OCI INFORMATIQUE & DIGITAL

CONDITIONS PARTICULIERES

OCI SUD OUEST SERVICES MANAGES (SSM)

Version en vigueur à compter au 21 octobre 2026

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques de services managés relatifs à l'infrastructure du Client et aux environnements utilisateurs.

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 portent sur l'assistance utilisateur et sur le maintien en conditions opérationnelles de l'infrastructure du Client dans le périmètre. Le Client a souhaité bénéficier des services du Prestataire (entité OCI Sud-Ouest) afin notamment de mettre en place, d'exploiter ou d'améliorer son système d'information, que celui-ci ait été installé ou non par le Prestataire.

Article 2. Définitions spécifiques

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

« **Best effort** » désigne un engagement de moyens pris par le Prestataire pour la réalisation d'une Prestation sans appliquer de Niveau de service ;

« **Contrat-temps** » désigne un ensemble d'heures pré-payées par le Client, valable jusqu'à épuisement des heures et au plus tard dix-huit (18) mois après leur souscription ;

« **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.

« **Heures Ouvrées** » désigne les heures d'ouverture du Service d'assistance du Prestataire sur les Jours Ouvrés, soit de 8h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 (du lundi au vendredi). Par opposition, les « **Heures non-Ouvrées** » correspondent aux heures de fermeture du Service d'assistance. Il est précisé que les Interventions sur Site sont réalisées sur les Jours ouvrés de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00.

« **Incident** » désigne un évènement 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 ;

« **Middleware** » désigne tout logiciel polyvalent qui fournit aux applications des services que le système d'exploitation n'assure pas. Il permet notamment de faire communiquer deux applications entre elles ;

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

« **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. Obligations spécifiques du Client

Durant les Prestations, le Client devra, de manière générale, s'assurer 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 le cas échéant et qu'il a mis en place les procédures, notamment internes et de sécurité, nécessaires aux Prestations.

Le Client est en charge de (i) 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, (ii) tenir à jour l'inventaire de son parc informatique et (iii) 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.

Enfin, le Client est explicitement informé qu'il est responsable de la sauvegarde des Données qu'il héberge dans son Système d'information et des dangers liés à une éventuelle absence de sauvegarde (par exemple en cas de perte ou de dommage affectant les Données). En tout état de cause, le Client est responsable de la vérification de l'intégrité des Données et des Contenus sauvegardés et des éventuels plans de maintenance des bases de données (*dump*). 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 échéances régulières. Préalablement à toute Intervention, s'assurer de la mise en place d'une stratégie de protection et de sauvegarde adéquate de ses Données et Contenus, programmes et fichiers informatiques pour en assurer la confidentialité et la sécurité.

Article 4. Périmètre des Prestations

4.1. Catalogue de service

Le catalogue des prestations auxquelles le Client peut souscrire est décrit à l'**Annexe A** des présentes Conditions particulières.

4.2. Modalités spécifiques de souscription, d'évolution et de décompte des Prestations

Souscription aux Prestations – Les Prestations auxquelles le Client a effectivement souscrit et le périmètre sur lequel elles s'appliquent sont détaillées dans l'Offre commerciale acceptée par le Client et à l'**Annexe B** des présentes Conditions particulières.

Evolution des Prestations – Le montant des Prestations dépend du périmètre (notamment : nombre d'Utilisateurs et nombre d'équipements). En cas d'évolution à la hausse, les montants seront mis à jour sur la base des tarifs en vigueur applicables chez le Prestataire à la date-anniversaire du Contrat.

Unité(s) de temps – Les prestations décrites à l'**Annexe A** indiquent des unités de temps (ci-après « **UTx** »). Les unités de temps applicables sont les suivantes :

- **UT0** = les Prestations sont incluses dans le contrat, quelle que soit leur durée (aucun débit du Contrat-temps) ;
- **UT1** = la durée est forfaitisée, le débit du Contrat-temps se fait en fonction du forfait ;
- **UT2** = le Contrat-temps est débité au réel du temps passé ;
- **UT3** = la durée de traitement est limitée (débit du Contrat-temps au-delà de cette durée).

4.3. 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.

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 procèdera 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 une Prestation de supervision, les Prestations nécessitent d'abord l'installation 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 la Prestation, l'application des éventuels Niveaux de service et la facturation de la Prestation concernée.

Article 5. Durée spécifique des Prestations

Sauf mention contraire à l'**Annexe B**, la durée par défaut de la période d'engagement initial des Prestations récurrentes est, à compter de la date-anniversaire du Contrat, de douze (12) mois, renouvelable par période de douze (12) mois, sauf dénonciation, par l'une ou l'autre des Parties, par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, au moins trois (3) mois avant l'échéance de la période en cours.

ANNEXE A
CATALOGUE DE SERVICE

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. Assistance administrateur

1.1. Assistance à la gestion quotidienne du service

Objectif : *Assister le service informatique du Client dans l'administration et l'exploitation du Système d'information.*

Etendue des Prestations – Les Prestations comprennent (i) la réalisation d'opération de modifications d'accès, d'ajustements selon procédures et d'évolutions (si celle-ci ne s'apparente pas à un Projet à part entière), et (ii) la prise en compte et la gestion des Demandes de service relatives à l'Infrastructure.

Sont inclus dans le périmètre les matériels et logiciels constituant l'Infrastructure et entrant dans le périmètre ainsi que toutes les opérations courantes dans le cadre de l'administration et l'exploitation d'un système d'information. Sont exclus les environnements postes ainsi que les prestations d'ingénierie nécessitant des compétences spécifiques (architecte, développeur, DBA) qui sont des Projets à part entière.

Procédures – Les opérations courantes à réaliser dans le cadre de la Prestation d'assistance administrateur sont procédurées par le Client.

Lieu et horaires de réalisation des Prestations – Les Prestations décrites dans la présente section sont réalisées sur les Heures Ouvrées et à distance, par téléphone ou par le biais de télé-opérations.

Niveaux de service – Les Niveaux de service applicables sont les suivants :

Assistance administrateur	
GTI	8 Heures Ouvrées
Unité de temps	UT2

1.2. Maintenance préventive

Objectif : *Vérifier à échéance régulière l'état de l'Infrastructure*

Etendue des Prestations – Les Prestations comprennent la vérification régulière de l'état du Système d'information qui suit un mode opératoire et une liste de tâches prédéfinis et entendus entre le Prestataire et le Client à la Mise en service (cette liste préétablie est complétée à chaque opération de maintenance préventive). La liste de tâches peut par exemple prévoir la réalisation de tests de sauvegarde et de restauration en accord avec le Client et la redirection en cas de non-conformités vers les équipes en charge du maintien en conditions opérationnelles. A l'issue de chaque Intervention, le Prestataire fournit un rapport d'intervention au Client.

Le Client et ses Utilisateurs restent libres de demander, préalablement ou durant la Prestation de maintenance préventive 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 la Prestation de maintenance préventive, 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 Prestation de maintenance préventive sera réalisée lors de l'Intervention suivante.

Toute non-conformité ou défaillance constatée lors de Prestation la maintenance préventive entraine un traitement correctif formalisé dans le cadre des Prestations de maintien en conditions opérationnelles lorsque celles-ci ont été souscrites par le Client. Le rapport fourni dresse également le constat des mises à jour recommandées, qui peuvent être implémentées par le Prestataire lors de prestations facturables dans le cadre de la Prestation de *patch management*.

Niveaux de service – Les Niveaux de service applicables sont les suivants :

Maintenance préventive	
GTI	Selon planification convenue entre les Parties

Article 2. L'assistance Utilisateurs

Objectif : *Assister au quotidien les Utilisateurs et veiller au bon fonctionnement de leurs environnements de travail informatique et numérique.*

Les Prestations comprennent la gestion des Sollicitations (Incidents ou Demandes de service) des Utilisateurs en lien avec leur environnement numérique de travail (constitué de manière exhaustive des : système poste et périphériques de travail, messagerie, bureautique Office et outils collaboratifs Teams et OneDrive).

Les Sollicitations affectant un groupe d'Utilisateurs (par exemple : déploiement GPO, modification de stratégie de sécurité, gestion des groupes d'Utilisateurs ou des OU) sont traitées dans le cadre de la Prestation d'assistance administrateur, si le Client a souscrit à une telle prestation.

2.1. Gestion de l'environnement des Utilisateurs

Etendue des Prestations – 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).

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, ainsi que les postes sous Linux ainsi que les Sollicitations impactant les Middleware installés sur les postes de travail ; et
- Les Sollicitations relatives à Microsoft 365 et/ou Office 365 si le Client a souscrit à l'option Modern Workplace ou au Pack 3.

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. Toute Intervention sur Site fera l'objet d'un débit du Contrat-temps technicien du Client.

Niveaux de service – Les Niveaux de service dépendent du forfait ou du pack souscrit.

Sauf mention autre dans une Offre commerciale ou à l'**Annexe B**, les Niveaux de service relatifs à la gestion des Sollicitations incluses dans le périmètre sont les suivants :

Catégorie		Incident	Demande de service	Sollicitation Microsoft 365 et/ou Office 365
Pack 1	GTI	4 Heures Ouvrées	3 Jours Ouvrés	Nécessite l'option Modern Workplace
	Unité de temps	UT3 30 minutes incluses	UT2	
Pack 2	GTI	4 Heures Ouvrées	8 Heures Ouvrées	
	Unité de temps	UT3 30 minutes incluses	UT3 30 minutes incluses	
Pack 3	GTI	4 Heures Ouvrées	4 Heures Ouvrées	Incluse
	Unité de temps	UT0	UT0	

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. Ces Sollicitations font l'objet des Niveaux de service suivants :

Catégorie		Incident	Demande de service
Pack 1	GTI	Non-applicable	Non-applicable
	Unité de temps	UT3 30 minutes incluses	UT2
Pack 2	GTI	Non-applicable	Non-applicable
	Unité de temps	UT3 30 minutes incluses	UT3 30 minutes incluses
Pack 3	GTI	Non-applicable	Non-applicable
	Unité de temps	UT3 1 heure incluse	UT3 1 heure incluse

Souscription pour l'ensemble des Utilisateurs – Le Client doit souscrire à un pack Utilisateur pour l'ensemble de ses Utilisateurs. En cas d'évolution du nombre d'Utilisateurs ou du nombre de Tickets, 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 technicien 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.

2.2. Option Modern Workplace

Etendue des Prestations – Les Prestations comprennent la gestion des Sollicitations (Incidents ou Demandes de service) des Utilisateurs impactant les Produits logiciels Microsoft 365 et/ou Office 365.

Les Produits logiciels se déclinent comme suit :
- Les logiciels installés sur les postes et les équipements des Utilisateurs (par exemple : client de messagerie, pack Office de Microsoft) ; et
- Les services applicatifs hébergés dans le Cloud de Microsoft (OneDrive, Sharepoint, Teams, Exchange) et les fonctions liées à la sécurité (Defender, ATP, AIP).

Sont exclus des Prestations la gestion des Sollicitations relatives aux aspects fonctionnels des Produits logiciels et développements spécifiques / Développement (par exemple : fonctions Excel, Scripts, macros, création et gestion de contenus sur Powerpoint ou Sharepoint).

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

Niveaux de service – Les Niveaux de service dépendant du pack souscrit.

Sauf mention autre dans une Offre commerciale, les Niveaux de service de prise en compte (GTI) relatifs à la gestion des Sollicitations incluses dans le périmètre sont les suivants :

Catégorie		Incident	Demande de service
Pack 1	GTI	4 Heures Ouvrées	3 Jours Ouvrés
	Unité de temps	UT3 30 minutes incluses	UT2
Pack 2	GTI	4 Heures Ouvrées	8 Heures Ouvrées
	Unité de temps	UT3 30 minutes incluses	UT3 30 minutes incluses
Pack 3	GTI	4 Heures Ouvrées	4 Heures Ouvrées
	Unité de temps	UT0	UT0

2.3. Option Délégation sur Site

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.

Article 3. Maintien en conditions opérationnelles

Pour les Prestations décrites au présent article, il est précisé que :
- Pour un équipement ou logiciel couvert par l'unité de temps UT0, la gestion des Incidents sur Site et à distance est incluse et la durée de traitement n'est pas limitée dans le temps ;
- Pour un équipement ou logiciel couvert par l'unité de temps UT3, la gestion des Incidents à distance est incluse et la durée de traitement est limitée dans le temps. Les Interventions sur Site et le dépassement du temps inclus sont débités du Contrat-temps.

3.1. Gestion des Incidents liés à l'Infrastructure

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

Etendue 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 Sollicitations nécessitant une action de la part d'un tiers (par exemple : Fournisseur, prestataire du Client *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 :

	Matériels : 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.

Serveurs physiques	**Logiciels intégrés :** 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.
Baies de disque	**Matériels :** Toutes baies des marques HP, Dell, Fujitsu, Lenovo, Huawei 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 WithSecure.
Equipement réseau	**Matériels pris en charge** : Commutateur / cœur de réseau / routeur / borne Wi-Fi / portail captif et onduleurs associés.
Equipement de sécurité	**Matériels pris en charge** : Appliance sécurité / Pare-feu / contrôleur Wi-Fi et onduleurs associés.

En plus des cas prévus aux CGS, 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, *batchs*, *etc*.),
- Incidents impactant le bon fonctionnement des éléments d'interconnexion réseau WAN (routeurs opérateurs).
- Sollicitation non-qualifiable d'Incident, étant précisé que les Demandes de service peuvent être traitées dans le cadre d'une Prestation d'assistance administrateur si le Client y a souscrit et que les Demandes de changement sont traitées en mode Projet.

Ouverture d'un Ticket – Parallèlement à la prise de contact du Client auprès du Prestataire, dans le cas où le Client a souscrit à une Prestation de supervision, l'Incident peut être détecté par le Prestataire qui ouvre alors un Ticket qui sera traité dans le cadre des Prestations de maintien en conditions opérationnelles.

Lieu de réalisation des Prestations – Les interventions se déroulent exclusivement à distance. Toute intervention sur Site fera l'objet d'un débit du Contrat-temps du Client.

Niveaux de service – Les Niveaux de service dépendent de l'unité de temps associée aux matériels et logiciels dans le périmètre.

Catégorie		Incident dans le périmètre
UT0	**GTI**	4 Heures Ouvrées
	Unité de temps	UT0
	Type d'intervention	Sur Site ou à distance
UT3	**GTI**	4 Heures Ouvrées
	Unité de temps	UT3 30 minutes incluses
	Type d'intervention	A distance uniquement

Toutefois, les Incidents portant sur un matériel, les Middleware et les systèmes non-inclus dans la liste des matériels ou logiciels entrant dans le périmètre sont traitées en Best effort, selon la disponibilité technique du Prestataire. Ces Sollicitations font l'objet des Niveaux de service suivants :

Catégorie		Incident hors-périmètre (sur accord du Prestataire)
UT0	**GTI**	Non-applicable
	Unité de temps	UT2
	Type d'intervention	Sur Site ou à distance
UT3	**GTI**	Non-applicable
	Unité de temps	UT2
	Type d'intervention	Sur Site ou à distance

3.2. Supervision de l'Infrastructure

Etendue des Prestations – Les Prestations dépendent de l'option souscrite (voir les sous-sections ci-dessous).

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.

Prestation de supervision – Le Prestataire procède, à l'aide d'une solution logicielle, à la supervision automatisée et permanente des éléments dans le périmètre supervisé. La solution logicielle notifie le service de supervision du Prestataire en cas d'alerte. La défaillance ou le franchissement des seuils paramétrés crée un Ticket qui est traité dans le cadre de la Prestation de gestion des Incidents liés à l'Infrastructure. L'Incident est traité sur les Heures Ouvrées.

Niveaux de service – Les Niveaux de service dépendent de l'unité de temps associée aux matériels et logiciels dans le périmètre.

Catégorie		Supervision
UT0	GTI	4 Heures Ouvrées
	Unité de temps	UT0
UT3	GTI	4 Heures Ouvrées
	Unité de temps	UT3 30 minutes incluses

3.2.1. Supervision ESSENTIELLE

Objectif : *Suivre proactivement (en 24/7) l'état de santé des composants matériels dans le périmètre et dans la limite de six (6) équipements physiques et des sauvegardes.*

Périmètre – Les Prestations comprennent (i) la surveillance automatisée des évènements avec l'émission d'une alerte automatique en cas de défaillance ou de franchissement des seuils paramétrés, (ii) la gestion des Incidents issus des alertes de supervision sur les Heures Ouvrées ainsi que (iii) l'enregistrement de la métrologie sur douze (12) mois.

3.2.2. Supervision STANDARD

Objectif : *Suivre proactivement (en 24/7) l'état de santé des éléments du périmètre (pouvant inclure les sauvegardes).*

Périmètre – Les Prestations comprennent (i) la surveillance automatisée des évènements avec l'émission d'une alerte automatique en cas de défaillance ou de franchissement des seuils paramétrés, (ii) la gestion des Incidents issus des alertes de supervision sur les Heures Ouvrées, (iii) la gestion des évènements ainsi que (iv) l'enregistrement de la métrologie sur douze (12) mois. En option, le Client a la possible de souscrire à un Dashboard personnalisé, de se voir créer un accès personnalisé avec authentification multi-factorielle et d'activer les alertes par SMS.

3.2.3. Supervision AVANCEE

Objectif :
- *Suivre proactivement (en 24/7) l'état de santé des éléments du périmètre (pouvant inclure les sauvegardes) ; et*
- *Mesurer et partager la disponibilité et la performance du périmètre.*

Périmètre – Les Prestations comprennent (i) la surveillance automatisée des évènements avec l'émission d'une alerte automatique en cas de défaillance ou de franchissement des seuils paramétrés, (ii) la gestion des Incidents issus des alertes de supervision sur les Heures Ouvrées, (iii) la gestion des évènements ainsi que (iv) l'enregistrement de la métrologie sur douze (12) mois. Par ailleurs, le Client bénéficie en sus des services suivants :
- Service Utilisateurs (par exemple : disponibilité d'un applicatif métier ou du système d'information) ; et
- Météo des services ; et
- Accès personnalisé à la console avec authentification multi-factorielle ; et
- Dashboard(s) personnalisé(s) ; et
- Activation des alertes par SMS ; et
- Cartographie ; et
- Tenue d'un comité de suivi trimestriel ; et
- Rapport de mesures de disponibilités des services.

3.3. Supervision des postes de travail

Objectif : *Suivre proactivement la santé des postes de travail affectés aux Utilisateurs.*

Périmètre – Les Prestations ont lieu une (1) fois par semaine et comprennent (i) la gestion automatisée des évènements de défaillance, franchissement de seuils paramétrés ou journaux d'évènements, à partir d'une console de surveillance mutualisée et (ii) la gestion des Incidents issus des évènements précités.

Prestation de supervision des postes de travail – Le Prestataire procède, à l'aide d'une solution logicielle, à la surveillance automatisée et permanente des postes de travail dans le périmètre supervisé. Durant les Heures Ouvrées, le Prestataire relève les alertes remontées par la console et crée un Ticket lors d'un évènement avéré, qui est alors traité dans le cadre de la Prestation d'assistance à l'Utilisateur si le Client y a souscrit. L'Incident est traité sur les Heures Ouvrées.

3.4. Protection continue des systèmes

Etendue des Prestations – Le *patch management* est un processus par lequel les mises à jour des logiciels composant l'Infrastructure sont planifiées et réalisées, selon la fréquence prévue ci-dessous. Les Prestations dépendent de l'option souscrite (voir les sous-sections ci-dessous). La mise à niveau des socles infrastructure (Veeam, VMWare, Datacore, baies de stockages, serveurs physiques) n'est pas incluse dans cette prestation et fait l'objet de l'option *Patch management* des Infrastructures. Les spécifications techniques de la protection continue des systèmes sont définis par le Prestataire et le Client lors de la Mise en service de la Prestation.

Prérequis – Les logiciels concernés doivent être supportés par l'éditeur Ivanti. A titre indicatif, le catalogue des produits supportés est disponible au lien suivant https://www.ivanti.com/support/supported-products. Ce catalogue est régulièrement mis à jour par l'éditeur. La Prestation ne porte pas sur la mise à jour des systèmes d'exploitation hors-catalogue et/ou hors garantie éditeur ni sur les applicatifs métier, systèmes de gestion de base de données et middleware.

3.4.1. Protection continue des systèmes ESSENTIELLE

Objectif : *Maintenir les systèmes d'exploitation Windows (serveurs virtuels et/ou postes de travail) à jour des correctifs de sécurité de niveau critique et important.*

Etendue des Prestations – La Prestation comprend :
- Suivi des publications de correctif des éditeurs,
- Application des correctifs une (1) fois par mois (une (1) semaine après publication du « Patch Tuesday » de Microsoft).
- Sur demande du Client, le Prestataire pourra fournir un rapport de conformité dans les dix (10) Jours Ouvrés suivant la fin de l'Intervention. Ce rapport mentionnera les correctifs qui ont été appliqués et ceux qui sont en échec.

Traitement des mises à jour en échec – Dans l'option ESSENTIELLE, les mises à jour en échec ne font pas l'objet d'une reprise de déploiement et l'échec peut être traité, sur demande du Client, par le Prestataire par le biais d'un Contrat-temps ou dans le cadre de la Prestation de gestion des Incidents de l'Infrastructure ou dans le cadre de la Prestation d'assistance à l'Utilisateur si le Client y a souscrit.

3.4.2. Protection continue des systèmes STANDARD

Objectif : *Maintenir les systèmes d'exploitation Windows et des applicatifs standards (serveurs virtuels et/ou postes de travail) à jour des correctifs de sécurité de niveau critique & important.*

Etendue des Prestations – La Prestation comprend :
- Suivi des publications de correctif des éditeurs ; et
- Application des correctifs une (1) fois par mois (une (1) semaine après publication du « Patch Tuesday » de Microsoft) ; et
- Le cas échéant : reprise de déploiement des correctifs en échec la semaine suivante, vérification du résultat après seconde tentative, déploiement de tâches de maintenances ciblées, préétablies & automatisées ; et
- Fonctionnalités possibles (sur demande du Client) de *patch management* étendues (planifications multiples & anneaux de déploiement) ; et
- Rapport de conformité dans les dix (10) Jours Ouvrés suivant la fin de l'Intervention.

Traitement des mises à jour en échec – Dans l'option STANDARD, le Prestataire procède à une reprise de déploiement des correctifs en échec. Si cette reprise échoue, la remédiation constitue un Incident qui pourra être pris en charge, sur demande du Client, par le biais d'un Contrat-temps ou dans le cadre de la Prestation de gestion des incidents de l'Infrastructure ou dans le cadre de la Prestation d'assistance à l'Utilisateur si le Client y a souscrit.

3.4.3. Protection continue des systèmes AVANCEE

Objectif : *Maintenir les systèmes d'exploitation Windows et des applicatifs standards (serveurs virtuels et/ou postes de travail) à jour des correctifs de sécurité de niveau critique et important, gérer de façon centralisée le cycle de mise à jour et de maintenance du périmètre.*

Etendue des Prestations – La Prestation comprend :
- Suivi des publications de correctif des éditeurs (OS Windows & applicatifs standards) ; et
- Application des correctifs une (1) fois par mois (une (1) semaine après publication du « Patch Tuesday » de Microsoft) et application immédiate des correctifs « 0 Day » ; et
- Le cas échéant, reprise de déploiement des correctifs en échec la semaine suivante, vérification du résultat après seconde tentative ; et
- Fonctionnalités possibles (sur demande du Client) de *patch management* étendues (planifications multiples & anneaux de déploiement) ; et
- Rapport de conformité dans les dix (10) Jours Ouvrés suivant la fin de l'Intervention ; et
- Mesure en continu du score d'expérience utilisateur (DEX) ; et
- Automatisation de tâches de maintenance dédiées ; et
- Déclenchement d'actions de maintenance corrective planifiée et interactive ; et
- Accès sécurisé aux tableaux de bords ; et
- Point trimestriel sur la Prestation et/ou rapport mensuel de conformité (en option, par le biais du Service Delivery Manager).

Traitement des mises à jour en échec – Dans l'option AVANCEE, le Prestataire procède à une reprise de déploiement des correctifs en échec. Si cette reprise échoue, la remédiation constitue un Incident qui pourra être pris en charge, sur demande du Client, par le biais d'un Contrat-temps ou dans le cadre de la Prestation de gestion des incidents de l'Infrastructure ou dans le cadre de la Prestation d'assistance à l'Utilisateur si le Client y a souscrit.

3.5. *Patch management* des Infrastructures

Objectif : *Garantir un niveau de mise à jour pour les éléments de l'Infrastructure dans le périmètre.*

Etendue des Prestations – Le *patch management* est un processus par lequel les mises à jour des matériels, des logiciels de gestion de stockage et de sauvegarde composant l'Infrastructure sont déployées.

Les Prestations comprennent (i) la mise à jour des infrastructures physiques (Veeam, VMWare, Datacore, baies de stockage, serveurs physiques), à raison de l'application de correctifs une (1) fois par an sur Site, selon planning défini avec le Client.

Prérequis – Les Prestations nécessitent que les mises à jour majeures aient été mises à disposition par l'éditeur concerné et que le Client ait permis l'application du correctif.

Suivi de la Prestation de *patch management* – Le Prestataire effectue le suivi des mises à jour dans une base interne qui comprend la date, le type et la version de la mise à jour ainsi que la référence de l'élément concerné par la mise à jour.

Article 4. Contrat-temps

Objectif : *Mettre à disposition du Client un crédit-temps de technicien ou d'ingénieur, utilisable à tout moment, pour les dépassements de délais d'intervention (UT3) ou les Interventions sur Site ou à distance (UT2).*

PROFIL DES INTERVENANTS ET ETENDUE DES PRESTATIONS POSSIBLES	
Expert / ingénieur	**Technicien**
- Audit d'éléments d'Infrastructure ; - Installation ou mise à jour d'éléments d'Infrastructure (hors Projet) ; - Installation ou mise à jour d'un applicatif sur un serveur (hors Projet) ; - Accompagnement à la définition d'un besoin ; - Traitement d'un Incident hors périmètre/forfait ; - Modification et/ou adaptation d'Infrastructure.	- Traitements d'ajustement procéduré sur infrastructure (modifications de droits d'accès, gestion de compte...) ; - Inventaire de parc informatique ; - Intervention sur postes de travail et environnement informatique et numérique des Utilisateurs.

Lieu et horaires de réalisation des Prestations – Le Contrat-temps peut être utilisé pour une Intervention à distance ou sur Site, à raison de sept (7) heures par jour et sur les Heures Ouvrées. Il est débité par quart d'heure pour les Interventions à distance et par demi-journée ou journée complète pour les Interventions sur Site (le temps de déplacement étant débité du Contrat-temps). Le Contrat-temps ne peut être utilisé pour un Projet d'une durée supérieure à trois (3) jours.

En cas de Contrat-temps négatif, le Prestataire se réserve le droit, à tout moment, d'envoyer une facture de régularisation.

Niveaux de service – Les Niveaux de service applicables les suivants :

Catégorie	Expert/ingénieur	Technicien
GTI	Non-applicable car Prestation planifiée	Non-applicable car Prestation planifiée
Unité de temps	UT2	UT2

Article 5. 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.

ANNEXE B
PERIMETRE DES PRESTATIONS

Document complété par le Prestataire et validé par le Client.