

PRO SECOURS

I. Préambule

1. Dans le cadre de son activité, le Client a souhaité confier l'externalisation de la sauvegarde d'une partie de ses données à un prestataire.
2. Le Prestataire a pour activité principale et historique l'édition de Progiiciels et un service d'assistance maintenance associé. Il développe des prestations périphériques telles que l'externalisation de sauvegarde.
3. La prestation d'externalisation de la sauvegarde d'une partie des données du Client est réalisée et définie en fonction des besoins du Client dont l'expression en termes de données, de traitements et de volumétrie figure en annexe. Elle s'appuie sur une solution du marché.
4. La prestation d'externalisation de la sauvegarde d'une partie des données du Client est nommée « Pro Secours ».
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'externalisation de la sauvegarde d'une partie de ses données décrite en Annexe « Liste des éléments sauvegardés et volumes souscrits » 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.

Les prestations listées ne sont possibles qu'en mettant en place des outils spécifiques.

4.1. Sauvegarde

1. Le périmètre de la sauvegarde est défini en annexe.
2. La mise en place de la sauvegarde est réalisée par prise en main à distance. Le Client doit mettre en œuvre les moyens pour que le Prestataire puisse accéder aux machines hébergeant les données à sauvegarder (cf. 5.1).

4.2. Restauration

1. La restauration ne sera utilisée qu'en cas de défaillance de la sauvegarde principale.
2. L'Interlocuteur informatique du Client donnera au Prestataire, par courriel, la liste des éléments qu'il souhaite restaurer ainsi que la date de sauvegarde de ceux-ci.
3. La restauration sera réalisée par prise en main à distance. Le Client devra mettre en œuvre les moyens nécessaires pour que le Prestataire puisse accéder aux machines hébergeant l'agent de restauration des données (cf. 5.1).

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.

4.1. Mise en place

1. Pour assurer la réalisation du présent contrat, le Prestataire met en place un agent de sauvegarde sur les serveurs hébergeant les données à sauvegarder.
2. Le Prestataire effectue la mise en place durant les heures de bureau (8H30 – 18H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés).

4.2. Sauvegardes

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.
2. Le présent contrat prévoit de mettre en œuvre les méthodes pour assurer une sauvegarde quotidienne 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. La rétention des sauvegardes fixée dans le cadre du présent contrat est la suivante :
 - Une version de fichier par jour sur les sept derniers jours ;
 - Une version par semaine sur les deux dernières semaines.

4.3. Restauration

1. Le Prestataire effectuera la restauration des données dès lors que celle-ci sera rendue nécessaire par la destruction des données du Client et l'indisponibilité de la sauvegarde principale.
2. La restauration des données aura lieu sur une plage horaire incluse dans les heures de bureau (8H30 – 18H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés).

4.4. Support et surveillance

Le support et la surveillance du fonctionnement de l'externalisation de la sauvegarde d'une partie des données du Client seront assurés durant les heures de bureau (8H30 à 18H00 du lundi au vendredi, hors jours fériés).

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 en conditions opérationnelles les outils nécessaires à l'exécution du présent contrat.

VI. Obligations du Client

1. Le Client reconnaît avoir été informé qu'il ne doit désactiver en aucune manière l'outil d'externalisation de la sauvegarde mis en place par le Prestataire pour lui permettre de remplir ses obligations liées au présent contrat.
2. Le Client s'engage à respecter les consignes applicables à la sauvegarde principale qui lui ont été présentées lors de la mise en place initiale du serveur. Ces consignes sont rappelées annuellement par courrier par le Prestataire.

VII. Disponibilité

1. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute défaillance de l'opérateur de communications électroniques.
2. La disponibilité des données et du service seront ceux exprimés par le fournisseur du Prestataire.
3. Le débit du lien Internet du Client conditionne les performances en sauvegarde et en restauration de l'offre.

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 Secours - Périmètre

Annexe 2 : Pro Secours – Interlocuteurs

Annexe 3 : Pro Secours - Répartition des tâches

ANNEXE 1 : PRO SECOURS – PERIMETRE

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

A. PROGICIELS DU PRESTATAIRE

Les répertoires cochés ci-dessous sont inclus dans l'externalisation des données, sous réserve du volume souscrit :

- <racine>\isa_sauvegarde_dossier
- <racine>\isagiwflbackup ou <racine>\isabackup (serveur SQL dédié)
- <racine>\ isagiwflBxxxx.GIW
- <racine>\ isagdwfl ou <racine>\GED si ancienne GED
- <racine>\isacowp.gi
- <racine>\isagiwp
- <racine>\isagdwp\batch
- <racine>\isaflux\backup et i:\isasuwflbackup si SQL Express
- <racine>\isaeditiers
- <racine>\isabanq
- <racine>\logiciel (si bases découpées)
- <racine>\isapawp
- <racine>\isapawf si pas dans isapawp

BUREAUTIQUE

Les répertoires précisés et cochés ci-dessous sont inclus dans l'externalisation des données, sous réserve du volume souscrit :

- _____
- _____
- _____

VOLUME SOUSCRIT

Le volume total des fichiers sauvegardés en ligne est limité au volume souscrit.

Le volume souscrit dans le cadre du présent contrat est de _____ Go.

Au-delà, le Client a la possibilité d'étendre ce volume en souscrivant à un volume supérieur.

OPTIONS CHOISIES

Les options cochées ci-dessous sont incluses dans le présent contrat :

- Import des données sur support externe pour la première sauvegarde (facturation au volume)
- Export des données sur support externe pour avoir optimiser le temps de restauration (facturation au volume)

ANNEXE 2 : PRO SECOURS - 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

A. 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 3 : REPARTITION DES TACHES

GESTION DE L'INFRASTRUCTURE ET DES LOGICIELS SYSTEME

<i>Légende : R = Réalise ; A = Approuve ; C = Consulté ; I = Informé</i>		Client	Prestataire
1	Liens		
1.1	Connexion de la Solution informatique à l'Internet	R A	I
1.2	Paramétrage des routeurs et parefeux du réseau privé du Client nécessaire à la réalisation de l'externalisation partielle de la sauvegarde des données	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, switches,... chez le Client	R A	-
2.2	Administration du plan d'adressage IP sur les sites du Client	R A	I
3	Infogérance		
3.2	Relation fournisseurs électricité, climatisation, ... pour les matériels du Client	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
3.10	Remontée de données sauvegardées sur historique disponible en ligne en cas de destruction ou d'indisponibilité de la sauvegarde principale	A	R

GESTION DES MATERIELS SUR SITE

<i>Légende : R = Réalise ; A = Approuve ; C = Consulté ; I = Informé</i>		Client	Prestataire
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, ...)	R A	-
5.2	Suivi des périphériques : imprimantes / pockets / scanners / copieurs / ...) : relation fournisseur, achat, mise en service, paramétrage, dépannage, gestion consommables,...)	R A	-
5.3	Achat / installation / mise à jour des logiciels systèmes sur postes de travail (Windows, Adobe Reader, logiciel de compression, client VPN, ...)	R A	-
5.4	Sauvegarde / remontée des données présentes sur les postes de travail	R A	-

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