

## I - Préambule

1. Dans le cadre de son activité, le Client a souhaité confier l'hébergement et l'infogérance de la Solution informatique à un prestataire.
2. Le Prestataire a pour activité principale et historique l'édition de Progiciels et un service d'assistance-maintenance associé. Il développe des prestations périphériques telles que l'hébergement et l'infogérance d'applicatifs informatiques.
3. Les prestations d'hébergement et d'infogérance sont réalisées et définies en fonction des besoins du Client dont l'expression en termes d'applicatifs informatiques, de données, de traitements et de volumétrie figure en annexe.
4. Les prestations d'hébergement et d'infogérance sont nommées collectivement « SaaS360 ».
5. Le Client déclare avoir pu prendre connaissance des prestations proposées par le Prestataire préalablement à la signature du présent contrat et avoir reçu tous les éléments d'informations nécessaires.
6. Chacune des parties a échangé avec sa direction des ressources informatiques, ou la personne compétente désignée par la partie, aux fins de choisir les réponses les plus adaptées aux problématiques et attentes exprimées.
7. En particulier, dans le cas où l'accès à la Solution informatique passe totalement ou partiellement par le réseau Internet, le Client déclare être informé du défaut de fiabilité potentiel d'un tel réseau, tout spécialement en termes de :
  - sécurité relative dans la transmission des données,
  - continuité non garantie dans l'accès aux services,
  - performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données,
  - hétérogénéité des performances sur les sites du Client.
8. Les parties conviennent de coopérer étroitement dans le cadre de l'exécution de leurs obligations respectives.
9. Elles conviennent de procéder à un échange permanent d'informations en vue de contribuer à la réussite du projet et permettre d'éviter la génération de difficultés préjudiciables aux intérêts des deux parties.
10. Tous les horaires cités appartiennent au fuseau horaire UTC+1.

## II - Objet

1. Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles le Client confie au Prestataire l'hébergement et l'infogérance de sa Solution informatique décrite en annexe « Périmètre et conditions financières » ainsi que les prestations de services associées, en contrepartie du paiement de la prestation ou service.

## III - Définitions

1. Chacune des expressions mentionnées ci-dessous aura dans le présent contrat la signification qui lui est donnée dans sa définition, à savoir :
  2. « Accès » : prestation permettant de rendre accessible par les utilisateurs la Solution informatique du Client hébergée sur le Centre informatique du Prestataire.
  3. « Centre informatique du Prestataire » : salle sécurisée appartenant ou louée par le Prestataire dans laquelle est installée la configuration d'exploitation.
  4. « Configuration d'exploitation » : ensemble des moyens techniques d'hébergement de système de diffusion, tels que serveur, routeur, pare-feu et logiciel associé composé de l'ensemble des moyens et systèmes nécessaires à l'hébergement de la Solution informatique du Client.
  5. « Hébergement » : prestations de stockage et de mise à disposition du contenu et des applicatifs informatiques permettant de le rendre accessible à tout utilisateur du réseau privé du Client, directement ou indirectement connecté au serveur.
  6. « Incident » : événement non planifié perturbant le fonctionnement normal des serveurs ou applications hébergés et ayant pour conséquence l'impossibilité pour le Client d'utiliser sa solution informatique.
  7. « Mode locatif » : correspond à une offre intégrant, de manière indissociable et pour un progiciel donné, le droit d'utilisation du produit, l'assistance-maintenance associée et l'hébergement-infogérance défini au présent contrat.
  8. « Plateforme » : ensemble des matériels et logiciels mutualisés nécessaires à la mise à disposition de serveurs dédiés pour les clients du Prestataire.

## IV - Définition des prestations

1. Il est précisé que les prestations réalisées par le Prestataire sont listées ci-dessous de manière exhaustive ; ainsi, toute prestation non expressément visée n'est pas réalisée par le Prestataire.
2. Le périmètre des prestations spécifiques choisies par le Client est défini en annexe.

### 4.1 Hébergement de la solution informatique

3. L'hébergement de la solution informatique du Client par le Prestataire comprend :
  - a. l'allocation au Client d'une puissance de calcul (microprocesseur et mémoire) sur la plateforme du Prestataire dont les caractéristiques sont définies en fonction des besoins du Client visés en annexe. Il est précisé que la puissance de calcul est dimensionnée pour une instance de chaque application par utilisateur et en fonction des prérequis des éditeurs ou, à défaut, des usages habituels de chaque application. En cas de dépassement le Client et le Prestataire conviennent de s'accorder soit sur le retour aux conditions ci-avant, soit sur une facturation complémentaire correspondant aux besoins effectifs. Ce dernier point sera constaté par un avenant, à charge pour le Prestataire de proposer la solution la plus efficiente, techniquement et économiquement, en fonction des usages constatés ;
  - b. l'allocation au Client d'une capacité de stockage sur la plateforme du Prestataire dont la taille est définie en fonction du nombre d'entreprises avec un maximum de 4 exercices plus l'exercice courant en ligne et des volumes définis par utilisateur dans le bon de commande ; étant précisé le nombre d'entreprises admis correspond au nombre d'entreprises moyen constaté chez les clients utilisateurs de la présente offre. Ces volumes sont destinés à recevoir les documents issus de la bureautique et des applications référencées dans le bon de commande et exclus, notamment, la présence de fichiers multimédia (films, photos, ...). En cas de besoin supérieur pour le Client, ou pour stocker d'autres types de fichiers, le Client a la possibilité de souscrire une option mettant à sa disposition des capacités de stockage supplémentaires ;
  - c. la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations identifiées au sein du présent contrat ;
  - d. la surveillance du bon fonctionnement des infrastructures nécessaires à l'hébergement ;
  - e. l'accessibilité depuis le réseau privé du Client aux applicatifs informatiques, données et informations du Client ;
  - f. l'installation sur la configuration d'exploitation des fichiers, programmes et données constituant les applicatifs informatiques du Client définis en annexe
  - g. la fourniture de la bande passante nécessaire et suffisante à l'accès au(x) serveur(s) du Client entre le réseau privé du Client et la plateforme d'hébergement. Cet accès peut impliquer un transfert sécurisé par Internet ;
  - h. la sauvegarde de l'ensemble des fichiers et données constituant les applicatifs informatiques du Client et la protection des supports de sauvegarde ;
  - i. la gestion de la sécurité, tant physique que logique, de la solution informatique du Client et d'une manière générale de la plateforme d'hébergement, compte-tenu des moyens raisonnables connus au moment de leur mise en œuvre ;
  - j. la fourniture des mises à jour d'un antivirus sur les serveurs et l'installation de ces mises à jour sur les serveurs hébergés dans le Centre informatique du Prestataire.
4. Ainsi, n'entrent pas dans le champ des prestations assurées par le Prestataire, les prestations qui ne sont pas listées ci-dessus et notamment :
  5. Le contrôle des résultats ou toute autre action concernant le contenu des applicatifs informatiques du Client ; L'installation et la maintenance programmée et corrective des matériels sur les sites du Client.
  6. la navigation Internet est réalisée à partir des postes de travail locaux du Client et non sur les serveurs hébergés ;
  7. En conséquence, le Client est responsable de la mise en œuvre des équipements nécessaires à l'accès aux services via le réseau Internet ou son réseau privé.

### 4.2 Infogérance

#### a) Infogérance d'applications éditées par le Prestataire

8. L'infogérance des applications éditées par le Prestataire comprend pour celles identifiées en annexe du présent contrat :

9. le contrôle du fonctionnement informatique (c'est-à-dire hors toute notion de « métier ») ;
10. la mise à jour de versions (majeures et mineures) ;
11. le contrôle du fonctionnement du programme principal et de ses modules périphériques ;
12. le contrôle des performances ;
13. la remise en production en cas d'arrêt.
14. Ainsi, elle n'intègre notamment pas le contrôle de la validité des contenus et l'assistance sur les fonctionnalités des progiciels.
15. Dans l'hypothèse où les applicatifs informatiques du Client sont fournis au Client par le Prestataire au titre de contrat de licence et de contrat d'assistance et de maintenance séparés, le Prestataire assurera techniquement les prestations d'assistance et de maintenance. Cependant, les prestations d'assistance et de maintenance resteront régies par les contrats initiaux dont le Client supportera les coûts.
16. Le Client accepte que les mises à jour mineures des progiciels édités par le Prestataire soient installées au plus tard dans la nuit du jour suivant leur mise à disposition par le Support Logiciel du Prestataire. Dans le cas où la mise à jour en question demande des manipulations spécifiques, elle sera réalisée dans les créneaux horaires définis au 12.1.4. Le Prestataire informera le Client par message électronique du contenu de ces mises à jour.
17. Les changements de versions majeures des progiciels édités par le Prestataire seront réalisés à la demande expresse du Client dans un délai de 5 jours ouvrés minimum avant la date limite d'installation souhaitée par le Client.

#### **b) Infogérance d'applications TIERS**

18. L'infogérance d'applications TIERS comprend la seule mise à jour des versions majeures pour les applicatifs informatiques identifiés en annexe du présent contrat et pour lesquelles le Client peut justifier d'un droit d'utilisation.
19. Les mises à jour des applications TIERS seront réalisées par le Prestataire à la demande expresse du Client, dans la limite des applications TIERS figurant dans l'annexe « Périmètre et conditions financières » et sous réserve de constance des prérequis techniques attachés à ces applications TIERS.
20. Le Client s'engage à valider auprès de l'éditeur de l'application TIERS la compatibilité de ses versions et de ses mises à jour avec la Solution informatique du Client et le serveur d'hébergement. Dans ce cadre, le Prestataire s'engage à fournir à l'éditeur en question toute information utile au sujet de la Solution informatique du Client.
21. Le Client s'engage à remettre au Prestataire, dans les conditions et modalités convenues entre les parties, chacune des mises à jour des applications TIERS dans un délai de 5 jours ouvrés minimum avant la date d'installation effective de ces mises à jour.

### **4.3 Assistance**

22. Cette prestation comprend l'assistance par l'Interlocuteur Informatique du Prestataire auprès de l'Interlocuteur Informatique du Client sur :
  23. la création, la mise à jour et la suppression des comptes utilisateurs, sur instruction de l'interlocuteur informatique du Client ;
  24. la gestion des droits des utilisateurs selon les instructions de l'Interlocuteur Informatique du Client ;
  25. la gestion des pilotes d'imprimantes, profils, accès aux applications et autres paramètres des serveurs directement exploitables par les salariés du Client ;
  26. l'utilisation et la configuration de l'accès à la Solution informatique du Client à partir des postes de travail des salariés du Client.
  27. Quand elle est à l'initiative du Client, cette assistance est systématiquement initiée par l'envoi d'un mél de l'Interlocuteur Informatique du Client à destination de l'Interlocuteur Informatique du Prestataire.
  28. En cas de désaccord entre les parties sur le bien-fondé, la faisabilité ou la pertinence des évolutions et/ou paramétrages demandés, décision sera prise par le Prestataire avec pour bases le niveau de maintenabilité et de sécurité pour, dans cet ordre, les utilisateurs et le Prestataire.

### **V - Mode d'hébergement**

1. Les prestations d'hébergement sont réalisées sur une plateforme de virtualisation mutualisée, le Client disposant, selon les besoins exprimés, d'un ou plusieurs serveur(s) logique(s) dédié(s) à son propre usage et sur lequel (lesquels) il est le seul, avec le Prestataire, à disposer des droits d'accès.
2. Les serveurs, support des prestations d'hébergement, sont choisis par le Prestataire en fonction des besoins du Client dont l'expression figure en annexe.

### **VI - Modalités d'exécution de la prestation**

Le Prestataire fournit les prestations décrites en annexe.

Les prestations sont rendues dans le respect des engagements de services précisés dans le présent contrat.

Le présent contrat est exécuté en trois (3) phases successives :

1. Une phase de préparation ayant pour objet de permettre au Prestataire, en association avec l'Interlocuteur Informatique du Client, d'obtenir les informations et de procéder préalablement aux opérations nécessaires à la mise en œuvre de la Solution informatique en infogérance dans son Centre informatique.
2. Une phase de confirmation dans le cadre de laquelle le Prestataire procède aux opérations de bascule incluant, dans la limite du périmètre défini en annexe :
  - o le transfert de l'exploitation de la Solution informatique du Client sur le Centre informatique du Prestataire ;
  - o le démarrage opérationnel de la Solution informatique du Client.
 Au cours de cette phase, le Client vérifie la conformité des prestations au périmètre défini.  
 Au terme de cette phase, les parties conviennent soit de la mise en production de la Solution informatique, soit des aménagements à apporter au périmètre des prestations avec les conséquences financières attendues s'il y a lieu.
3. Une phase de services récurrents, au cours de laquelle le Prestataire fournit des prestations à caractère récurrent.  
 Le Client accomplira les tâches lui incombant, notamment en termes d'expression des besoins, de collaboration, de suivi du projet et de validation des livrables.

#### **6.1 Phase de préparation**

##### **a) Transfert des contrats**

Il est convenu entre les parties que les contrats dont la liste figure à l'annexe « Contrats en cours » sont transférés si nécessaire au Prestataire qui en reprendra l'exécution directe vis-à-vis des co-contractants. Le Prestataire reçoit à cet effet mandat du Client de négocier avec les co-contractants en vue d'en obtenir la cession à son profit sans surcoût.

En cas de refus, les parties se concerteront pour en examiner les conséquences et décider en concertation de la solution la plus appropriée.

##### **b) Transfert des droits de propriété intellectuelle sur le système**

Le Client fait son affaire d'obtenir si nécessaire pour le Prestataire le droit d'installer sur la configuration d'exploitation les logiciels, programmes et tout élément des applicatifs informatiques nécessaires à l'exécution du présent contrat et sur lesquels un tiers détient des droits de propriété intellectuelle.

Le Prestataire s'interdit d'effectuer toute opération contraire aux conditions des licences d'utilisation et plus particulièrement d'utiliser, même partiellement ou de manière temporaire, la solution informatique du Client pour ses besoins propres ou pour ceux d'autres clients.

##### **c) Transfert des données**

Les données à transférer sur les serveurs hébergés sont sélectionnées par l'Interlocuteur Informatique du Client.

Le mode de transfert adopté dépend de la nature des données ainsi que de leur volume ; il sera choisi en concertation entre l'Interlocuteur Informatique du Prestataire et l'Interlocuteur Informatique du Client. A titre indicatif, il peut s'agir d'un transfert à travers le réseau privé (WAN) du Client, d'un envoi par courriel, d'un envoi de DVD ou disque dur externe par transporteur ou d'une collecte des données par un Conseiller Technique du Prestataire. Dans ce dernier cas, la prestation est facturée au taux horaire en vigueur au moment de sa réalisation.

##### **d) Lettre de mission**

Dans le cadre de la mise en place de la configuration d'exploitation, le Prestataire définit dans une lettre de mission le périmètre précis, les échéances et la répartition des tâches sur l'ensemble de la solution informatique du Client. Cette lettre de mission est validée par le Client au moment de sa signature.

#### **6.2 Phase de confirmation**

##### **a) Branchements aux réseaux**

Le Prestataire prend en charge le branchement de la configuration d'exploitation aux réseaux de communications électroniques de manière à assurer l'accès du Client à sa solution informatique à partir du réseau privé fourni par l'opérateur de communications électroniques qu'il aura choisi. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer du fonctionnement effectif dudit réseau privé et de son accès à Internet sur chacun de ses sites.

Les branchements aux réseaux sont considérés comme effectifs au moment de la notification écrite de leur mise à disposition. Le Prestataire envoie cette notification par courriel à l'Interlocuteur Informatique du Client. A défaut de remarque de l'Interlocuteur Informatique du Client formulée dans un délai de huit (8) jours, la notification sera considérée comme acceptée.

##### **b) Recette de la solution informatique basculée**

Une recette sera effectuée pendant la phase de confirmation aux fins de vérifier le fonctionnement opérationnel de la configuration d'exploitation après la bascule.

La recette est réalisée selon les modalités décrites dans la lettre de mission.

En cas d'anomalie, le Prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à leur correction dans les meilleurs délais.

La recette définitive est prononcée tacitement après un mois d'exploitation de la configuration d'exploitation à compter de la correction de toutes les anomalies par le Prestataire.

**c) Ajustement du périmètre des prestations**

Les parties disposeront du délai prévu dans la lettre de mission pour convenir d'aménager, le cas échéant, le périmètre des prestations ainsi que les modifications contractuelles, notamment délais et modalités d'exécution, prix, etc. résultant le cas échéant de ces aménagements.

Les modifications seront le cas échéant entérinées par avenant au présent contrat.

**6.3 Phase de services récurrents**

**a) Maintenance de la configuration d'exploitation**

Une fois la bascule effectuée sur son Centre informatique, le Prestataire est seul responsable de la maintenance de la configuration d'exploitation et de ses évolutions éventuelles.

Le Prestataire fera donc son affaire personnelle des relations avec les fournisseurs et éditeurs dont il a la charge pour assurer les interventions de maintenance.

**b) Sécurité de la configuration d'exploitation**

Le Prestataire est de même responsable, une fois la bascule effectuée, de la sécurité de la configuration d'exploitation et en particulier de la sécurité des accès aux serveurs du Client par les réseaux de communications électroniques. Il mettra en œuvre l'ensemble des moyens techniques raisonnables, conformes à l'état de l'art courant au moment de la réalisation des prestations et nécessaires pour assurer la sécurité de l'accès aux applicatifs informatiques du Client et empêcher toute intrusion de personnes non autorisées. A cet effet, le Prestataire transmet au Client des identifiants et codes d'accès personnels et confidentiels, que le Client pourra être amené à modifier.

L'utilisation et la préservation des identifiants et mots de passe relèvent de la seule responsabilité du Client.

Le Prestataire s'engage de même à prendre toute précaution pour assurer la protection matérielle des applicatifs informatiques, fichiers et données de la configuration d'exploitation.

**c) Confidentialité**

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques conformes à l'état de l'art pour assurer la sécurité des données du Client.

Le Prestataire s'interdit de communiquer sous quelque forme que ce soit les données à un tiers, ou d'en faire une utilisation non prévue par le présent contrat.

**d) Sauvegardes**

1. Le Prestataire réalisera une sauvegarde de l'intégralité des serveurs en respectant, sauf exception mentionnée en annexe :

- une rotation quotidienne des sauvegardes sur les trente-et-un (31) derniers jours calendaires et
- une rotation mensuelle sur les douze (12) derniers mois (jour de référence à titre indicatif = dernier dimanche du mois).

2. Pour répondre à ses contraintes de production et à tout moment dans la plage d'infogérance définie au 12.1, le Client pourra demander au Prestataire la remontée totale (serveur complet) ou partielle 1 de cette sauvegarde. Cette demande devra être réalisée par écrit par le Client. Si la sauvegarde date de trente-et-un (31) jours ou moins, la remontée sera réalisée au plus tard le jour ouvré suivant la demande. Si la sauvegarde date de plus de trente-et-un (31) jours, le Prestataire s'organise pour réaliser la remontée dans les deux (2) jours ouvrés, et au plus tard dans les quatre (4) jours ouvrés suivants la demande.

3. Les opérations de sauvegarde visées à l'alinéa précédent du présent article ne dispensent pas le Client de réaliser, ou faire réaliser par le Prestataire au tarif en vigueur au moment de la demande, toute sauvegarde qu'il estime nécessaire, en particulier à fin d'archivage.

4. À la demande du Client, le Prestataire pourra mettre à disposition des supports de sauvegardes contenant les données du Client dans un délai de cinq (5) jours ouvrés suivant la demande adressée par écrit. Il est convenu entre les parties que la remise s'effectuera par envoi recommandé avec accusé de réception ou par remise en main propre à l'Interlocuteur Informatique du Client qui se sera déplacé chez le Prestataire et que la prestation sera facturée au temps passé aux conditions en vigueur au moment de la demande.

5. Les supports de transmission des sauvegardes seront définis entre les parties lors de la demande du Client et selon les formats de transmission disponibles sur la configuration d'exploitation.

6. Le présent contrat prévoit d'assurer des sauvegardes redondantes dans deux bâtiments différents et sur des supports adaptés. Ces sauvegardes sont contrôlées quotidiennement et relancées une (1) fois si nécessaire. Malgré ces moyens, le Prestataire ne peut s'engager sur l'état des sauvegardes, en particulier sur l'intégrité de leur contenu, et donc sur la récupération systématique de l'ensemble des données de la sauvegarde de rang un (la plus récente). Le Prestataire est organisé pour remonter dans plus de 95% des cas une sauvegarde d'au plus deux (2) jours calendaires et dans 100% des cas une sauvegarde issue du pool de sauvegardes.

**e) Gestion des accès à la configuration d'exploitation**

1. Les procédures d'autorisation d'accès à la configuration d'exploitation par son personnel sont définies par le Client, sous sa responsabilité exclusive.

2. Le Prestataire vérifie régulièrement les conditions d'accès à la configuration d'exploitation et informe immédiatement le Client de toute tentative d'accès non autorisé qu'il serait amené à constater.

**6.4 Moyens et coûts de communications électroniques**

1. Les moyens et coûts de communications électroniques entre les sites du Client et la configuration d'exploitation restent à la charge exclusive du Client qui se conformera aux prérequis techniques du Prestataire.

2. Le Prestataire ne sera nullement responsable des interruptions / suspensions de service ou de tout autre fait ayant pour origine une défaillance partielle, totale, temporaire ou définitive des moyens et réseaux de communications électroniques.

**VII - Evolution de l'hébergement**

1. Le Prestataire prend en charge les évolutions de la configuration des serveurs liées aux applicatifs informatiques qu'il édite, conformément à ses recommandations techniques et dans le périmètre précisé en annexe « Périmètre et conditions financières ».

2. Toute évolution de la consommation des applications TIERS exploitées sur la Solution Informatique du Client fera l'objet d'une étude et d'une adaptation du tarif si nécessaire. Ces évolutions seront consignées dans un avenant avant mise en œuvre.

3. Dans l'hypothèse où, au regard de ses besoins initiaux visés en annexe, le Client ferait état de nouveaux besoins, le Prestataire étudiera les modifications nécessaires pour prendre en compte ces nouveaux besoins et les conséquences techniques et financières associées. Le Prestataire établira une proposition qui sera soumise au Client. En cas d'accord du Client, et après signature d'un avenant, les nouvelles conditions techniques et financières se substitueront à celles issues des besoins initiaux.

4. Le Prestataire, pendant toute la durée du présent contrat, dispose de la faculté de réaliser au bénéfice du Client des propositions d'évolutions de l'hébergement. Cette proposition sera soumise au Client. En cas d'accord du Client, et après signature d'un avenant, les nouvelles conditions techniques et financières se substitueront à celles issues des besoins antérieurs.

5. Dans le cas où une évolution s'avérerait nécessaire du fait d'un changement indépendant de la volonté des parties (arrêt de maintenance d'un système ou d'un logiciel par son éditeur, faille de sécurité mettant en danger l'intégrité de la Solution informatique, ...), le Prestataire ferait une proposition de mise à jour de la Solution informatique en se limitant au strict nécessaire pour faire disparaître la cause du besoin d'évolution. Les coûts éventuellement générés par cette évolution seraient à la charge du Client.

**VIII - Obligations du Prestataire**

1. Le Prestataire garantit au Client qu'il assurera l'évolution de sa configuration d'exploitation liée aux besoins des applications éditées par le Prestataire à nombre d'utilisateurs et d'« entreprises » constant.

2. Le Prestataire garantit le renouvellement régulier des composantes de la plateforme afin de se prémunir des risques liés à l'obsolescence.

3. Dans le cadre de l'exécution du contrat, le Prestataire agira exclusivement pour le compte du Client, sur la base des stipulations du contrat, sur les seules instructions du Client et conformément à ces dernières.

4. Le Prestataire s'engage à répondre, dans un délai raisonnable compte-tenu des circonstances, à toute question de l'Interlocuteur Informatique du Client concernant les instructions ou préconisations transmises.

<sup>1</sup> Exemples : fichier bureautique, base de données d'une application TIERS, « entreprise » dans les progiciels édités par le Prestataire. La granularité de la remontée de sauvegarde (dossier, fichier, « entreprise », base, ...) dépend des capacités du progiciel concerné.

## IX - Obligations du Client

1. Le Client s'engage à respecter les préconisations transmises par le Prestataire par voie électronique ou papier.
2. Le Client s'engage à remettre au Prestataire, selon les directives de ce dernier, les supports, numéro de licence, données et toutes autres informations certifiant la réalité de l'acquisition de licences, conformément aux réglementations en vigueur (notamment directive 91/250/CEE), et utiles à l'installation de ses applications TIERS sur le(s) serveur(s) hébergé(s) par le Prestataire pour le compte du Client.
3. Le Client fournira, à ses frais exclusifs, l'équipement, l'espace, l'environnement et la puissance électrique nécessaires au bon fonctionnement des services sur ses différents sites ou emplacements à partir desquels ses salariés accèdent à la Solution Informatique.
4. De manière générale, le Client s'engage à communiquer au Prestataire l'ensemble des informations et des documents et à en lui faciliter la consultation dans la mesure où ils sont demandés par le Prestataire pour l'exécution de ses prestations.
5. De manière expresse, le Client s'engage à respecter les droits des tiers ainsi que l'ensemble des règles applicables aux contenus des applicatifs informatiques.

## X- Résiliation

### 10.1 Restitution des données et applicatifs Client

1. Au terme du présent contrat, le Prestataire s'engage à remettre au Client les données et applicatifs qui lui appartiennent ou sur lesquels le Client justifie détenir des droits. La restitution décharge le Prestataire de toute responsabilité, en particulier, mais non exclusivement, en matière de sauvegarde et d'infogérance des systèmes et applications.
2. La restitution est réalisée sur un support défini conjointement par le Prestataire et le Client dans la limite des supports exploités par le Prestataire.
3. Suite à la restitution des données, le Prestataire s'engage à effacer de ses serveurs les données du Client au plus tard soit deux (2) jours ouvrés après l'accord reçu par écrit authentifié de l'Interlocuteur Informatique du Client, soit un (1) mois après la date de restitution, au premier des deux termes échu.

### 10.2 Réversibilité

1. En cas de cessation de la relation contractuelle et à la demande du Client, le Prestataire apportera son assistance au Client ou à tout autre prestataire désigné par celui-ci, pour faciliter le transfert de l'hébergement de la solution.
2. Le Prestataire est organisé pour restituer une image de chaque serveur virtuel du Client dans les 10 jours ouvrés suivants la réception de la lettre recommandée avec demande d'acté de réception notifiant la rupture du présent Contrat.
3. Le Prestataire pourra fournir au Client une image des serveurs virtuels au format standard OVF.
4. Ces prestations d'assistance seront facturées au Client au temps passé, au tarif standard du Prestataire en vigueur au moment du transfert d'hébergement.
5. Le Client fera son affaire de se mettre en conformité avec la politique de licences des logiciels installés sur chaque image de serveur virtuel tels que les licences Microsoft Windows.

## XI - Garanties du Client

1. Le Client déclare détenir l'intégralité des droits et/ou avoir obtenu toutes les autorisations nécessaires à l'hébergement par le Prestataire de ses applicatifs informatiques, données et informations.
2. Le Client garantit le Prestataire contre toutes actions et/ou réclamations d'un tiers faisant état de droits de quelque nature que ce soit sur les applicatifs informatiques, données et informations hébergés par le Prestataire et relèvera indemne le Prestataire de toutes condamnations à ce titre, outre l'indemnisation des préjudices subis par le Prestataire. Il est expressément accepté par le Client que les prestations d'hébergement seront suspendues pendant toute la durée de l'action et/ou de la réclamation du tiers à défaut de remplacement par le Client de l'élément sur lequel un droit est revendiqué par le tiers. Pendant la période de suspension les prestations demeurent dues par le Client.

## XII - Accessibilité – Disponibilité

### 12.1 Engagements

1. Le Prestataire garantit que le Centre Informatique du Prestataire est et sera localisé sur le territoire métropolitain français pendant toute la durée du présent contrat.
2. Hors les cas de force majeure, les cas de maintenance définis au 12.1 et les cas pour lesquels les causes ne lui sont pas exclusivement imputables, le Prestataire rendra accessibles les applicatifs informatiques du Client, visés par le présent contrat, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les rétablissements d'éventuels incidents sont réalisés de 07H00 à 22H00 en jours ouvrés et de 8H00 à 22H00 les week-ends et jours fériés. Sur ces plages horaires, le Prestataire fera ses meilleurs efforts pour atteindre une GTI d'une (1) heure.
3. Le Prestataire se réserve le droit de fermer l'accès aux applicatifs informatiques du Client, afin d'assurer la maintenance programmée de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre pour l'hébergement des applicatifs informatiques du Client, après concertation avec l'Interlocuteur Informatique du Client qui en informera l'ensemble des utilisateurs.
4. A ce titre, le Prestataire garantit que ces maintenances seront réalisées sur des horaires privilégiés (de 20H00 à 22H00 du lundi au vendredi, et de 8H00 à 16H00 le samedi), sauf accord avec l'Interlocuteur Informatique du Client ou impératif lié notamment à la nécessité de correction d'une faille de sécurité identifiée par lui-même, un éditeur tiers ou un fabricant de matériel.
5. Le Prestataire garantit également que les maintenances programmées de la plateforme seront réalisées en dehors de la plage horaire 8H00 – 20H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés.
6. Le Prestataire se réserve la possibilité de modifier les horaires visés ci-dessus.
7. Hors les cas de force majeure, en cas d'incident le Prestataire interviendra pour remettre en ligne les serveurs du Client dans le délai défini en annexe « Détail du périmètre Hébergement et Infogérance ».
8. En cas d'interruption liée à un cas de force majeure, le Prestataire informera le Client par SMS, fax ou tout moyen de communication disponible pour contacter l'Interlocuteur Informatique du Client.
9. L'accès à la Solution informatique du Client passant par un réseau de communications électroniques, le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites liées à l'exploitation de ce réseau (disponibilité, temps de latence, ...) et reconnaît que la responsabilité du Prestataire concernant l'accès à ses applicatifs informatiques ne peut être engagée que pour des défaillances concernant la configuration d'hébergement sous sa responsabilité directe. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute défaillance de l'opérateur de communications électroniques.
10. Le Client reconnaît avoir été informé que la plateforme d'hébergement est géo-redondante sur option et qu'à défaut elle ne l'est pas.
11. Le Prestataire s'engage sur les taux de disponibilité annuels minimums suivants :

Périmètre	8H00-20H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés	8H00-20H00 week-end et jours fériés	20H00-8H00
Applications éditées par le Prestataire	99,4%	98,5%	-
Plateforme	99,7%	98,9%	98,9%

Les taux de disponibilité cités sont calculés, par serveur ou application éditée par le Prestataire, de la manière suivante par période de un (1) an :

Pour les applications éditées par le Prestataire :

Taux de disponibilité = (HPC - HIAA - HIS - HIPP) / HPC

Pour la plateforme :

Taux de disponibilité = (HPC - HIS - HIPP) / HPC

HPC : Nombre d'heures de la plage concernée (durée de la plage horaire multipliée par le nombre de jours concernés)

HIAA : Heures d'indisponibilité liées à la mise à jour, à la maintenance programmée ou corrective des applications éditées par le Prestataire.

HIS : Heures d'indisponibilité des serveurs du Client, hors celles qui seraient du fait du Client.

HIPP : Heures d'indisponibilité liées à une maintenance programmée ou corrective de la plateforme.

Important : les systèmes d'exploitation des serveurs nécessitent des mises à jour régulières par leurs éditeurs afin de maximiser leur fiabilité et leur intégrité. Ces mises à jour sont appliquées entre 1h00 et 3h00 le mercredi et le dimanche matin. En conséquence, ces plages de 2 heures sont exclues du calcul de disponibilité.

12. En cas de non-respect de ces indicateurs, le retour aux conditions contractuelles est supervisé par le Responsable de l'équipe Infogérance des Applications Hébergées (IAH). Si la situation perdure au-delà de 24 heures, le traitement est alors assuré au niveau du Responsable Infogérance. Au-delà de 48 heures, le Directeur des Services pilote les opérations afin de garantir la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à la résolution d'une situation exceptionnelle.

#### **12.2 Prévention**

13. Pour assurer l'ensemble des missions citées dans le présent contrat, le Prestataire met en place, maintient et assure la formation des équipes de Conseillers Techniques spécialisés nécessaires.
14. Des automates de contrôle sont mis en place, paramétrés et maintenus par l'interlocuteur du Prestataire.
15. Les automates contrôlent le fonctionnement des éléments vitaux de la plateforme et de la configuration d'exploitation (à titre indicatif : charge des microprocesseurs, charge de la mémoire, performance des applications éditées par le Prestataire, fonctionnement des services système, ...). En cas d'anomalie, ces automates déclenchent une alerte par SMS et courriel qui est traitée par les équipes d'astreinte dans les créneaux horaires définis au 12.1.
16. Si la cause de l'alerte peut avoir une conséquence dans l'utilisation de la configuration informatique du Client, l'Interlocuteur Informatique du Client en est informé par SMS et courriel, soit à la clôture du traitement si celui-ci dure moins de 5 minutes, soit à l'ouverture et à la fermeture dans le cas contraire. Si le traitement dure plus d'une heure, un SMS et un courriel de suivi sont envoyés à l'Interlocuteur Informatique du Client au moins toutes les heures.
17. A titre indicatif, le contrôle intervient tous les quarts d'heure sur chaque élément physique et système comme sur les applications éditées par le Prestataire.
18. La réalisation des contrôles de fonctionnement des applications éditées par le Prestataire nécessite la mise en place dans la base de données du Client d'une entreprise (dossier) normalisée. Le Prestataire garantit que cette intégration n'altère ni les fonctionnalités, ni la confidentialité de la base de données du Client. Le Client accepte cette intégration.

#### **XIII - Garantie antivirus**

1. La Solution informatique du Client est protégée par un antivirus issu d'un éditeur reconnu dans ce domaine, fourni par le Prestataire et pour lequel ce dernier s'assure du renouvellement de l'abonnement nécessaire aux mises à jour auprès de l'éditeur.
2. Le Client comprend et admet que la présence d'un antivirus est un bon moyen de protection contre les infections virales mais ne garantit en aucun cas l'immunité de la solution informatique contre une telle infection.
3. En cas d'infection virale, le Prestataire fera tous les efforts pour parer à cette infection en engageant les moyens nécessaires à la remise en état du système dans les quatre (4) heures ouvrées qui suivent la mise à disposition des outils de désinfection par l'éditeur de l'antivirus.
4. En cas d'infection virale, le Client s'engage à ne pas réclamer de dommages et intérêts au Prestataire ou toute autre forme de compensation sauf négligences du Prestataire dans la gestion de l'antivirus.

#### **Annexes**

Le présent contrat comporte les annexes suivantes :

- Annexe 1.1 : SaaS360 - Périmètre et conditions financières
- Annexe 1.2 : SaaS360 - Définition des interlocuteurs
- Annexe 1.3 : SaaS360 - Répartition des tâches
- Annexe 1.4 : SaaS360 - Contrats en cours

## ANNEXE 1 : PERIMETRE ET CONDITIONS FINANCIERES

Les conditions sont définies lors de la commande.

## ANNEXE 2 : DEFINITION DES INTERLOCUTEURS

Cette annexe sera remplie par les Parties lors de la commande.

### A. Interlocuteur Informatique du Client

Contact principal :

<civilité, prénom, nom, courriel, numéro de téléphone portable> (facultatif)

Suppléant :

<civilité, prénom, nom, courriel, numéro de téléphone portable> (facultatif)

ANNEXE 4: REPARTITION DES TACHES

**Gestion de l'infrastructure et des logiciels système**

Légende : R = Réalisé ; A = Approuvé ; C = Consulté ; I = Informé		Client	Prestataire
<b>1</b>	<b>Fourniture et suivi des liens</b>		
1.1	Connexion au serveur à partir de tout poste identifié sur le réseau privé du Client	R A	I
1.2	Administration des routeurs et pare-feux du réseau privé du Client	R A	I
1.3	Administration des accès nomades (accès au serveur RDS par passerelle TS)	R	R A
1.4	Relations techniques avec l'opérateur télécom	R A	I
1.5	Relations contractuelles avec l'opérateur télécom	R A	-
<b>2</b>	<b>Hébergement</b>		
2.1	Fourniture espace sécurisé (accès, électricité, température) = Centre Informatique du Prestataire	-	R A
2.2	Fourniture espace hébergement et puissance de travail adaptés au périmètre contractuel	-	R A
2.3	Surveillance du fonctionnement du Centre Informatique du Prestataire	I	R A
2.4	Relation fournisseurs électricité, climatisation, ... pour les éléments hébergés	-	R A
2.5	Evolution du périmètre	A	R
<b>3</b>	<b>Gestion serveur(s) hébergé(s)</b>		
3.1	Surveillance plateforme physique	I	R A
3.2	Relation fournisseurs serveurs, matériels et outils systèmes pour les éléments hébergés	-	R A
3.3	Fourniture des licences des systèmes d'exploitation Microsoft	-	R A
3.4	Paramétrage et maintien en conditions opérationnelles des systèmes d'exploitation Microsoft	-	R A
3.5	Fourniture des licences, installation, mises à jour et maintien en conditions opérationnelles de l'antivirus	-	R A
3.6	Vérification de l'espace libre sur les disques des serveurs hébergés	I	R A
3.7	Création / modification des comptes utilisateurs et création des groupes de sécurité	A	R
3.8	Affectation des groupes de sécurité aux répertoires	A	R
3.9	Affectation des utilisateurs aux groupes de sécurité	R A	I
3.10	Installation et paramétrage des pilotes d'imprimantes sur le(s) serveur(s)	A	R
3.11	Assistance utilisateurs finaux	R A	-
3.12	Assistance second niveau au bénéfice du responsable informatique du Client	R	R A
3.13	Régularisation licences OS, accès distant, ... en fonction du nombre d'utilisateurs	A	R
3.14	Paramétrage sauvegardes pour exécution automatique selon la rotation définie	-	R A
3.15	Suivi des journaux de sauvegarde, vérification des sauvegardes (hors contenus)	-	R A
3.16	Remontée de données sauvegardées sur historique disponible	A	R
3.17	Réparation Hardware + OS	-	R A
3.18	Restauration système (défaillance système)	C	R A
3.19	Restauration système (PRA)	I	R A

<b>4</b>	<b>Gestion réseau</b>		
4.1	Câblage, prises, switches,... chez le Client	RA	-
4.2	Câblage, prises, switches,... dans le Centre Informatique du Prestataire	-	RA
4.3	Administration du plan d'adressage IP au sein du Centre Informatique du Prestataire	-	RA
4.4	Administration du plan d'adressage IP sur les sites du Client	RA	I
4.5	Assistance utilisateurs finaux	RA	-
4.6	Assistance second niveau auprès de l'interlocuteur informatique du Client	RA	C

### C. Gestion des applications

		Client	Prestataire
Légende : R = Réalisé ; A = Approuve ; C = Consulté ; I = Informé			
<b>5</b>	<b>Infogérance progiciels AGIRIS</b>		
5.1	Installation / mise à jour des logiciels sur les serveurs hébergés	C	RA
5.2	Conversion des bases suite à une mise à jour majeure	I	RA
5.3	Installation / mise à jour des paramétrages AGIRIS sur serveur (ex. : états)	I	RA
5.4	Installation des mises à jour sur les postes de travail	RA	C
5.5	Installation / mises à jour des paramétrages des logiciels AGIRIS sur PC (ex. : états)	RA	-
5.6	Surveillance des outils de production (envois EDI, atelier d'édition, etc. ...). Cette surveillance veille au fonctionnement informatique des outils, pas à leurs résultats "métier"	I	RA
5.7	Paramétrage et exploitation des logiciels (paramètres UTI, création utilisateurs, droits d'accès, contenus, ...)	RA	-
5.8	Validation de la cohérence des contenus saisis ou générés	RA	-
5.9	Administration Microsoft SQL Server dédié aux logiciels AGIRIS (optimisation BDD, plan de maintenance)	-	RA
<b>6</b>	<b>Gestion des logiciels bureautique et messagerie</b>		
6.1	Licences, installation et administration Microsoft Office sur serveur RDS	OPTION	OPTION
6.2	Installation / mise à jour d'un client de messagerie Microsoft sur serveur RDS	C	RA
6.3	Installation / mise à jour d'un client de messagerie non Microsoft sur serveur RDS	<i>HORS PERIMETRE</i>	
6.4	Installation / mise à jour bureautique et messagerie sur tout terminal (PC fixes, portables, smartphones, ...)	RA	-
6.5	Exploitation de la bureautique (paramétrage, création utilisateurs, droits d'accès, contenu, ...)	RA	-
6.6	Assistance utilisateurs finaux	RA	-
<b>7</b>	<b>Gestion autres logiciels TIERS</b>		
7.1	Installation / mises à jour sur le(s) serveur(s) des logiciels TIERS validés par le Prestataire et définis au contrat	OPTION	OPTION
7.2	Installation / mise à jour sur le serveur PaaS d'autres logiciels TIERS définis au contrat	OPTION	OPTION
7.3	Installation et mise à jour sur le(s) serveur(s) d'autres logiciels TIERS non définis au contrat	<i>HORS PERIMETRE</i>	
7.4	Installation / mise à jour logiciels sur matériels sur site	RA	I
7.5	Paramétrage et exploitation des logiciels (paramétrage, création utilisateurs, droits d'accès, tâches planifiées, contenu, ...)	RA	-
7.6	Assistance utilisateurs	RA	-

#### D. Gestion des matériels sur site

<u>Légende</u> : R = Réalisé ; A = Approuvé ; C = Consulté ; I = Informé		Client	Prestataire
<b>8</b>	<b>Gestion parc matériel sur site</b>		
8.1	Gestion des postes de travail : relations fournisseur, achat, mise en service, dépannage, sauvegarde, installation initiale antivirus, installation client de connexion au réseau, ...)	R A	-
8.2	Suivi des périphériques : imprimantes / pockets / scanners / copieurs / ... : relation fournisseur, achat, mise en service, paramétrage, dépannage, gestion consommables,...)	R A	-
8.3	Achat / installation / mise à jour des logiciels systèmes sur postes de travail (Windows, Adobe Reader, logiciel de compression, client VPN, ...)	R A	-
8.4	Assistance des utilisateurs	R A	-
8.5	Sauvegarde / remontée des données présentes sur les postes de travail	R A	-

**NOTA :**

- Les prestations d'installation de la solution sont en sus.
- Les travaux ci-dessus correspondants à des options ne sont pas pris en charge dans le cadre de ce contrat.
- Tous les travaux non présents dans ce tableau sont réputés réalisés et pris en charge par le Client.

ANNEXE 4 : CONTRATS EN COURS