

CONDITIONS PARTICULIERES

« INFRASTRUCTURE – OCI »

Version en vigueur à compter du 22 avril 2025

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relative à l'infrastructure du Client (ci-après « **CP Infra OCI** »). Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/> (les « **CGS** »).

Article 1. Champ d'application

Le paragraphe « Champ d'application des CGS et opposabilité » de l'article 1 RELATION CONTRACTUELLE ENTRE LES PARTIES des CGS est complété comme suit :

Les Prestations se rapportent à l'installation de Matériels, la migration, la maintenance, l'évolution ou encore la sécurisation de l'infrastructure du Client dans le Périmètre. Le Client a souhaité bénéficier des services du Prestataire afin notamment de mettre en place, d'exploiter ou d'améliorer son système d'information vendues par les entités OCI¹.

Article 2. Définitions

Les termes portant une majuscule dans les CGS et réutilisés au sein des présentes CP infra ont la même signification que celle qui leur est donnée dans les CGS.

Les définitions suivantes sont ajoutées à l'article 2 DEFINITIONS des CGS :

« **Audit préalable** » : désigne l'éventuelle phase d'analyse préalable opérée par le Prestataire (ou le Client ou un tiers mandaté par lui), visant à identifier et encadrer les besoins du Client ainsi que l'installation existante et/ou l'environnement de ce dernier aux fins, pour le Prestataire, d'émettre l'Offre commerciale définitive ; dans le cas où l'Audit préalable a été réalisé par le Client ou un tiers, il s'agit alors d'un « **Cahier des charges** » ;

« **Cadrage** » : désigne une Prestation d'analyse souscrite par le Client, permettant au Prestataire d'initialiser les Prestations et de constituer notamment le Dossier technique du Client ;

« **Incident** » : Panne affectant le Système d'information et/ou liée à l'environnement numérique professionnel de l'Utilisateur, hors panne en lien avec un applicatif métier ;

« **Infrastructure** » : désigne l'infrastructure informatique du Client, comprenant l'ensemble des ressources, Matériels, Données, Produits logiciels ou logiciels-tiers, réseau, système d'exploitation, système de stockage des Données et processus interconnectés permettant la collecte, le stockage, le traitement et la diffusion d'informations au sein de l'organisation du Client

« **Projet** » : désigne toute demande du Client portant sur une évolution de tout ou partie de son Système d'information ;

« **Régie** » : désigne la mise à disposition par le Prestataire de ressources spécialisées amenées à intervenir au sein de l'organisation du Client. La nature de la Régie souscrite par le Client sera définie dans l'Offre commerciale, il peut s'agir, par exemple d'une Régie préventive ou encore d'une Régie sécurité ;

« **Système d'information** » : désigne tout ou partie de l'Infrastructure du Client qui fait l'objet des Prestations ;

Article 3. Obligations des Parties

L'article 5.1 OBLIGATIONS DU PRESTATAIRE des CGS est complété comme suit :

Audit préalable – Afin de s'assurer de la bonne compréhension des besoins du Client, le Prestataire pourra procéder dans un premier temps, à un Audit préalable de l'environnement et des besoins du Client, afin de pouvoir finaliser et, si besoin, ajuster l'Offre commerciale. Lorsque le Client a fourni un Cahier des charges, le Prestataire n'est pas tenu de réaliser un Audit préalable complémentaire et ne peut être tenu pour responsable des informations y contenues ou encore d'en vérifier l'exactitude ou l'exhaustivité.

L'article 5.2 OBLIGATIONS DU CLIENT des CGS est complété comme suit :

Obligations générales – Il appartient notamment exclusivement au Client de :

- Mettre en place les procédures, notamment internes et de sécurité, nécessaires à la bonne utilisation des Prestations ; et
- S'assurer, lorsque les Prestations sont utilisées par le Client aux fins de respecter certaines obligations réglementaires et légales – que celles-ci soient d'ordre général ou spécifique au Client et à son secteur d'activités – que les Prestations lui permettent effectivement d'y répondre à tout moment et d'informer le Prestataire en cas d'évolution rendue nécessaire.

Article 4. Etendue des Prestations

L'article 6 ETENDUE DES PRESTATIONS des CGS est complété comme suit :

Catalogue des Prestations – Le Client peut souscrire à toutes Prestations s'inscrivant dans le cadre de ces Conditions particulières, certaines étant décrites en **Annexe A**.

Article 5. Modalités de réalisation des Prestations

L'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS est complété comme suit :

Utilisation des Prestations – Le Prestataire informe le Client, qui l'accepte, que le Client doit :

- Maintenir l'accès internet au Système d'information et permettre l'accès à distance du Prestataire dans le cadre des Prestations et prendre à sa charge les coûts de connexion et de téléchargement ; et
- S'assurer de manière générale qu'il a défini les mesures de sécurité applicables à son Infrastructure et qu'il les met en œuvre lui-même ou par le biais du Prestataire s'il lui en a confié la mise en œuvre ; et

¹ Il s'agit des entités : OCI 21 SAS, OCI 25 SAS, OCI 51 SAS, OCI 57 SAS, OCI 67 SAS, OCI 68 SAS, OCI 69 SAS, OCI 77 SAS

- Préalablement à toute intervention du Prestataire, s'assurer de la mise en place d'une stratégie de protection et de sauvegarde adéquate de ses Données et Contenu, programmes et fichiers informatiques pour en assurer la confidentialité et la sécurité ; et
- Réaliser, dans les délais impartis, toute intervention à sa charge (par exemple : vérifier que le Matériel livré corresponde bien à la commande passée) et ce, avant l'intervention du Prestataire lorsque l'action à la charge du Client est un prérequis à l'intervention du Prestataire ; et
- Vérifier les conditions d'application du service après-vente ou de la garantie applicable aux Matériels ou aux matériels-tiers et informer le Prestataire de toute incompatibilité éventuelle ; et

- Tenir à jour l'inventaire de son parc informatique ; et

Par ailleurs, le Client s'engage à informer le Prestataire et à lui faire valider les opérations suivantes :

- Raccordement à son réseau d'un Matériel dont les caractéristiques ou le type ou le modèle n'ont pas été préalablement validés par le Prestataire (à défaut, une déconnexion immédiate pourrait intervenir) ; et
- Déplacement en-dehors du Site du Matériel couvert par les Prestations ;
- Toute modification ou réparation discrétionnaire d'un élément du Système d'information.

Annexe A – Prestations envisagées

Article 1. Prestations initiales

Cadrage – Lorsque celle-ci est prévue par les Parties, le Prestataire procédera à une phase de Cadrage afin d'évaluer les besoins du Client et de cartographier le Système d'information existant. Cette phase permettra, également et le cas échéant, de mieux appréhender l'environnement d'intervention ainsi que les prestations souhaitées par le Client.

Mise en place ou reprise de l'Infrastructure – En fonction des Prestations souscrites, le Prestataire procédera à l'installation, la migration, à l'administration et/ou la gestion de tout ou partie de l'Infrastructure du Client et à des transferts de compétences. L'installation de Matériels ne comprend pas l'inventaire du parc.

Services managés – Dans l'hypothèse où le Client confie au Prestataire des services managés, il reconnaît que ces Prestations nécessitent l'installation par le Prestataire d'agents qui permettront d'y accéder à distance (postes de travail, serveurs, etc.).

Article 2. Sauvegarde

Le Client peut souscrire à des prestations de sauvegarde proposées par le Prestataire pour son Système d'information (pouvant inclure notamment : les licences d'un Produit logiciel, la Prestation de réalisation de la sauvegarde etc.). Dans ce cas, les modalités de la Prestation sont décrites dans le Contrat (et notamment : au sein de l'Offre commerciale). Il est précisé que lorsque la sauvegarde est hébergée sur la solution d'hébergement du Prestataire, il s'agit alors d'une Prestation spécifique encadrée par les Conditions particulières d'hébergement du Prestataire.

Le Prestataire s'engage à utiliser des méthodes de sauvegarde fiables.

Lorsque le Client ne souscrit pas à une Prestation de sauvegarde des Données hébergées sur la Solution d'hébergement par le Client, le Client est explicitement informé qu'il est responsable de la sauvegarde des Données qu'il héberge et des dangers liés à cette absence de sauvegarde (par exemple en cas de perte ou de dommage affectant les Données).

Supervision de la sauvegarde – Dans le cas où le Client souscrit à de la supervision de sa sauvegarde, celles-ci portent sur la bonne exécution du processus de sauvegarde (c'est-à-dire la réalisation des jobs de sauvegarde) et ne comprend pas la vérification de l'intégrité des Données et des Contenus sauvegardés. Il revient au Client de s'assurer de la cohérence et du contenu desdites sauvegardes, notamment en réalisant ou en faisant réaliser des tests de restauration à échéance régulière.

Perte des éléments sauvegardés – Lorsque le Client a souscrit à une Prestation de sauvegarde, le Prestataire s'engage alors à entreprendre des efforts raisonnables pour restaurer les Données et Contenus éventuellement perdus à partir des sauvegardes les plus récentes. La perte de Données et/ou de Contenus n'est pas considérée comme un dommage indirect au sens de l'article 12 RESPONSABILITE des CGS si celle-ci s'inscrit dans une défaillance du système de sauvegarde attribuable au Prestataire et que cette défaillance a causé un préjudice au Client. A ce titre, ne sont pas attribuables au Prestataire les pertes résultant d'un cas de force majeure affectant le Prestataire, des actes de piratage informatique, des indisponibilités du Fournisseur éditant le Produit logiciel de sauvegarde, des erreurs du Client et/ou de tout autre tiers intervenu sur l'Infrastructure de ce dernier.

Evolution de la Prestation de sauvegarde – Lorsque la sauvegarde est associée à une capacité de stockage, l'ajout de stockage par le Prestataire est une Prestation additionnelle.

Article 3. Supervision de l'Infrastructure

Le Client peut confier au Prestataire la supervision de tout ou partie de son Système d'information afin, notamment, de faire remonter des comportements anormaux ainsi que les signaux faibles, de façon automatique et en temps réel. La supervision est une opération par laquelle le Prestataire procède au paramétrage, à l'installation virtuelle, au réglage (variation des seuils d'alerte) de tout ou partie du Système d'information afin d'en prévenir les éventuelles pannes.

Les indicateurs sont personnalisables en fonction des équipements supervisés et peuvent être mensuels, trimestriels ou annuels. Les spécifications techniques de la supervision, comprenant l'ensemble des caractéristiques de surveillance des différents équipements, sont définies par le Prestataire et le Client lors de la Mise en service de la Prestation.

Selon des modalités prévues à l'Offre commerciale, les Incidents seront traités directement par le Client ou par le Service Client du Prestataire sur les Heures Ouvrées, par exemple :

- Gestion des événements avec alertes automatiques sur défaillances/seuils ;
- Gestion des Incidents issus des alertes de supervision ;
- Enregistrement de la métrologie ;
- Envoi de rapports personnalisés et/ou SMS (sur Incident critique) possible.

Article 4. Régie(s)

Régie (maintenance préventive) – La Régie peut s'effectuer sur site ou à distance.

Les ressources déployées par le Prestataire dans le cadre d'une Régie sur site opèrent sous la supervision du Client, exécutant les opérations de maintenance sur le Système d'information.

La teneur des opérations de maintenance est donnée à titre indicatif sur le Portail Client ou peut avoir été indiquée dans l'Offre commerciale. *Les opérations peuvent être les suivantes :*

- Vérification du bon fonctionnement des serveurs, baies, NAS, ... ;
- Gestion des droits d'accès au réseau des Utilisateurs ;
- Gestion des connexions extérieures (routeurs, ADSL, modems) ;
- Vérification des performances du réseau ;
- La mise à jour des bases antivirus (étant entendu que le Prestataire ne peut être tenu pour responsable de l'efficacité des logiciels antivirus ni des conséquences qui pourraient résulter d'une contamination des fichiers) ;
- La vérification des procédures de sauvegarde en réseau, à l'exclusion des sauvegardes locales sur postes de travail ;
- La mise à jour des différents patches ;
- Les tests de sauvegarde et de restauration demandés par le Client ;
- Envoi d'un rapport au Client après une opération ;
- Mise à jour mensuelle des PC Windows (le système d'exploitation doit être encore supporté par l'Editeur) et des serveurs.

Cette prestation intègre la vérification régulière de l'état du Système d'information qui suit un mode opératoire prédéfini et entendu entre le Prestataire et le Client à la Mise en service. Cette liste préétablie est complétée à chaque opération de maintenance préventive.

Le Client et ses Utilisateurs restent libres de demander, préalablement à ou durant l'intervention au technicien à modifier les actions programmées et planifiées. Dans ce cas, la modification se fait aux risques et périls du Client qui en accepte toutes les éventuelles conséquences. A l'issue de l'intervention, le technicien peut remettre au Client une fiche d'intervention détaillant notamment le temps passé ainsi que les actions réalisées.

En principe, toute opération non-réalisée par le Prestataire lors d'une Régie sera réalisée sur la Régie suivante.

Toute non-conformité ou défaillance constatée lors de la maintenance préventive est considérée comme un Incident et entraîne un traitement correctif formalisé dans le cadre du contrat de maintenance curative Infrastructure. Le rapport fourni dresse également le constat des mises à jour recommandées, qui peuvent être implémentées par le Prestataire lors de prestations facturables.

Maintenance évolutive / patch management – Le Client peut, dans le cadre d'une Régie sécurité, confier au Prestataire la gestion des correctifs majeurs, celle-ci étant réalisée selon une récurrence définie entre les Parties. Si la mise en œuvre d'un tel correctif est replanifiée ou retardée du fait du Client, le correctif sera, en principe, mis en œuvre par le Prestataire lors de la récurrence suivante, sans que celui-ci ne puisse être tenu responsable des éventuelles conséquences de la mise en œuvre à une échéance ultérieure.

Article 5. Prise en charge des Sollicitations

Maintenance curative Infrastructure – Le Client peut confier au Prestataire des Prestations de maintenance corrective portant sur les Incidents affectant le Système d'information. Le montant de la redevance dépend de l'étendue du Périmètre et peut être réévalué en fonction de

son évolution (à la hausse, à tout moment / à la baisse, en fonction des périodes d'engagement).

Les Matériels et logiciels pouvant être pris en charge dans le cadre de ces Prestations sont les suivants :

- Serveurs physiques :

Matériels pris en charge : Tous serveurs des marques HP, Dell, Fujitsu, Lenovo ainsi que les unités de sauvegardes liées à ces serveurs (NAS, lecteurs de bandes) et onduleurs associés.

Logiciels intégrés : Système d'exploitation hôte installé sur chaque serveur physique du périmètre (MS Windows supporté par Microsoft, hyperviseurs Microsoft HyperV et VmWare vSphere, également sous support), ainsi que toutes les fonctions liées à ces logiciels, sauvegardes et DataCore.

- Baies de disques :

Matériels pris en charge : Toutes baies des marques HP, Dell, Fujitsu, Lenovo et onduleurs associés.

- Serveurs virtualisés :

Logiciels pris en charge : Système d'exploitation Microsoft Windows récents (sous support éditeur) et services intégrés (Service Active Directory, services réseaux, services de fichiers, services d'impression...).

Logiciels middleware d'Infrastructure : Messagerie Microsoft Exchange, Virtualisation de données DataCore, Utilitaires de sauvegarde Veeam Backup et Antivirus F-Secure.

- Equipements réseau :

Matériels pris en charge : Commutateur / cœur de réseau / routeur / borne Wi-Fi / portail captif et onduleurs associés.

- Equipements de sécurité

Matériels pris en charge : Appliance sécurité / Pare-feu / contrôleur Wi-Fi et onduleurs associés.

Le contrat de maintenance curative Infrastructure permet de traiter les Sollicitations suivantes :

- Maintenance pièces (couvert par la garantie du constructeur) ;
- Main d'œuvre ;
- Déplacements ;
- Délai de prise en compte de la Sollicitation (GTI) : 4 Heures Ouvrées pour les Incidents bloquants
- Remontée au constructeur concerné des demandes de garanties constructeur ;
- Mise en place de solutions de contournement ;
- Réinstallation des systèmes d'exploitation ;
- Réinstallation des logiciels ;
- Restauration des Données à partir des supports de sauvegarde ;
- Diagnostic à distance si accès possible en télémaintenance.

Le contrat de maintenance couvre la gestion des Incidents, incluant la gestion des tiers-mainteneur (auquel cas le Ticket est redirigé vers le support du tiers et son traitement est suivi par le Prestataire), sur site et à distance. Toutefois, le Prestataire ne prend aucun engagement quant au délai d'intervention du tiers pour les Incidents et demandes nécessitant une action de la part d'un tiers (ex : constructeur, éditeur etc.). Il est précisé en outre que la maintenance n'a jamais vocation à remplacer un besoin de formation du Client ou une demande du Client ne

s'apparentant pas à un Incident ou correspondant à un Projet à part entière. La gestion des demandes de services et les changements relatives à l'Infrastructure ou à un Utilisateur ne sont pas inclus dans la maintenance curative Infrastructure.

Les demandes, autres que les Incidents, seront décomptées d'un CTR ou facturées au réel selon les tarifs en vigueur chez le Prestataire au moment de la demande ou faire l'objet d'une Prestation complémentaire.

En sus des exclusions prévues à l'article 8.4 des CGS, les Sollicitations relatives aux Matériels et logiciels suivants ne sont pas prises en charge dans le cadre de la Maintenance curative Infrastructure :

- Matériel hors garantie

Il est précisé que le changement de pièces se fait sur devis exclusivement, si la panne est identifiable.

- Logiciels ne disposant plus d'un support par l'Editeur
- Applications métier (redirection de l'Utilisateur vers le support du tiers)

Support Utilisateurs (pack) – Le support Utilisateurs a pour objectif de répondre aux Sollicitations des Utilisateurs portant sur leur environnement numérique et notamment :

- Corriger un Incident ; et/ou
- Mettre en place une configuration simple ; et/ou
- Apporter une aide à l'Utilisateur ; et/ou
- Transmettre la Sollicitation au Fournisseur concerné.

Le Client souscrit pour l'ensemble de ses Utilisateurs, à des packs Support Utilisateurs proposés par le Prestataire. En cas d'évolution du nombre d'Utilisateurs, le Prestataire ajustera le nombre de packs souscrits au plus tard au moment de la première Sollicitation par le nouvel Utilisateur. En cas de refus par le Client, les Sollicitations des nouveaux Utilisateurs feront l'objet d'un débit du CTR associé. En cas d'absence de CTR, le Prestataire facturera le temps passé au taux en vigueur au moment de la réalisation de la Prestation pour l'Utilisateur.

La Sollicitation porte sur l'environnement numérique de l'Utilisateur (constitué de manière exhaustive des : système poste et périphériques de travail, messagerie, bureautique Office et outils collaboratifs Teams et OneDrive).

Il existe trois types de packs Utilisateurs : « Essentiel », « Standard » et « Avancé ». Le détail de chaque pack (notamment : nombre limité ou illimité de Sollicitations, typologie des Sollicitations prises en charge, utilisation du CTR etc.).

Sauf mention autre dans une Offre commerciale, les Niveaux de service (en Heures Ouvrées) relatif au délai de prise en compte sont les suivants :

	Pack Essentiel	Pack Standard	Pack Avancé
Incident bloquant*	J+1	4 heures	4 heures
Travail dégradé*	J+3	8 heures	4 heures
Demandes portant sur la gestion des comptes Utilisateurs (création, suppression, session poste)	Pas de GTI	8 heures	8 heures

* L'Incident est bloquant lorsque : le poste de l'Utilisateur ne démarre pas, le poste se fige, le poste fait l'objet d'une instabilité caractérisée du système d'exploitation (Windows ou MacOS). Les autres Incidents sont considérés comme des Incidents en travail dégradé.

L'article 8.4 des CGS s'applique aux packs Utilisateurs. Cet article est complété par les exclusions suivantes :

- Toute Sollicitation relevant de la cybersécurité (par exemple : cyberattaque, virus, vol ou détournement de Données, usurpation, etc.) ;
- L'installation du nouveau poste de travail ou le prêt d'un poste de travail à la suite d'une panne ;
- Le support, les demandes ou le paramétrage en rapport avec un copieur (que ce soit sur le copieur ou les postes) ;
- Les paramétrages de masse concernant plusieurs Utilisateurs ou tout sujet qui concerne l'Infrastructure ou serveur ou réseau ;
- L'installation, le paramétrage et le support des logiciels tiers/métier (par exemple : logiciels de gestion, ERP) et téléphonie/liens internet grand public ;
- La formation des Utilisateurs aux outils informatiques ou aux logiciels ;
- Les Interventions sur Site au-delà de 150 kms par rapport à une agence OCI ou les interventions à domicile.

Pour les Sollicitations d'ordre cyber, leur traitement est une Prestation additionnelle qui fait l'objet d'un tarif spécifique.