

### I - Préambule

1. Dans le cadre de son activité, le Client a souhaité confier la maintenance et l'assistance téléphonique de sa Solution informatique sur site à un prestataire.
2. Le Prestataire a pour activité secondaire la fourniture de matériel informatique et un service d'assistance maintenance associé.
3. 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.
4. 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.
5. 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,
6. performances non garanties en termes de volume et de rapidité de transmission des données.
7. 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'assistance téléphonique et la maintenance de la Solution informatique décrite en annexe « Annexe II.1 : Assistance téléphonique et maintenance matériel – Périmètre » 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 Maintenance GTR H+8

- a. Maintenance matérielle couvrant l'ensemble des pièces des serveurs,
- b. Prise en charge de la main d'œuvre,
- c. Prise en charge des pièces,
- d. Réparation à H+8 ouverte sur les serveurs.

Cette prestation concerne uniquement les serveurs pour lesquels un contrat de maintenance a été souscrit. Il est renouvelable par tacite reconduction jusqu'à l'arrêt de mise à disposition des pièces par le constructeur. Sur les types de serveurs proposés, la durée minimale pour la disponibilité des pièces est de 5 ans après l'arrêt de production du matériel.

#### 3.2 Assistance téléphonique

Cette prestation recouvre les services suivants :

- a. Assistance téléphonique sur l'administration du système d'exploitation réseau.
- b. Assistance téléphonique sur l'administration de l'hyperviseur le cas échéant
- c. Assistance téléphonique sur la configuration matérielle et logicielle du serveur.
- d. Assistance téléphonique sur la création et la mise à jour des comptes utilisateurs.
- e. Assistance téléphonique sur la gestion des droits des utilisateurs.
- f. Assistance téléphonique sur le paramétrage et l'utilisation des sauvegardes.
- g. Assistance téléphonique sur l'utilisation et la mise à jour de l'anti-virus fournis par AGIRIS.
- h. Mise à disposition et assistance à l'installation des mises à jour système (patches) fournies par les éditeurs.
- i. Assistance téléphonique sur l'utilisation et la configuration de l'accès réseau des postes de travail.
- j. Assistance téléphonique sur l'utilisation et le paramétrage de la connectique active du réseau (switch, routeur, ...) fournie par AGIRIS.

### IV - 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.

### V - Obligations du Client

1. Le Client s'engage à respecter les préconisations transmises par le Prestataire par voie électronique ou papier.
2. De manière générale, le Client s'engage à communiquer au Prestataire l'ensemble des informations et des documents et à en lui faciliter la consultation dans la mesure où ils sont demandés par le Prestataire pour l'exécution de ses prestations.
3. Le Client s'interdit de faire intervenir un tiers sur les outils mis en place dans le cadre du présent contrat, que ce soit pour l'usage ou le paramétrage de ceux-ci.
4. De manière expresse, le Client s'engage à respecter les droits des tiers ainsi que l'ensemble des règles applicables aux contenus des applicatifs informatiques.
5. Le Client s'engage à informer, dès que possible, le Prestataire de tout ajout, tout changement significatif ou tout événement extérieur pouvant interagir avec les éléments de la solution informatique.
6. Le Client s'engage à respecter les consignes de sauvegarde qui lui ont été présentées lors de la mise en place initiale. Ces consignes sont rappelées annuellement par courrier par le **Prestataire**.
7. Le Client accepte que l'antivirus protégeant sa solution informatique soit fourni exclusivement par le Prestataire.

### VI - Disponibilité

#### 6.1 Engagements

1. Le Prestataire assure la maintenance et l'assistance téléphonique de la solution informatique de 8H30 à 18H00 en jours ouvrés.
2. Le Prestataire s'engage à respecter les délais de GTR précisés dans le chapitre Maintenance.
3. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable de toute défaillance de l'opérateur de télécommunications.

#### 6.2 Prévention

Pour assurer l'ensemble des missions citées dans ce chapitre, le Prestataire met en place, maintient et assure la formation des équipes de Techniciens spécialisés nécessaires.

### VII - Interlocuteur informatique du Prestataire

Equipe « Support Réseaux », noc@groupeisagri.com ou 03.44.06.41.14

### Annexes

Annexe II.1 : Assistance téléphonique et maintenance matériel - Périmètre

## Annexe I.1 : Assistance téléphonique et maintenance matériel – Périmètre

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

Description du matériel	Numéro de série