

CONDITIONS PARTICULIERES « SCRIBA SERVICES MANAGES »

Version en vigueur à compter du 24 juin 2025

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relative à l'infrastructure du Client et aux environnements utilisateurs (ci-après « CP SCRIBA SSM »). 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 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 SCRIBA¹) afin notamment de mettre en place, d'exploiter ou d'améliorer son système d'information, que celle-ci ait été installée ou non par SCRIBA.

Article 2. Définitions

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

Les définitions suivantes de l'article 2 DEFINITION des CGS sont remplacées comme suit :

« CT » ou « CTR » : désigne un ensemble d'heures pré-payées (appelé Crédit-Temps) par le Client, valable jusqu'à épuisement des heures et au plus tard dix-huit (18) mois après leur souscription. Le CT est associé aux Prestations définies aux présentes Conditions particulières ;

« Heures Ouvrées » désignent les heures d'ouverture du Service client du Prestataire sur les Jours Ouvrés, soit :

Du	lundi	au	De 8h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00
	vendredi		

Par opposition, les « Heures non-Ouvrées » correspondent aux heures de fermeture du Service client ;

Les Interventions sur Site sont réalisées sur les Jours ouvrés de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 18h00.

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

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

« Cadre » : 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'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 ;

« 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 tout ou partie de l'Infrastructure du Client qui fait l'objet des Prestations.

Article 3. Obligations des Parties

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.

¹ Il s'agit de l'entité SOCIETE DE CONSEILS EN REPROGRAPHIE INFORMATIQUE ET BUREAUTIQUE D'AQUITAINE SAS

Article 4. Durée des Prestations

Par dérogation à l'article 4 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE des CGS, la durée par défaut de la période d'engagement initial des Prestations récurrentes est de douze (12) mois, sauf mention contraire à l'**Annexe B** des présentes Conditions particulières. Le reste de l'article reste inchangé.

Article 5. Etendue des Prestations

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

Catalogue des prestations – Le Client peut souscrire auprès du Prestataire aux prestations récurrentes décrites à l'**Annexe A** des présentes Conditions particulières.

Souscription aux Prestations – Les Prestations auxquelles le Client a effectivement souscrit sont détaillées dans l'Offre commerciale acceptée par le Client et à l'**Annexe B** des présentes Conditions particulières qui pourra être complétée par le Prestataire et validée par le Client.

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 CT) ;
- **UT1** = la durée est forfaitisée, le débit du CT se fait en fonction du forfait ;
- **UT2** = le CT est débité au réel du temps passé ;
- **UT3** = la durée de traitement est limitée (débit du CT au-delà de cette durée) ;
- **UT4** = en mode « Coupon », chaque ticket fait l'objet de débit d'un Coupon dont la durée maximum est définie dans le catalogue de prestations repris à l'**Annexe A**. Au-delà de cette durée, un nouveau Coupon est débité.

Article 6. Modalités de réalisation des Prestations

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

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.

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 Niveaux de service et la facturation de la Prestation concernée. La date-anniversaire du Contrat correspond à la date de première facture associée à une Prestation SSM. La durée d'engagement et les conditions de résiliation se font sur la base de cette date.

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
- 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 Contenus, 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 correspond 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 ENVISAGEES

Le catalogue de prestations du Prestataire encadrées par les présentes Conditions particulières sont décrites 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 si applicables.

Il est rappelé que lorsque le Client souhaite contacter le Prestataire, il le fait conformément à l'article 8 SERVICE CLIENT des CGS.

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.

Périmètre – 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 :

Catégorie	Gestion des Demandes sur le Périmètre impactant l'Infrastructure, un groupe de services ou un groupe d'Utilisateurs (par exemple : modification d'une règle de firewall, allocation de ressources sur une VM, déploiement d'une GPO, restauration d'un dossier commun pour un groupe d'utilisateurs...), sauf si cette demande s'apparente à un Projet
GTI	8 Heures Ouvrées
Unité de temps	UT2

1.2. Maintenance préventive

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

Périmètre – Les Prestations comprennent (i) 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), (ii), la réalisation de tests de sauvegarde et de restauration en accord avec le Client, (iii) l'envoi d'un rapport après Intervention au Client et (iv) la redirection en cas de non-conformités vers les équipes en charge du maintien en conditions opérationnelles.

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 entraîne 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 :

Catégorie	GTI
Contrôle et vérification de l'état général de l'Infrastructure : serveurs physiques, stockage et réseau.	Selon planification convenue entre les Parties
Tests de sauvegarde/restauration	
Remontée des non-conformités constatées aux équipes en charge du maintien en conditions opérationnelles	
Fourniture d'un rapport	

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

Périmètre – Les Prestations comprennent la gestion des Sollicitations (Incidents ou Demandes) des Utilisateurs finaux 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 du Périmètre :

- 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.) ; et
- Les Sollicitations (par exemple : support, Demandes ou paramétrage) en rapport avec un copieur (que ce soit sur le copieur ou les postes) ; et
- Les Sollicitations (par exemple : support, Demandes ou paramétrage) relatives à un Produit logiciel, incluant les développements spécifiques, ou à un Développement (applicatif ou logiciel métier) et téléphonie/liens internet grand public ; 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 groupe 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 cas exposés à l'article 8.4 des CGS.

Lieu de réalisation des Prestations – Les interventions se déroulent exclusivement à distance. Toute Intervention sur Site fera l'objet d'un débit du CT technicien du Client.

Niveaux de service – Les Niveaux de service dépendant 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	Inclure
	Unité de temps	UT0	UT0	Inclure

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 CT technicien associé. En cas d'absence de CT, 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

Périmètre – 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 CT 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

Périmètre – 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. Maintenance 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 CT.

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.

Périmètre – 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, avec le suivi du Ticket).

Est incluse dans le Périmètre la gestion des Incidents portant sur un matériel ou un logiciel listé ci-après :

- 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, 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 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.

En revanche, les Sollicitations suivantes ne sont pas prises en charge dans le cadre de la Prestation de gestion des Incidents liés à l'Infrastructure :

- Incident portant sur un matériel hors garantie (il est précisé que le changement de pièces se fait sur devis exclusivement, si la panne est identifiable) ; et
- Incident portant sur un logiciel dans le Périmètre mais ne disposant plus d'un support de l'éditeur ; et
- Incident portant sur une application métier (auquel cas l'Utilisateur est redirigé vers le support du tiers), les bases de données, les Développements ou développements et les traitements spécifiques (scripts, batchs etc.) ; et
- Incident impactant le bon fonctionnement des éléments d'interconnexion réseau WAN (routeurs opérateurs) ; et
- 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 ; et
- Les cas exposés à l'article 8.4 des CGS.

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 CT 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

Périmètre – 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 définies 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		Prise en compte des alertes, qualification et création d'un Ticket
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 événements 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.*

Périmètre – Les Prestations comprennent (i) la surveillance automatisée des événements 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 événements ainsi que (iv) l'enregistrement de la métrologie sur douze (12) mois. En option, le Client a la possibilité 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 ; et*
- *Mesurer et partager la disponibilité et la performance du Périmètre.*

Périmètre – Les Prestations comprennent (i) la surveillance automatisée des événements 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 événements 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 de la sauvegarde

3.3.1. Principe de la sauvegarde

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). Le Client peut, à tout moment, 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.). Lorsque la sauvegarde est hébergée sur la solution d'hébergement « OCI Cloud » du Prestataire, il s'agit alors d'une Prestation spécifique encadrée par les Conditions particulières d'hébergement OCI CLOUD du Prestataire.

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.

3.3.2. Supervision de la sauvegarde

Objectif : Surveiller le bon déroulement des jobs de sauvegarde.

Périmètre – Les Prestations comprennent (i) la supervision du bon déroulement des jobs de sauvegarde paramétrés et (ii) la redirection en cas d'Incident vers les équipes en charge du maintien en conditions opérationnelles.

Les Prestations de supervision ne comprennent 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. Par ailleurs, la Prestation de supervision n'inclut pas non plus le plan de maintenance des bases de données (*dump*).

Mise en service – Le Client doit fournir au Prestataire la liste complète des jobs de sauvegarde qu'il doit superviser.

Prestation de supervision de la sauvegarde – Le Prestataire vérifie, à l'aide d'une solution logicielle, le bon déroulement des jobs de sauvegarde. Le cas échéant, les équipes de supervision créent un Ticket et l'affecte aux équipes en charge du maintien en conditions opérationnelles. Lorsque cette Prestation a été souscrite par le Client, l'Incident est traité par le Prestataire dans le cadre des Prestations de maintien en conditions opérationnelles. Dans le cas contraire, l'information est fournie au Client et le Ticket clos.

Lieu et horaires de réalisation des Prestations – Les Prestations décrites dans la présente section sont réalisées sur les Heures Ouvrées et à distance.

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

Catégorie	Vérification du statut des jobs de sauvegarde et création d'un Incident de sauvegarde
GTI	Non-applicable
Unité de temps	UTO

3.4. Patch management du Système d'information

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

Périmètre – Le *patch management* est un processus par lequel les mises à jour des matériels et logiciels composant l'Infrastructure sont planifiées, assemblées et configurées.

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, et (ii) la mise à jour des serveurs virtuels sous Windows (supporté par l'éditeur), à raison de l'application de correctifs une (1) fois par mois et à distance, 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 dans une base interne qui comprend la date, le type et la version de la mise à jour ainsi que la référence de l'équipement concerné par la mise à jour.

3.5. 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 événements de défaillance, franchissement de seuils paramétrés ou journaux d'événements, à partir d'une console de surveillance mutualisée et (ii) la gestion des Incidents issus des événements 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 événement 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.

Article 4. Forfait Coupon (possible si le Client a moins de quinze (15) Utilisateurs)

Objectif : Gérer de façon homogène l'ensemble des Sollicitations du Client, portant sur l'Infrastructure ou l'environnement des Utilisateurs.

Périmètre – Les Coupons peuvent être utilisés pour (i) des Prestations d'assistance administrateur (voir l'article 1 ASSISTANCE ADMINISTRATEUR), (ii) la gestion des Sollicitations impactant les environnements informatiques et numériques des Utilisateurs (voir l'article 2 ASSISTANCE AUX UTILISATEURS), et (iii) le maintien en conditions opérationnelles (voir l'article 3 MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONNELLES).

Durée d'un Coupon – Un Coupon est débité pour une (1) heure et est utilisable pour le traitement d'une Sollicitation pendant les Heures Ouvrées. Lorsque le traitement de la Sollicitation dépasse une heure, un nouveau Coupon est débité, toute heure entamée étant due.

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

Catégorie	GTI	Unité de temps
Assistance administrateur	Voir article 1 de l'Annexe A	UT4
Assistance aux Utilisateurs	Voir article 2 de l'Annexe A	UT4
Maintien en conditions opérationnelles	Voir article 3	UT4

Article 5. CT

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	
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 CT 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 CT). Le CT ne peut être utilisé pour un Projet d'une durée supérieure à trois (3) jours.

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 6. 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.

Périmètre – 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.