les cas, le client devra formuler une demande écrite par courrier ou par mail auprès du prestataire pour l'avertir qu'il doit intervenir sur sa solution informatique hébergée.

4 – ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (SLA : Service Level Agreement) :

Dans le cas où le client a souscrit à l'engagement de niveau de service, ce dernier comprend :

- La garantie de Temps de Rétablissement (GTR)
- L'interruption Maximum de Service (ou IMS)

Cet engagement est valable uniquement sur la solution informatique proposée par le prestataire.

4.1 - Disponibilité : Le client est informé du fait qu'un serveur nécessite un entretien et que de ce fait sa solution informatique hébergée peut exceptionnellement, durant de courtes périodes, ne pas être accessible (interruption programmée). Si le serveur ne peut fonctionner pendant une longue période (plusieurs jours), quelle qu'en soit la cause, le client ne pourra prétendre à d'autre indemnité que le remboursement proportionnel de l'échéance due. Le prestataire avertit le client, au minimum par mail ou fax, de toute opération de maintenance dont la date peut être prévue. Le prestataire informe le client des évolutions techniques dont pourrait bénéficier son hébergement. Les interruptions programmées, sont exclues du calcul d'indisponibilité de la solution informatique.

4.2 – Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) : Si le client a souscrit à ce service, le prestataire s'engage à un délai de rétablissement indiqué infra pendant les heures ouvrées tels que défini dans les conditions générales.

3.1.1-*Pénalités associées* : En cas de non-respect de la garantie de Temps de rétablissement, les pénalités, exprimées en % de la facture mensuelle de la partie hébergement de la période concernée en € HT, seront les suivantes :

Temps de rétablissement	Pénalités
Entre GTR et GTR + 4 heures	10%
Entre GTR+4h et GTR+8h	20%
> GTR + 8 heures	30%

4.3 – Interruption Maximum de Service (IMS) : Si le client a souscrit à ce service, le prestataire s'engage à maintenir une IMS indiquée infra pendant les jours ouvrés tels que définis dans les conditions générales.

3.1.1-*Pénalités associées* : En cas de non-respect de l'Interruption Maximum de Service, les pénalités, exprimées en % de la facture annuelle de la partie hébergement de la période concernée en € HT, seront les suivantes :

IMS	Pénalités
Entre IMS et IMS+10 heures	1%
Entre IMS+10h et IMS+30h	2%
> IMS + 30 heures	3%

4.4 Calcul des temps de rétablissement et des interruptions de service :

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client au prestataire, et l'heure à laquelle le prestataire notifie au Client le rétablissement du Service concerné, dans la plage des heures ouvrées.

4.5 – Applications des pénalités pour le non-respect de l'engagement de niveau de service :

Les éventuelles pénalités dues par le prestataire au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par le prestataire, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité du prestataire ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par le prestataire pour la mise en œuvre du Service,
- d'un élément non installé et exploité par le prestataire,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables au prestataire,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions au prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au prestataire le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le prestataire de la prochaine facture du Service au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que le prestataire conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

- En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation du prestataire, le Client pourra saisir le responsable Exploitation du prestataire de ce conflit.

5 - E-mail : Le client ne se servira pas des possibilités de messagerie pour envoyer des messages en grand nombre (spam, emailing) et/ou à des personnes qui n'ont pas explicitement donné leur accord pour en recevoir. Le client ne se servira pas de sa messagerie pour recevoir des fichiers ou des programmes de taille importante, ou, s'il le fait exceptionnellement, il prendra soin de relever régulièrement son courrier pour ne pas encombrer inutilement son espace disque.

6 - DROITS D'ACCES : Le client se voit attribuer un accès sur sa solution informatique hébergée dans le seul but d'utiliser ses fichiers et solutions logiciels. Le client est responsable de son mot de passe. Le prestataire ne divulguera pas et ne changera pas les mots de passe sans vérification de l'identité du client, si besoin par demande écrite et signée du client. Le client ne peut utiliser son accès au serveur dans le but de compiler ou faire fonctionner des programmes qui sont sans rapport avec sa solution informatique. Le client s'interdit de visiter, consulter ou modifier des fichiers ou programmes qui ne lui appartiennent pas. L'accès à des données non publiques d'un serveur est sévèrement sanctionné.

7 – LOYAUTÉ ET COOPERATION ACTIVE : La collaboration étroite, loyale et permanente entre les parties est indispensable à l'exécution du présent contrat. Pendant toute la durée du contrat, le client s'engage expressément à toujours coopérer avec le prestataire afin de lui permettre de réaliser l'objet des présentes. Le représentant du client devra se comporter en partenaire loyal. Aucune des parties ne pourra imposer à l'autre des conditions d'exécution excessives et chacun devra respecter le cadre contractuel établi aux termes du présent contrat, quant aux prestations à réaliser et aux objectifs fixés.

La collaboration étroite suppose que les parties se tiennent informées et se consultent dès lors que la démarche apparaît utile à la bonne exécution du présent contrat, et qu'elles se prêtent de bonne foi à toute négociation des adaptations rendues nécessaires par l'évolution des circonstances.

8 – INDEPENDANCE DES PARTIES : Dans le cadre du présent contrat, chacune des parties agira en tant que cocontractant indépendant, assurant chacun les risques de sa propre exploitation, et non en tant que représentant de l'autre partie à quelque titre que ce soit. Aucune disposition du présent contrat ne saurait être interprétée comme donnant à l'une ou l'autre des parties le droit de diriger ou de contrôler les activités quotidiennes de l'autre partie ou comme conférant aux parties la qualité de mandant ou d'agent, d'employeur ou d'employé, de partenaires d'une joint-venture, de copropriétaires.

9 – HORAIRES et DELAIS D'INTERVENTION : Les interventions chez le client, en salle d'hébergement ainsi que le service hotline sont disponibles selon les heures ouvrées et jours ouvrés. Les délais d'intervention exprimés en heures se calculent en heures ouvrées selon ce calendrier à partir de la réception de l'appel client par les services Hot Line.

10 – LOCATION : Les matériels en location sous contrat de maintenance sont assujettis aux clauses du présent contrat, sans exception. Les termes de la location sont définis dans un contrat spécifique.

11 – DEEE : Le décret français n°2005-829 du 20 juillet 2005, complété par ses arrêtés d'application, transposant les directives 2002/95/CE et 2002/96/CE relatives à la limitation des substances dangereuses, et à l'élimination des DEEE (Déchets d'Equipements Electriques et Electroniques) a été publié le 22 juillet 2005. Pour les produits professionnels, ce décret impose aux utilisateurs finaux de prendre à leur charge le coût de recyclage et/ou de destruction desdits produits via un éco-organisme agréé pour tous les produits achetés avant le 13 août 2005. Pour les produits achetés à partir de cette date, c'est le producteur ou constructeur qui doit assurer l'organisation et le financement de l'enlèvement et du traitement de ces produits ou matériels. Le prestataire, en tant que distributeur n'a aucune responsabilité ou obligation en la matière. Le prestataire peut fournir ce service payant à la demande. Voir procédure DEEE sur le site internet du prestataire.

12 – BANDE PASSANTE : Le présent contrat prévoit une limite mensuelle de largeur et/ou de consommation de bande passante.

13 - ASSURANCE :

13.1 - Assurance responsabilité professionnelle et contractuelle : Le matériel supportant la solution fournie au client fait l'objet d'une assurance souscrite par le prestataire et couvrant le bris de machine, le vol et l'incendie, dans les limites et franchises, et avec les exclusions, du contrat d'assurance souscrit par le prestataire et dont le client peut demander la communication. Ce contrat ne couvre pas les dommages indirects et pertes d'exploitation consécutives.

13.2 - Assurance pertes indirectes : Il est expressément convenu que le prestataire n'aura pas en charge les pertes indirectes que subirait le client, à savoir les dommages indirects et/ou immatériels subis par le client tels que les pertes d'exploitation (perte de commandes ou de chiffre d'affaires, etc.) et/ou les manques à gagner, et/ou l'atteinte à l'image de marque, ainsi que toute action dirigée par un tiers à l'encontre du client. Ainsi, il appartient au client de souscrire à ses frais, s'il le souhaite, la police d'assurance appropriée, son attention ayant été attirée sur l'intérêt que pouvait présenter une telle police pour son exploitation.

14 – NON SOLLICITATION DU PERSONNEL : Le Client s'interdit de solliciter un salarié du prestataire, et ce pendant toute la durée du contrat et pendant les douze mois suivant sa rupture, quelle que soit la cause et l'origine de celle-ci, sauf autorisation écrite et préalable expresse du prestataire.

Dans le cas où le client ne respecterait pas cette disposition, il s'engage à dédommager le prestataire en lui versant une indemnité au moins égale au double du montant du salaire brut annuel du salarié.

15 – CONFIDENTIALITE : Chacune des parties s'engage à conserver confidentiels les documents et informations concernant l'autre partie de quelque nature qu'ils soient, économiques, techniques, juridiques, etc., auxquels elles auraient pu avoir accès au cours de l'exécution du contrat. Les deux parties prendront vis-à-vis de leur personnel toutes les mesures nécessaires pour assurer sous leur responsabilité, le secret et la confidentialité de ces documents et informations. Les clauses du présent contrat et ses annexes sont réputées confidentielles et, à ce titre, elles ne peuvent être publiées, ni communiquées qu'à des tiers autorisés. Le prestataire s'efforcera d'adopter les dispositions et moyens matériels susceptibles d'apporter au client, les meilleures garanties de pérennité, de disponibilité, de sécurité et d'intégrité, pour l'hébergement des de la solution informatique fournie au client.

16 – REFERENCES COMMERCIALES : Le prestataire se réserve la possibilité de faire figurer le nom du client sur une liste de références commerciales communiquée au public, sauf refus expressément notifié du client.

17 – DEMARCHES ADMINISTRATIVES : Il appartient au client de procéder aux démarches, déclarations, demandes d'autorisation prévues par les lois et règlements en vigueur concernant les traitements qu'elle effectue et les données traitées, notamment celles prévues par la loi du 6 janvier 1978 relatives à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

18 – EFFET ET DUREE DU PRESENT CONTRAT : Le présent contrat est conclu pour une durée ferme précisée infra.

19 – RECONDUCTION : En cas de non résiliation par l'une des parties par lettre recommandée avec avis de réception, six mois avant le terme, le contrat sera reconduit tacitement pour une durée d'un an, et à un prix réajusté selon les dispositions de ce contrat. Par contre, à l'issue de la période initiale ou quand le matériel a atteint la durée de vie maximum définie par le constructeur, les pièces détachées sont à la charge du client et facturées en sus.

20 - INCESSIBILITÉ DU CONTRAT : Ce contrat est conclu entre le prestataire et le client nominativement, et n'est transmissible ou cessible par le client que si le prestataire donne son accord écrit à une demande écrite émanant du client et du cessionnaire.



21 – CONDITIONS FINANCIERES

21.1 – Prix : Le prix du service est détaillé infra. Les prix indiqués pour les services au forfait sont le minimum facturable. Dans le cas où le périmètre venait à diminuer (besoins en ressource en baisse ou nombre d'utilisateur inférieur à l'engagement initial), le prix forfaitaire sera conservé au dernier prix appliqué. Dans le cas où le périmètre venait à augmenter en terme de ressources (espace disque, mémoire RAM, puissance core/CPU, licences, logiciels, matériels ...), une réévaluation du prix sera appliquée par utilisateur, avec une reconduction du contrat sur la période initiale de ce dernier.

21.2 - Terme de facturation : Pour les services au forfait, sauf mention contraire infra, le paiement des sommes dues est trimestriel, terme à échoir, à date de souscription du contrat, à échéance tous 3 mois. Pour les services à la consommation réelle, sauf mention contraire infra, le paiement des sommes dues est terme à échoir, à date de souscription du contrat. Le renouvellement d'un crédit de base est automatique à épuisement du solde.

21.3 – Modalités de paiement : Le paiement s'effectue à réception de facture, net et sans escompte, par prélèvement automatique. Le défaut de paiement d'une seule échéance ou le manquement quelconque à l'une des obligations mises à la charge de l'acheteur entraîne, outre l'application de la clause de résiliation anticipée, l'exigibilité immédiate de toute somme restant due, quels que soient le mode et le terme de paiement initialement prévus et autorise le prestataire à surseoir à de nouvelles livraisons ou à de nouvelles interventions techniques. Même en cas de réclamation, le client s'interdit de différer le règlement d'une échéance, en tout ou en partie. Le prestataire, pour sa part, s'engage à rechercher un arrangement satisfaisant pour les parties en cas de réclamation légitime du client.

Le défaut de paiement partiel ou total de toute somme due à l'échéance entraîne de plein droit après mise en demeure écrite du Prestataire, la facturation, par jour de retard, d'un intérêt de retard calculé par application d'une fois et demie le taux d'intérêt légal. En outre, en cas de retard de paiement partiel ou total de plus de vingt (20) jours, le Prestataire est habilité à suspendre de plein droit la fourniture du Service sans autre formalité que la mise en demeure qui aura été adressée au Client pour son défaut de paiement et ce, sans pour autant relever le Client de son obligation de paiement et nonobstant toute pénalité, dommages et intérêts dont le Prestataire pourrait se prévaloir.

A défaut pour le Client de s'exécuter de son obligation de paiement dans un délai de quinze (15) jours à compter de la suspension du Service, le contrat pourra être résilié par le Prestataire aux torts exclusifs du Client qui en supportera toutes les conséquences.

21.4 – Ajustement des prix : La date d'établissement des prix du présent contrat est indiquée pour chaque module de services. Les prix et redevances sont sujets à augmentation, par application des barèmes successifs du prestataire. Cette augmentation résultera, dans le respect des lois et règlements en vigueur, de la combinaison des éléments suivants :

- les augmentations des tarifs des fournisseurs du prestataire notamment en conséquence des variations du taux de change et/ou du prix des produits pétroliers;
- l'application de la formule de révision des prix suivante : $P=P0[0.15+0.85(S/S0)]$. P=Prix recherché à la date de la révision / P0 = Prix à la date de la dernière révision / S = Indice du coût horaire du travail tous salariés, France entière, publié par l'INSEE, à la date de la révision / S0 = le même indice à la date de la dernière révision

Si l'indice cessait d'être publié, il serait remplacé par un indice ayant le même caractère. Tous droits et taxes applicables au présent contrat et à ses avenants seront facturés en sus, éventuellement modifiés en fonction de la législation.

L'ajustement de prix s'établit sur une augmentation minimum de 3 (trois) % annuel à la date d'anniversaire du contrat, dans le cas où l'augmentation calculée serait inférieure.

21.5 – Gestion : Toutes les factures supportent des frais de tenue de compte de neuf Euros et soixante-quinze centimes Hors Taxes sauf en cas de prélèvement automatique à date de facture.

Tous les modules de services facturés sous forme de forfait ou tranche sont facturés d'avance terme à échoir. Ils se renouvellent tacitement pour les mêmes quantités soit à épuisement soit selon une périodicité, ceci étant indiqué pour chaque module de services. A l'échéance du contrat, les forfaits ou tranches non consommés restent acquis au prestataire.

22 - FIN DU CONTRAT (ÉCHÉANCE) : En cas de non-paiement par le client d'une redevance d'infogérance ou non-respect d'une des clauses de ce contrat, ou en cas de cessation de paiement, cessation d'activité, cession d'actif, règlement judiciaire, liquidation, le prestataire pourra résilier ce contrat, ceci sans recours possible de la part du client, un mois après une mise en demeure écrite, restée sans effet ; le prestataire pourra alors, à défaut d'accord amiable, cesser les prestations d'infogérance.

Cette résiliation sera effective sans préjudice des droits du prestataire à demander réparation et dédommagement.

Ce contrat peut être résilié par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée, au plus tard SIX mois avant la date d'échéance indiquée infra ou en cas de matériel couvert, au plus tard SIX mois avant la date d'échéance indiquée pour chaque matériel.

Ceci s'applique, même en cas de vente ou destruction du matériel. En cas de résiliation anticipée à l'initiative du client, quel qu'en soit le motif, le client sera redevable au prestataire d'une pénalité pour résiliation anticipée. Les services d'infogérance nécessitant pour sa qualité des investissements et prévisions à moyen terme (approvisionnement en pièces détachées, formation et recrutement du personnel, financement des stocks de consommables, des systèmes informatiques de gestion etc...), la pénalité est calculée de la manière suivante :

- Pour les modules de services au forfait : La pénalité est égale à l'intégralité des forfaits restant à courir jusqu'à la fin du contrat, majorés de 30% (trente pourcents).
- Pour les modules de services à la consommation réelle : La pénalité est égale à la moyenne de consommation mensuelle calculée sur les 12 derniers mois précédant la résiliation multipliée par le dernier prix unitaire facturé, ce calcul étant proratisé au nombre de jours restant à courir jusqu'à l'échéance normale du contrat, majoré de 30 % (trente pour cent).

23 – REVERSIBILITE : En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, le Prestataire s'engage à restituer ou éventuellement détruire, au choix du client, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de 60 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Données lui appartenant sous un format standard lisible sans difficulté dans un environnement équivalent. Le client devra mettre à disposition du prestataire les ressources nécessaires pour répliquer les données. Ces ressources devront être validées par le prestataire pour s'assurer qu'elles sont conformes aux compétences du prestataire et aux types et volumes de données à répliquer. Le prestataire s'engage à ne conserver aucune donnée relative au client ultérieurement à la date de remise des données. Le coût de récupération des données sera supporté par le client sur la base de 1 trimestre de redevance forfaitaire avec un minimum de 2500 € HT.

Le Client s'engage à collaborer activement avec le Prestataire afin de faciliter la récupération des Données. Le Prestataire fera en sorte que le Client puisse poursuivre l'exploitation des Données, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un tiers. L'assistance d'une tierce personne ou entreprise extérieure est possible sous réserve d'accord préalable du prestataire. Dans ce cas, le prestataire précisera les modalités d'intervention que devront suivre obligatoirement le client et le tiers intervenant. Le prestataire se réserve toutefois le droit d'interdire l'intervention sur site du tiers si quelque fois les conditions de confidentialités et de sécurité, ne sont pas respectées. Dans ce cas, le tiers devra assurer un transfert de compétence auprès du prestataire, pour que ce dernier puisse réaliser convenablement la prestation. Tous les frais liés à ce transfert de compétence seront à la charge du client.

Durant la phase de réversibilité, les niveaux d'engagement des indicateurs de performance et de qualité seront revus.

Sur demande du Client et moyennant facturation supplémentaire, le Prestataire pourra assurer la prestation de rechargement des Données du Client sur le système que ce dernier aura sélectionné, à charge pour le Client de s'assurer de la parfaite compatibilité de l'ensemble de destination.

A la demande du Client, le Prestataire pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité.

Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif du Prestataire en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

24 – NULLITE PARTIELLE : La nullité de l'une des stipulations du présent contrat n'entraînerait l'annulation de celui-ci dans son ensemble que si la clause déclarée nulle devait être considérée comme déterminante du consentement des parties, et pour autant que l'équilibre général du présent contrat ne puisse être sauvegardé.

25 – ELECTION DE DOMICILE : Pour l'exécution des présentes, les parties élisent domicile au lieu de leur siège social respectif.

26 – COMPETENCE JURIDICTIONNELLE : En cas de litige sur l'interprétation ou l'exécution du présent contrat, et pour tout différend découlant de celui-ci, compétence expresse est attribuée au tribunal de commerce dont dépend le prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie.

27 – DISPOSITION GENERALE : Le présent contrat est soumis au droit français. Le fait que l'une des parties n'ait pas exigé l'application d'une clause quelconque du présent contrat, que ce soit de façon permanente ou temporaire, ne pourra en aucun cas être considéré comme une renonciation aux droits de cette partie découlant de ladite clause. Toute tolérance ou dérogation non écrite de l'une ou l'autre partie vis à vis des obligations de l'autre partie aux présentes ne pourra être interprétée comme une renonciation à se prévaloir de ces obligations telles qu'elles figurent aux présentes. Le présent contrat ne pourra être modifié que par voie d'avenant signé des deux parties. L'exposé préalable fait intégralement partie des présentes.

28 - INTITULES : En cas de difficulté d'interprétation entre l'un quelconque des titres des articles et l'une quelconque des clauses, les titres sont réputés inexistantes.

CONDITIONS PARTICULIERES CONTRAT D'INFOGERANCE

0 – OBJET : Le prestataire s'engage à assurer les prestations en fonction des éléments souscrits dans le présent contrat, et des conditions particulières ci-après. Les conditions générales ci-avant sont également applicables. Le prestataire réalise l'ensemble de ces prestations dans le cadre d'une obligation de moyen.

1 - PERIMETRE du contrat d'infogérance : Par la souscription au présent contrat, le client bénéficie de prix de prestation à la journée privilégié réservé exclusivement aux clients infogérés et hébergés.

2 - ABONNEMENT service infogérance : Ce forfait est attaché à la raison sociale (code client) et offre les services suivants :

- Engagement de délai d'intervention sous 30 minutes en salle d'hébergement.
- Organisation des réunions de suivi de l'hébergement par l'Ingénieur d'affaires.

3 – Supervision : Surveillance de la solution informatique du client en temps réel sur les équipements recensés en annexe.

En cas de dysfonctionnement(s), le prestataire intervient directement à distance ou dans la salle d'hébergement. Si nécessaire, un contact est ensuite établi avec le client.

4 - Journée de Coordination : Périodiquement, une visite de coordination est programmée entre le client et l'ingénieur du bureau d'étude du prestataire.

Cette rencontre permet de faire le point, avec la direction de l'entreprise, sur :

- les actions réalisées
- La complétude ou non des opérations réalisées
- Les dysfonctionnements rencontrés et les actions mises en place pour les pallier
- Les axes d'amélioration de l'infrastructure
- les projets à venir pouvant impacter de près ou de loin l'infrastructure du client
- Enfin, mesurer la satisfaction du client sur les interventions réalisées,

Un rapport est envoyé ou mis à disposition du client sur cette prestation de coordination, avec un plan d'actions.

5 - Extranet pilotage de l'infogérance : Le prestataire met à disposition du client, une solution logicielle sécurisée, accessible via le Web pour le pilotage des services d'infogérance. Les principales fonctionnalités proposées sont les suivantes :

- Mise à disposition d'une main courante permettant un échange fiable entre les techniciens du prestataire et le responsable client
- Visualisation et édition des comptes-rendus des prestations d'infogérance
- Consultation de l'indice de qualité des prestations préventives.
- Centralisation des coordonnées et références des prestataires liés au système d'information du client
- Consultation du Dossier Technique d'Infogérance contenant :
 - le schéma synoptique du réseau LAN et WAN du client
 - l'inventaire des équipements gérés dans le cadre du contrat d'infogérance
 - le suivi des échéances des systèmes antivirus, pare-feu, passerelle AV, garanties constructeurs ...
 - un coffre-fort avec accès limité et sécurisé pour la gestion des mots de passe de la plate-forme informatique du client.

6 - Hotline : Ce service est ouvert selon les horaires stipulés dans les conditions générales. Les interlocuteurs clients qui solliciteront ce service devront disposer de compétences suffisantes pour dialoguer efficacement avec les techniciens et apporter un pré-diagnostic précis. Ils devront

être en mesure d'appliquer les consignes préconisées.

Les services de la hotline sont dédiés aux prestations curatives et ne sauraient pallier les conséquences d'une formation insuffisante à l'utilisation des logiciels utilisés. Dans ce dernier cas, le prestataire proposera au client une solution pour accompagner l'interlocuteur.

Tout appel à la hotline est facturé au temps passé, par ¼ heure, tout ¼ heure commencé étant facturable.

7 - Unité de Temps (UT) : 1 U.T. = ¼ heure. L'UT est valable pendant toute la durée du contrat. Le minimum facturable est la base U.T. précisée dans le contrat. Le renouvellement est automatique, de la base initialement souscrite dès épuisement des UT en cours.

Les UT sont utilisées pour les prestations hors périmètre. Elles sont prévues pour des interventions à distance via la hot-line, pour de la télémaintenance curative, ou pour des interventions sur site.

8 – Forfaits curatifs : Les forfaits curatifs ne sont applicables qu'à la solution informatique désigné(s) dans le présent contrat, en annexe. Les interventions sont limitées aux périmètres techniques et aux exclusions explicités au § « Périmètre technique et exclusions » ainsi qu'au § « Prestation devant être réalisée par le prestataire ».

L'ouverture d'un contrat au forfait fera l'objet de préconisations par le prestataire infogérance. Celles-ci devront obligatoirement être suivies par le client avant le début des prestations. Pendant toute la durée contractuelle du contrat, le prestataire préconisera des évolutions permettant de maintenir dans de bonnes conditions la solution informatique hébergée prévue au contrat. Le client devra obligatoirement s'y soustraire. Dans le cas où le client ne suit pas les préconisations, le prestataire se réserve le droit d'exclure tout ou parties des matériels mis en cause.

Le forfait est révisable chaque année à l'initiative du prestataire en fonction des volumes d'intervention et de l'évolution des matériels pris en charge (quantités et vétustés).

8.1 –Serveur(s) : Au minimum, chaque serveur hébergé est muni d'une sauvegarde externalisée pour permettre la restauration des données. Le prestataire assure l'ensemble des prestations nécessaires, de nature curative et préventive, pour maintenir en état de fonctionnement la solution informatique hébergée.

8.2 -Postes de travail : Ce forfait n'inclut que les interventions curatives des postes de travail hébergés. Conjointement avec le client, le prestataire infogérance décidera des postes de travail à maintenir dans le cadre de ce forfait, en fonction de leurs criticités et de leurs vétustés. Le prestataire assure l'ensemble des prestations nécessaires, de nature curative et préventive, pour maintenir en état de fonctionnement la solution informatique hébergée.

8.3 –Hotline : Seuls les appels de nature curatives sont traités dans ce forfait, dans les conditions précisées dans le § « hotline ». Les appels vers la hotline du prestataire sont illimités concernant la solution informatique du client, dans la limite du temps précisée infra.

9 – Périmètre technique et exclusions : Les interventions proposées par le prestataire sont prévues dans les environnements précisés ci-dessous. Dans le cadre de son processus de référencement produits et solutions, le prestataire valide les versions logicielles nouvellement sorties, ainsi que les nouveautés matérielles. Seules celles-ci sont maintenues par le prestataire, dans un environnement donné.

9.1 -Poste de travail :

- OS : à partir de Windows XP.
- Antivirus : suite Kaspersky, Panda, Norton.
- Messagerie : MS Outlook, MS-Outlook Express.
- Logiciels bureautiques : Suite Microsoft Office validée avec l'OS du PC.

9.2 –Serveurs :

- OS : à partir de Windows 2000 Server, Hyper V, VmWare
- Logiciels de sauvegarde : BackupExec, NtBackup, ArcServ.
- Antivirus : suite Kaspersky, Panda, Norton.
- Clients légers ; à partir de Windows TSE 2000, Citrix.
- Messagerie : à partir de Microsoft Exchange 2000.
- Portail : Sharepoint

9.3 –Réseau LAN :

- Pare-Feu : Gamme SonicWall, Microsoft ISA Server, gamme Fortigate.
- Switch : gamme HP procuser, Dlink, Netgear
- Anti-spam : gamme SonicWall.

9.4 –Réseau WAN :

- Routeurs : Bewan, ceux utilisés dans le cadre de la fourniture des liens xDSL
- Toutes les lignes d'accès xDSL fournies par le prestataire télécom

9.5 –Stockage :

- S.A.N. : solutions Netapp, IBM et Fujitsu
- N.A.S. : solutions Fujitsu, Netgear

Tout autre produit/solution n'entrant pas le cadre de cet environnement fera l'objet d'une validation préalable par le prestataire. Dans le cas où le produit ou la solution peut être maintenu par le service technique du prestataire, celui-ci devra être stipulé en annexe du présent contrat.



ANNEXES AU CONTRAT

Mode hébergé sur des Moyens Mutualisés (IaaS)

Désignation du service	Fonctions principales et commentaires	Quantité
Espace de stockage des données informatiques	Applications, Base de données logiciels métiers, fichiers bureautiques.	X Go
Sauvegarde des données informatiques sur bande	Sauvegarde quotidienne sur bande, chaque nuit Snapshot toutes les heures de 7h00 à 19h00 tous les jours ouvrables.	X Go
Accès Internet	Partage de la bande passante du prestataire	X utilisateurs
Bande passante		X Mo
CPU ou Core serveur	Puissance allouée	X CORE ou X CPU
Mémoire RAM	Capacité allouée	X Go
Nombre de serveur mutualisé	Sous VmWare	X

Désignation équipement	Fonctions principales	Quantité
PareFeu (FireWall)	Filtrage des accès, filtrage des applications, filtrage des ports, sonde IPS	
AntiSpam	Filtrage des mails entrants et sortants	
Antivirus	Passerelle antivirus	

Mode hébergé sur des Moyens Dédiés fournis par le prestataire :

Désignation équipement	N° série	Fonctions principales	Quantité



Mode hébergé sur des Moyens Dédiés fournis par le client :

Désignation du service	Fonctions principales et commentaires	Quantité
ERP		
CRM	Progiciel de Gestion de la Relation Client développé sous Access et non maintenu par éditeur	40 utilisateurs

LE CLIENT :

Signataire :

Fonction :

Le

Cachet et signature du client

Précédés de la mention « Lu et Approuvé »

Le Prestataire :

M

Directeur

Le