

PRO-CONTROLE

I - Préambule

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

II - Objet

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

III - Définition des prestations

Il est précisé que les prestations réalisées par le Prestataire sont listées ci-dessous de manière exhaustive ; ainsi, toute prestation non expressément visée n'est pas réalisée par le Prestataire.

Le périmètre des prestations spécifiques au Client est défini en annexe.

3.1. Infogérance

3.1.a. Infogérance des matériels et systèmes

1. Infogérance réalisée selon modalités en annexe.
2. L'infogérance des matériels et systèmes est rendue possible grâce à la mise en place d'outils spécifiques de surveillance.

3.1.b. Infogérance d'applications éditées par le Prestataire

1. L'infogérance réalisée selon modalités en annexe
2. Dans l'hypothèse où les applicatifs informatiques du Client sont fournis au Client par le Prestataire au titre de contrat de licence et de contrat d'assistance et de maintenance séparés, le Prestataire assurera techniquement les prestations d'assistance et de maintenance. Cependant, les prestations d'assistance et de maintenance resteront régies par les contrats initiaux dont le Client supportera les coûts.
3. Le Client accepte que les mises à jour mineures des progiciels du Prestataire soient installées au plus tard dans la nuit du jour suivant leur mise à disposition par le Support Logiciel du Prestataire. Dans le cas où la mise à jour en question demande des manipulations spécifiques, elle sera réalisée dans les créneaux horaires définis au 8.1.1. Le Prestataire informera le Client par message électronique du contenu de ces mises à jour.
4. Les changements de versions majeures des progiciels du Prestataire seront réalisés à la demande expresse du Client formulée dans un délai de 5 jours ouvrés minimum avant la date limite d'installation souhaitée par le Client.

3.2. Interventions

3.2.a Dans le cadre de l'infogérance, le Prestataire interviendra par le biais d'une prise en main à distance. Le Client autorise expressément le Prestataire à accéder, à tout moment et sans nouvelle autorisation préalable, à l'intégralité de sa Solution informatique. Cet accès est nécessaire pour assurer la réalisation de l'infogérance décrite au présent contrat.

3.2.b Le Client devra mettre en œuvre les moyens pour que le Prestataire puisse accéder à la Solution informatique dont l'infogérance est couverte par le présent contrat. De ce fait le Client s'engage à respecter les consignes fournies par le Prestataire.

IV - Modalités d'exécution de la prestation

Le Prestataire fournit les prestations décrites en annexe.

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

1. Le Prestataire mettra en œuvre les moyens nécessaires pour s'assurer du bon fonctionnement de la sauvegarde journalière de la Solution informatique couverte par le présent contrat. Les modalités de rotation sont celles communiquées au Client lors de la mise en place.
2. Le présent contrat prévoit de mettre en œuvre les matériels et méthodes pour assurer une sauvegarde quotidienne sur les jours ouvrés dans les règles de l'art. Malgré ces moyens, le Prestataire ne peut s'engager sur l'état des sauvegardes, en particulier sur l'intégrité de leur contenu, et donc sur la récupération systématique de l'ensemble des données de la sauvegarde de rang un (la plus récente).
3. Le Client pourra souscrire auprès du Prestataire un service complémentaire d'externalisation de la sauvegarde d'une partie des données dans les mêmes conditions.

V - Obligations du Prestataire

1. Le Prestataire veillera à assurer la pérennité et les compétences des équipes affectées à l'exécution du présent contrat.
2. Dans le cadre de l'exécution du contrat, le Prestataire agira exclusivement pour le compte du Client, sur la base des stipulations du contrat, sur les seules instructions du Client et conformément à ces dernières.
3. Le Prestataire s'engage à répondre, dans un délai raisonnable compte-tenu des circonstances, à toute question de l'Interlocuteur Informatique du Client concernant les instructions ou préconisations transmises.
4. Le Prestataire met en œuvre tous les moyens raisonnables pour maintenir les outils nécessaires à l'exécution du présent contrat en conditions opérationnelles sur la solution informatique infogérée.

VI. Disponibilité

6.1. Engagements

1. Le Prestataire assure l'infogérance de la solution informatique de 7H00 à 22H00 en jours ouvrés.
2. Le Prestataire se réserve le droit de fermer l'accès aux applicatifs informatiques du Client, afin d'assurer la maintenance indispensable de sa configuration informatique, après concertation avec l'Interlocuteur Informatique du Client qui en informera l'ensemble des utilisateurs.
3. A ce titre, le Prestataire garantit que ces maintenances seront réalisées sur des horaires privilégiés (de 20H00 à 22H00 du lundi au vendredi, et de 8H00 à 16H00 le samedi), sauf accord avec l'Interlocuteur Informatique du Client.
4. Le Prestataire garantit également que les maintenances planifiées de la Solution informatique seront réalisées en dehors des horaires de bureau habituels (8H00 – 18H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés).
5. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute défaillance de l'opérateur de télécommunications.
6. Le Prestataire s'organise pour intervenir dans les deux heures suivant la réception d'une alerte (GTI 2H).
7. En cas de non-respect de ces indicateurs, le retour aux conditions contractuelles est supervisé par le Responsable de l'équipe Infogérance des Applications Hébergées (IAH). Si la situation perdure au-delà de 24 heures, le traitement est escaladé au niveau du Responsable Infogérance. Au-delà de 48 heures, le Directeur des Services pilote les opérations afin de garantir la mise en œuvre de tous les moyens nécessaires à la résolution d'une situation exceptionnelle.

6.2. Prévention

1. Pour assurer l'ensemble des missions citées dans ce chapitre, le Prestataire met en place, maintient et assure la formation des équipes de Conseillers Techniques spécialisés nécessaires.
2. Des automates de contrôle sont mis en place, paramétrés et maintenus par l'interlocuteur du Prestataire.
3. Les automates contrôlent le fonctionnement des éléments vitaux de la Solution informatique et de la configuration d'exploitation (à titre indicatif : charge des microprocesseurs, charge de la mémoire, performance des applications éditées par le Prestataire, fonctionnement des services système, ...). En cas d'anomalie, ces automates déclenchent une alerte par courriel qui est traitée par les équipes d'astreinte dans les créneaux horaires définis au 8.1.
4. A titre indicatif, le contrôle intervient toutes les heures sur chaque élément physique, système et les applications éditées par le Prestataire. Chaque alerte fait l'objet de trois tentatives d'envoi pour pallier un éventuel dysfonctionnement temporaire du lien du Client.

5. La réalisation des contrôles de fonctionnement des applications éditées par le Prestataire nécessite la mise en place dans la base de données du Client d'une entreprise (dossier) normalisée. Le Prestataire garantit que cette intégration n'altère ni les fonctionnalités, ni la confidentialité de la base de données du Client. Le Client accepte cette intégration.

VII. Garantie antivirus

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

VIII. Annexes

Le présent contrat comporte les annexes suivantes qui seront complétées après la signature du contrat entre les équipes techniques du Prestataire et du Client.

Annexe 1 : Pro Contrôle - Périmètre

Annexe 2 : Pro Contrôle - Détail du périmètre

Annexe 3 : Pro Contrôle - Interlocuteurs

Annexe 4 : Pro Contrôle - Répartition des tâches

ANNEXE 1 : PRO CONTROLE – PERIMETRE

Cette annexe sera complétée après la signature du contrat entre les équipes techniques du Prestataire et du Client.

DESCRIPTION	NUMERO DE SERIE

ANNEXE 2 : PRO CONTROLE - DETAIL DU PERIMETRE

INFRASTRUCTURE

1. Surveillance de l'état des alimentations
2. Surveillance de l'état des unités de stockage
3. Contrôle de l'état de la pile RAID et de l'état physique des disques
 - a. Surveillance de l'état du cache et de la batterie du contrôleur de disques
 - b. Surveillance des volumes des unités de stockage
4. Alerte en cas de dépassement d'un seuil fixé de saturation d'une partition
5. Surveillance de l'état de la mémoire vive
6. Alerte sur panne de barrettes mémoire
7. Relevé du volume de mémoire vive utilisé

SECURITE

1. Surveillance de l'état de la sauvegarde journalière (Acronis, ShadowProtect, ArcServe ou SnapShot)
Contrôle du bon déroulement de la sauvegarde et de son intégrité
Alerte en cas d'intégration d'utilisateur/groupe inhabituel au groupe « administrateurs »
Surveillance de l'état Mise à jour de l'antivirus ESET
Surveillance de l'état du parefeu Windows
Alerte en cas d'anomalie sur la composition du groupe de sécurité de la racine de l'arborescence de chaque partition.

LOGICIELS

1. Disponibilité d'ISACOMPTA
 2. Performance d'ISACOMPTA
- Vérification de la sauvegarde des dossiers modifiés
Vérification du backup SQL
Vérification du fonctionnement d'ISAPEDI
Vérification du fonctionnement de l'ouverture d'ISAGED
Vérification du fonctionnement d'ISAFLUX
Performance de la machine
Mises à jour majeures et mineures
Fonctionnement des services liés à nos applications

OPTIONS POSSIBLES

Les options choisies sont indiquées sur le bon de commande.

- ISAPAYE
 - Vérification du fonctionnement
 - Mises à jour majeures et mineures
- EIC
 - Mises à jour majeures et mineures du logiciel EIC identifié dans le bon de commande
- LOGICIEL TIERS
 - Mises à jour majeures et mineures du logiciel TIERS identifié dans le bon de commande

ANNEXE 3 : PRO CONTROLE - INTERLOCUTEURS

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

A. INTERLOCUTEUR INFORMATIQUE DU PRESTATAIRE

Infogérance des applications : iah@groupeisagri.com

Infogérance matériel et système : noc@groupeisagri.com

B. INTERLOCUTEUR INFORMATIQUE DU CLIENT

Contact principal :

<civilité, prénom, nom, courriel, numéro de tél. portable de la personne qui assurera la liaison avec l'infogérance>

Suppléant :

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

ANNEXE 4 : PRO CONTROLE -REPARTITION DES TACHES

GESTION DE L'INFRASTRUCTURE ET DES LOGICIELS SYSTEME

		Client	Prestataire
<i>Légende : R = Réalise ; A = Approuve ; C = Consulté ; I = Informé</i>			
1	Liens		
1.1	Connexion de la Solution informatique à Internet	R A	I
1.2	Paramétrage des routeurs et parefeux du réseau privé du Client nécessaire à l'infogérance	R A	C
1.3	Administration des routeurs et parefeux du réseau privé du Client	R A	I
1.4	Relations techniques avec l'opérateur télécom	R A	I
1.5	Relations contractuelles avec l'opérateur télécom	R A	-
2	Gestion réseau		
2.1	Câblage, prises, switchs,... chez le Client	R A	-
2.2	Administration du plan d'adressage IP sur les sites du Client	R A	I
3	Infogérance		
3.1	Surveillance du fonctionnement de la plateforme d'infogérance du Prestataire	-	R A
3.2	Relation fournisseurs électricité, climatisation, ... pour les matériels infogérés	R A	I
3.3	Paramétrage sauvegardes pour exécution automatique selon la rotation définie	-	R A
3.4	Suivi des journaux de sauvegarde, vérification des sauvegardes (hors contenus)	I	R A
3.5	Maintien en conditions opérationnelles de l'antivirus	-	R A
3.6	Contrôle de l'espace libre sur les disques de la Solution informatique	C	R A
3.7	Surveillance de l'état de fonctionnement de certains composants des matériels	I	R A
3.8	Réparation Hardware + OS	I	R A
3.9	Restauration système	C	R A
3.10	Remontée de données sauvegardées sur historique disponible	A	R

ANNEXE 4 : PRO CONTROLE - REPARTITION DES TACHES (SUITE)

GESTION DES APPLICATIONS

		Client	Prestataire
4	Infogérance logiciels AGIRIS		
4.1	Installation / mise à jour des versions majeures des logiciels sur les serveurs	C	RA
4.2	Installation / mise à jour des versions mineures des logiciels sur les serveurs	I	RA
4.3	Installation des mises à jour des versions majeures sur les postes de travail	RA	C
4.4	Installation / mises à jour des versions mineures des logiciels sur PC	RA	-
4.5	Surveillance des outils de production (envois EDI, atelier d'édition, etc. ...). Cette surveillance veille au fonctionnement informatique des outils, pas à leurs résultats « métier »	I	RA
4.6	Paramétrage et exploitation des logiciels (paramètres UTI, création utilisateurs, droits d'accès, contenus, ...)	RA	-
4.7	Validation de la cohérence des contenus saisis ou générés	RA	-
4.8	Administration Microsoft SQL Server dédié aux logiciels AGIRIS (optimisation BDD, plan de maintenance)	-	RA

GESTION DES MATERIELS SUR SITE

Légende : R = Réalise ; A = Approuve ; C = Consulté ; I = Informé

5	Gestion parc matériel sur site		
5.1	Gestion des postes de travail : relations fournisseur, achat, mise en service, dépannage, sauvegarde, installation initiale antivirus, installation client de connexion au réseau, ...)	RA	-
5.2	Suivi des périphériques : imprimantes / pockets / scanners / copieurs / ...): relation fournisseur, achat, mise en service, paramétrage, dépannage, gestion consommables,...)	RA	-
5.3	Achat / installation / mise à jour des logiciels systèmes sur postes de travail (Windows, Adobe Reader, logiciel de compression, client VPN, ...)	RA	-
5.4	Sauvegarde / remontée des données présentes sur les postes de travail	RA	-

Nota :

Les prestations d'installation de la solution sont en sus

Tous les travaux non présents dans ce tableau sont réputés réalisés et pris en charge par le Client