

HOUSING

I. Préambule

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'hébergement physique de machines. Cette prestation est nommée « Housing ».

Dans le cadre de son activité, le Client a souhaité confier l'hébergement physique d'une ou plusieurs de ses machines, à la société ISAGRI. Ces locaux servent à accueillir dans des baies, des machines appartenant au Client.

Les salles sont protégées en accès par différents moyens, de sorte que seuls les représentants d'ISAGRI puissent y avoir accès. Le Client peut bénéficier ainsi d'un droit d'usage sur un espace d'hébergement réservé situé dans une suite privée, une baie ou ½ baie,

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.

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.

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.

1. Les parties conviennent de coopérer étroitement dans le cadre de l'exécution de leurs obligations respectives.
2. 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

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions techniques et financières dans lesquelles le Client confie au Prestataire l'hébergement de son matériel informatique, décrit en annexe « Housing - 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.

Dans tous les cas, les services fournis sont :

- L'alimentation en énergie ondulée et secourue, la double distribution électrique jusqu'aux baies techniques contenant les équipements,
- Le chauffage, la ventilation et la climatisation, le système de détection incendie et le système de contrôle d'accès à la suite ou à l'espace réservé, l'éclairage, l'usage des chemins de câbles distribuant les baies réservées au Client.

En cas de dépassement de la puissance électrique ou autres caractéristiques choisies par le Client, ISAGRI se réserve le droit de facturer le complément requis afin de pouvoir délivrer la prestation de manière conforme.

L'ensemble de ces travaux et services dont ISAGRI prend la responsabilité sont définis précisément lors de la commande signée et désignés les « Prestations ».

IV. Modalités d'exécution de la prestation

Chacune des Parties désignera un interlocuteur responsable qui devra assurer notamment le suivi technique des opérations et les liaisons opérationnelles avec le responsable technique de l'autre Partie, nécessitées par l'exécution des Prestations.

V. Obligations du Prestataire

1. Le Prestataire fournit les prestations décrites en annexe.
2. Le Prestataire veillera à assurer la pérennité et les compétences des équipes affectées à l'exécution du présent contrat.
3. 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.
4. Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des dommages de tout ordre qui ne lui seraient pas directement imputables et qui pourraient être occasionnés au Client par un tiers ou par une perte de service (sous réserve des Garanties de Temps de Rétablissement établis entre le Client et le Prestataire). Le Prestataire ne sera pas responsable des dysfonctionnements des serveurs hébergés dès lors qu'ils sont alimentés normalement en électricité, refroidis correctement et visible depuis Internet.
5. 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.

6. Dans l'hypothèse où le Client ferait état de nouveaux besoins, le Prestataire étudiera les modalités techniques et financières au regard des nouveaux besoins exprimés et établira un devis, qui sera soumis au Client pour acceptation. En cas d'accord du Client et, après signature d'un nouveau bon de commande, le Prestataire mettra en œuvre les nouveaux produits et/ou services commandés.

VI. Obligations du Client

1 Le Client est seul responsable du contenu des serveurs qu'il héberge chez le Prestataire. Il fait seul son affaire de l'acquisition des droits d'utilisation de tous les outils ou services installés sur ses serveurs hébergés.

2. Le Client assure la gestion de la sécurité des machines hébergées. Il pourra demander au Prestataire d'assurer le cas échéant la sécurité d'accès depuis Internet à partir d'un firewall mutualisé ou dédié restant la propriété du Prestataire ; cette dernière en assurant le paramétrage des règles et la surveillance des tentatives d'intrusion.

VII. Annexes :

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

- Annexe 1 : Housing - Périmètre
- Annexe 2 : Housing - Détail du périmètre
- Annexe 3 : Housing - Interlocuteurs
- Annexe 4 : Répartition des tâches

ANNEXE 1 : HOUSING - 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 : HOUSING - DÉTAIL DU PÉRIMÈTRE

DETAIL DU PERIMETRE

Se référer au bon de commande pour connaître le choix de l'abonnement de housing. Détail du périmètre dans les paragraphes ci- après (point B à I).

ABONNEMENT HOUSING 2 A 5 UTILISATEURS

- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 2U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 250VA
- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 1U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 125VA
- Transit Internet : 1Mbs
- Liaison inter-datacenter : 100Mbs

ABONNEMENT HOUSING 6 A 14 UTILISATEURS

- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 2U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 500VA
- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 1U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 125VA
- Transit Internet : 1Mbs
- Liaison inter-datacenter : 100Mbs

ABONNEMENT HOUSING 15 A 29 UTILISATEURS

- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 2U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 500VA
- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 1U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 125VA
- Transit Internet : 3Mbs
- Liaison inter-datacenter : 100Mbs

ABONNEMENT HOUSING 30 A 59 UTILISATEURS

- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 2U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 500VA
- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 1U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 125VA
- Transit Internet : 5Mbs
- Liaison inter-datacenter : 100Mbs

ABONNEMENT HOUSING 60 A 89 UTILISATEURS

- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 4U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 825VA
- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 1U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 125VA
- Transit Internet : 8Mbs
- Liaison inter-datacenter : 100Mbs

ABONNEMENT HOUSING 60 A 89 UTILISATEURS (ARCHITECTURE V2)

- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 6U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 1750VA
- Espace dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 1U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 125VA
- Transit Internet : 8Mbps
- Liaison inter-datacenter : 100Mbps

ABONNEMENT HOUSING 90 A 149 UTILISATEURS

- Espace informatique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 6U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 2000VA
- Espace informatique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 1U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 125VA
- Transit Internet : 12Mbps
- Liaison inter-datacenter : 100Mbps

ABONNEMENT HOUSING 150 A 210 UTILISATEURS

- Espace informatique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 6U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire principal : 2250VA
- Espace informatique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 1U
- Puissance électrique dans le Centre Informatique du Prestataire secondaire : 125VA
- Transit Internet : 18Mbps
- Liaison inter-datacenter : 100Mbps

ANNEXE 3 : HOUSING - INTERLOCUTEURS

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

A. INTERLOCUTEUR INFORMATIQUE

Infogérance des applications : iah@groupeisagri.com

Infogérance matériel et système : noc@groupeisagri.com 03.44.06.41.14

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 : HOUSING - 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 au serveur à partir de tout poste identifié sur le réseau privé du Client	R A	I
1.2	Administration des routeurs et parefeux du réseau privé du Client	R A	I
1.3	Relations techniques avec l'opérateur télécom	R A	I
1.4	Relations contractuelles avec l'opérateur télécom	R A	-
2	Hébergement		
2.1	Fourniture espace sécurisé (accès, électricité, température) = Centre Informatique du Prestataire	-	R A
2.2	Fourniture espace hébergement et ressource adaptés au périmètre contractuel	-	R A
2.3	Surveillance du fonctionnement du Centre Informatique du Prestataire	I	R A
2.4	Relation fournisseurs électricité, climatisation,...	-	R A
2.5	Evolution du périmètre	A	R
3	Gestion réseau		
2.1	Câblage, prises, switches,... chez le Client	R A	-
3.2	Câblage, prises, switches,... chez le Centre Informatique du Prestataire	-	R A
3.3	Administration du plan d'adressage IP au sein du Centre Informatique du Prestataire	-	R A
3.4	Administration du plan d'adressage IP sur les sites du Client	R A	I

GESTION DES MATERIELS SUR SITE

<i>Légende : R = Réalise ; A = Approuve ; C = Consulté ; I = Informé</i>			
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