

## CONDITIONS PARTICULIERES « INFRASTRUCTURE – OCI »

Version en vigueur à compter du 2 mai 2026

Le présent document décrit les Conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relatives à l'infrastructure du Client.

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/> (ci-après les « **CGS** »).

### Article 1. Champ d'application

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 OCI<sup>1</sup>.

### Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes Conditions particulières :

« **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 ;

« **Demande** » : désigne toute Sollicitation du Client n'étant ni un Incident ni un Projet et se décomposant comme suit :

- « **Demande de changement** » : désigne une demande de changement majeur d'un composant ou service de l'Infrastructure, ce changement pouvant impacter un ou plusieurs composants ;
- « **Demande de service** » : désigne une demande de changement mineur et procédurée ne justifiant pas d'une planification et d'une mise en production. Par exemple : demande de création d'un Utilisateur, modification de mot de passe ;

« **Etat des lieux** » : 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 cet état des lieux a été réalisé par le Client ou un tiers, il s'agit alors d'un « **Cahier des charges** » ;

« **GTI** » (garantie de temps d'intervention) : désigne la durée entre l'ouverture d'un Ticket et sa prise en charge par un technicien du centre de support.

« **Incident** » : désigne un événement ne faisant pas partie du fonctionnement normal du Système d'information (service, matériel, logiciel, environnement numérique et professionnel de l'Utilisateur) et qui cause ou peut causer l'altération de la qualité des services et de la productivité du Client ;

« **Infrastructure** » : désigne l'ensemble des composants matérielles, logicielles, réseau, systèmes, stockage des Données nécessaires au bon fonctionnement et à la gestion des environnements informatiques 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 l'ensemble des ressources incluant l'Infrastructure et les outils informatiques mis en place chez le Client, lui permettant de collecter, de stocker, d'analyser et de traiter les informations nécessaires au bon fonctionnement des activités du Client.

### Article 3. Périmètre des Prestations

Le Client a souscrit à des Prestations par le biais d'une Offre commerciale qui s'inscrivent dans les présentes Conditions particulières. Les principales prestations que le Prestataire propose sont décrites en **Annexe A**.

#### 3.1. Mise en place des Prestations

**Analyse des besoins** – Afin de s'assurer de la bonne compréhension des besoins du Client et de ses attentes sur les Prestations récurrentes, le Prestataire pourra procéder dans un premier temps, à un Etat des lieux 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 Etat des lieux complémentaire et ne peut être tenu pour responsable des informations qui y sont contenues ou encore d'en vérifier l'exactitude ou l'exhaustivité. Par la suite, lorsque celle-ci est prévue par les Parties, le Prestataire procédera à une phase d'initialisation afin de cartographier l'Infrastructure existante. Cette phase permettra, également et le cas échéant, de mieux appréhender le Système d'information sur lequel le Prestataire doit intervenir ainsi que les prestations souhaitées par le Client.

<sup>1</sup> 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

**Mise en place ou reprise de l'Infrastructure** – La mise en place ou la reprise de l'Infrastructure ne sont pas couvertes par les présentes Conditions particulières qui spécifient le cadre applicable aux Prestations de services managés. 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.

**Prestations de Mise en service** – Les Parties conviennent conjointement d'une date de démarrage-cible des Prestations récurrentes. Préalablement, le Prestataire procède aux opérations nécessaires pour mettre en place les Prestations souscrites. Par exemple, lorsque le Client souscrit à des Prestations managées de supervision, les Prestations nécessitent d'abord l'installation par le Prestataire d'agents permettant de récolter les signaux à suivre ou d'accéder à distance aux postes de travail, serveurs. La fin de la mise en place de chaque Prestation constitue la Mise en service et fait démarrer à la fois la Prestation, l'application des éventuels Niveaux de service et la facturation de la Prestation concernée.

## ANNEXE A CATALOGUE DE SERVICES

Le catalogue des services du Prestataire encadrés par les présentes Conditions particulières est décrit à la présente annexe.

Chaque section décrit : (i) le périmètre d'intervention, (ii) les lieux et horaires de réalisation des prestations et (iii) les Niveaux de service éventuellement applicables.

### Article 1. Prise en charge des Sollicitations 1.1. Maintenance curative Infrastructure

**Objectif :** *Maintenir et/ou remettre en bon état de fonctionnement les matériels et les logiciels systèmes définis comme entrant dans le périmètre.*

**Description des Prestations** – Les Prestations comprennent (i) la gestion des Incidents portant sur les matériels et logiciels système inclus dans le périmètre ainsi que (ii) la gestion des tiers-mainteneurs (c'est-à-dire la redirection vers le support-tiers et son traitement est suivi par le Prestataire), à distance (par défaut) et sur Site. 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.).

Est incluse dans les Prestations la gestion des Incidents ayant fait l'objet d'une Sollicitation portant sur un matériel ou un logiciel listé ci-après :

Serveurs physiques	<p><b>Matériels :</b> 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.</p> <p><b>Logiciels intégrés :</b> Système d'exploitation hôte installé sur chaque serveur physique du périmètre (MS Windows, hyperviseurs Microsoft HyperV et VmWare vSphere, à condition que ceux-ci soient supportés par leur éditeur), ainsi que toutes les fonctions liées à ces logiciels, sauvegardes et DataCore.</p>
Baies de disque	<p><b>Matériels :</b> Toutes baies des marques HP, Dell, Fujitsu, Lenovo, Huawei et onduleurs associés.</p>
Serveurs virtualisés	<p><b>Logiciels pris en charge :</b> Système d'exploitation Microsoft Windows récents (sous support éditeur) et services intégrés (Service Active Directory, services réseaux, services de fichiers, services d'impression...).</p> <p><b>Logiciels Middleware d'Infrastructure :</b> Messagerie Microsoft Exchange, Virtualisation de données DataCore, utilitaires de sauvegarde Veeam Backup et Antivirus WithSecure.</p>
Équipement réseau	<p><b>Matériels pris en charge :</b> Commutateur / cœur de réseau / routeur / borne Wi-Fi / portail captif et onduleurs associés.</p>
Équipement de sécurité	<p><b>Matériels pris en charge :</b> Appliance sécurité / Pare-feu / contrôleur Wi-Fi et onduleurs associés.</p>

A l'inverse, les Sollicitations relatives aux éléments suivants ne seront 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 panne identifiable),
- Logiciels ne disposant plus d'un support par l'éditeur,
- Applications métier et développements associés (redirection de l'Utilisateur vers le support du tiers),
- Bases de données,
- Traitements spécifiques (scripts, *batches*, etc.),
- Incidents impactant le bon fonctionnement des éléments d'interconnexion réseau WAN (routeurs opérateurs).

**Prestations couvertes** – Les Prestations de maintenance curative Infrastructure permettent de réaliser les opérations de traitement des Incidents comme suit :

- Maintenance pièces (couvert par la garantie du constructeur) ;
- Main d'œuvre ;
- Déplacements ;
- Délai de prise en charge de l'Incident
- 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 (si existant) ;
- Diagnostic à distance (si accès possible en télémaintenance) ;

**Lieu de réalisation des Prestations** – Les Interventions se déroulent par défaut à distance. Toute Intervention sur Site fera l'objet d'un débit du Contrat-temps du Client.

**Niveaux de service** – Les Niveaux de service applicables sont les suivants : le Prestataire prend en charge un Incident bloquant dans le cadre des Prestations en 8 Heures Ouvrées après Sollicitation du Client (GTI).

**Evolution du périmètre** – 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).

**Prestations hors-périmètre** – Les Prestations de maintenance curative n'ont jamais vocation à remplacer un besoin de formation du Client ou à répondre à 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 relatifs 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 Contrat-temps ou facturées au réel selon les tarifs en vigueur chez le Prestataire au moment de la Sollicitation ou feront l'objet d'une nouvelle offre commerciale.

## 1.2. Support Utilisateurs (pack Utilisateurs)

**Objectif :** 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.

**Etendue des Prestations** – 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 Contrat-temps associé. En cas d'absence de Contrat-temps, le Prestataire facturera le temps passé au taux en vigueur au moment de la réalisation de la Prestation pour l'Utilisateur.

Les Prestations comprennent la gestion des Sollicitations (Incidents ou Demandes) des Utilisateurs en lien avec leur environnement informatique de travail (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 Contrat-temps etc.).

Sont inclus dans le périmètre :

- Les Incidents et Demandes de service en lien avec l'environnement de travail numérique de l'Utilisateur, incluant l'ouverture d'un appel chez les constructeurs pour les Incidents hardware des matériels sous garantie ; et
- Les Sollicitations relatives aux postes de travail et aux périphériques Apple, les postes sous Linux ainsi que les Sollicitations impactant les Middleware installés sur les postes de travail.

Sont exclus des Prestations :

- Les Incidents hardware des matériels hors garantie feront l'objet d'un devis de réparation ; et
- Les Sollicitations relevant de la cybersécurité (par exemple : cyberattaque, virus, vol ou détournement de Données, usurpation, etc.), les Sollicitations relatives à un Produit logiciel ou à un développement ou les Sollicitations relatives à la téléphonie et/ou aux liens internet grand public ainsi que les Sollicitations (par exemple : support, Demandes ou paramétrage) en rapport avec un copieur (que ce soit sur le copieur ou les postes) ; et
- Les installations ou Demandes de changement nécessitant un mode Projet (par exemple : paramétrages de masse concernant plusieurs Utilisateurs ou tout sujet qui concerne l'Infrastructure ou serveur ou réseau) ; et
- Les Sollicitations affectant un groupe d'Utilisateurs (par exemple : déploiement GPO, modification de stratégie de sécurité, gestion des groupes d'Utilisateurs ou des unités organisationnelles dites « **OU** ») ; et
- L'installation du nouveau poste de travail ou le prêt d'un poste de travail à la suite d'une panne ; et
- La formation des Utilisateurs aux outils informatiques ou aux logiciels ; et
- Les Interventions sur Site au-delà de 150 kms par rapport à une agence OCI ou les interventions à domicile.

**Lieu de réalisation des Prestations** – Les Interventions se déroulent exclusivement à distance. Toutefois, dans certains cas, une Intervention sur Site est possible. Dans ce cas, cette Intervention fera l'objet d'une facturation conformément aux modalités prévues dans le pack souscrit.

**Niveaux de service** – Les Niveaux de service (en Heures Ouvrées) relatif au délai de prise en compte dépendent du Pack souscrits et sont les suivants :

	Pack Essentiel	Pack Standard	Pack Avancé
Incident bloquant <sup>2</sup>	J+1	4 heures	4 heures
Travail dégradé <sup>3</sup>	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

Toutefois, les Sollicitations relatives aux postes de travail et aux périphériques Apple, ainsi que les postes sous Linux ainsi que les Sollicitations impactant les Middleware et les applications métiers installées sur les postes de travail sont traitées en *best effort*, selon la disponibilité technique du Prestataire. Les applicatifs métier du poste de travail seront réinstallées par le Prestataire selon une procédure fournie par le Client.

## Article 2. Supervision de l'Infrastructure

### Objectif :

- Suivre *proactivement* en Heures Ouvrées l'état de santé de tout ou partie du Système d'information (pouvant inclure les sauvegardes) ; et
- Suivre à échéances régulières les indicateurs et équipements supervisés.

**Etendue des Prestations** – 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 définis 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 dans le cadre d'un Ticket, 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.

**Mise en service** – Les spécifications techniques de la supervision, comprenant l'ensemble des caractéristiques de supervision des différents équipements, sont définis par le Prestataire et le Client lors de la Mise en service de la Prestation.

## Article 3. Régie(s) 3.1. Régie de maintenance préventive

**Objectif :** sur Site ou à distance, exécuter, sous la supervision du Client, les opérations de maintenance du Système d'information.

**Etendue des Prestations** – 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.

**Exemples d'opérations réalisées** – 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, ... ;

<sup>2</sup> 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).

<sup>3</sup> Les Incidents autres que bloquants sont considérés comme des Incidents en travail dégradé.

- 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 ;
- Les tests de sauvegarde et de restauration demandés par le Client ;
- Envoi d'un rapport au Client après une opération.

### 3.2. Régie de sécurité (patch management)

**Objectif :** sur Site ou à distance, exécuter, sous la supervision du Client, les opérations relatives à la gestion des correctifs majeurs sur le Système d'information.

**Etendue des Prestations** – Le Client confie au Prestataire la gestion des correctifs majeurs, celle-ci étant réalisée selon une récurrence définie entre les Parties dans l'Offre commerciale. 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.

### 3.3. Délégation de compétences

**Etendue des Prestations** – La Prestation consiste à mettre à disposition une ou plusieurs ressources dont les missions sont supervisées par le Client. La ressource peut, par exemple, assister les Utilisateurs dans l'usage de leurs postes informatiques ou réaliser certaines opérations informatiques souhaitées par le Client. Cette Prestation est décomptée par demi-journée, intégrant le déplacement sur Site.

Le montant associé à la Prestation dépend de la fréquence et du type de profil de la ressource concernée.

**Lieu de réalisation des Prestations** – La délégation a lieu sur Site du Client.

**Conditions particulières applicables** – Les Conditions particulières applicables en la matière sont disponibles sur le site internet du Prestataire ([www.oci.fr/conditions-generales](http://www.oci.fr/conditions-generales)).

## Article 4. Gouvernance

**Objectif :** Mettre à disposition du Client un pilote de la prestation appelé Service Delivery Manager, chargé de vérifier le bon déroulement des Prestations et le respect des engagements contractuels.

**Etendue des Prestations** – Les Prestations comprennent (i) la désignation puis la mise à disposition d'un *Service Delivery Manager* en charge du suivi de la qualité de la Prestation, du maintien en conformité de la base documentaire (processus et procédures), de la remise des rapports et des comptes-rendus, de l'amélioration continue et de la gestion de crise et (ii) la planification et la réalisation, selon la fréquence définie entre les Parties à l'Offre commerciale, de comités de pilotage animés par le *Service Delivery manager*, permettant de fournir puis d'analyser les indicateurs opérationnels et contractuels, de définir les plans d'action et les plans d'amélioration et de rédiger le compte-rendu.

**Prérequis** – Le Client désignera un responsable opérationnel qui sera l'interlocuteur privilégié du *Service Delivery Manager* et qui devra valider les plans d'actions, les plans d'amélioration et acter les décisions.

**Lieu et horaires de réalisation des Prestations** – Les lieu(x) et horaires de réalisation des Prestations de gouvernance dépendront des disponibilités du *Service Delivery Manager* sur les Heures ouvrées et de la planification des comités de pilotage.