

ANNEXE – DESCRIPTION DES SERVICES

1. Définition

Au sens des présentes, chacune des expressions ci-dessous aura la signification donnée dans sa définition, à savoir :

« **Services** » : services de supervision résultant de la mise en œuvre de la solution ServiceNav Monitoring hébergée accessibles via Internet et matérialisé par un boîtier (« Boîtier ») qui doit être localisé dans le réseau informatique à superviser, et d'une application Internet (« Application »), permettant d'accéder au Service

« **Utilisateurs** » : personnes physiques sous l'autorité du Client autorisées à utiliser les Services.

2. Fonctionnalités

Les fonctionnalités des Services sont les suivantes :

- La collecte de données techniques (« Données Techniques ») sur des équipements de technologies de l'information à travers l'exécution de points de contrôle depuis le Boîtier ou depuis un Agent Logiciel installé sur ces équipements. Les Données Techniques déterminent la disponibilité, l'état et la performance de l'équipement. Elles collectent également le contenu matériel et logiciel de l'équipement.
- La mise à disposition de modèles de points de contrôle dans l'Application
- La définition de politiques de collecte, de notification à l'Utilisateur et de disponibilité dans l'Application, et leur stockage sous forme de données de configuration (« Données de Configuration »)
- La transmission des Données Techniques depuis leur point de collecte vers l'Application
- Le stockage des Données Techniques dans l'Application
- L'alerte par différents moyens (courriel, SMS, notification sur appareils mobiles) suivant la politique de notification configurée
- La production d'informations de capacité et de disponibilité (« Informations »), le stockage de ces informations et leur mise à disposition dans l'Application

3. Mise à disposition du Boîtier

Coservit fournira le Boîtier au Partenaire sous forme de matériel (exclusivement sur la France métropolitaine et Corse) ou d'un master de machine virtuelle téléchargeable par le Partenaire, selon l'option retenue par le Partenaire.

Le Partenaire procédera à l'installation, au paramétrage et à la mise en service du Boîtier sur son réseau.

Le Boîtier restera la propriété de Coservit. En conséquence il ne pourra être cédé, loué, mis à disposition d'un tiers ou mis en gage, de quelque manière que ce soit. En tant que dépositaire, le Partenaire supportera tous les risques de perte ou de détérioration du Boîtier. Il prendra toutes les mesures nécessaires pour en assurer la protection et la sécurité.

Jusqu'à sa restitution à Coservit, le Partenaire s'engage à conserver le Boîtier en bon état et en bonne condition de fonctionnement. Le Partenaire s'engage à utiliser le Boîtier conformément aux prescriptions d'emploi fournies par Coservit. Le Partenaire assumera la responsabilité des dommages occasionnés au Boîtier et/ou par le Boîtier soit accidentellement soit par suite d'un usage non conforme aux prescriptions d'emploi de Coservit. Coservit assurera seule la maintenance du Boîtier dans les conditions visées à l'article 15.

Le Partenaire ne pourra transférer le Boîtier sur un autre site sans l'accord préalable écrit de Coservit. Le Boîtier qu'il soit sous forme matérielle ou logicielle devra être restitué à Coservit, au terme du Contrat, quelle qu'en soit la cause.

4. Modalités de mise en œuvre des Services

Le Partenaire peut demander à Coservit d'assurer la mise en œuvre des Services dans le bon de commande. La mise en œuvre donnera lieu à la signature d'un procès-verbal de recette. Sans retour de la part du Partenaire dans un délai de dix jours ouvrés à date d'envoi du procès-verbal de recette à valider, la mise en œuvre des Services sera considérée comme effective.

5. Modalités de fourniture des Services

Pour accéder aux Services, le Partenaire a pris connaissance du périmètre technique défini par Coservit et déclare l'accepter comme préalable à la fourniture des dits Services.

Les Services sont fournis au Partenaire, par Internet, sans installation quelconque de l'Application sur son système informatique. L'Application est hébergée sur les serveurs de Coservit ou de ses sous-traitants.

Les Utilisateurs pourront se connecter en tous lieux et à tout moment au système, s'ils sont dotés d'un code utilisateur et d'un mot de passe.

Chaque Utilisateur se voit attribuer un identifiant et un mot de passe. Le Partenaire fera son affaire de la gestion de ce mot de passe et de cet identifiant par les Utilisateurs. De manière générale, le Partenaire assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Services. Il s'engage à ne permettre l'accès aux Services qu'aux membres autorisés de son personnel et de ses Clients.

Les Services nécessitent l'accès par le Partenaire à un réseau de télécommunications. Ce service n'est pas compris dans les Services et devra être fourni par un opérateur de télécommunications sous sa responsabilité et sous le choix du Partenaire. Le Partenaire fait son affaire personnelle, à ses frais exclusifs de la mise en place, la maintenance et la connexion des différents éléments de la configuration et des moyens de télécommunications nécessaires pour accéder aux Services.

6. Continuité et qualité de service

Coservit s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire pour assurer la continuité et une qualité de service conforme aux usages de la profession et à l'état de l'art.

Coservit s'engage à assurer l'accès aux Services hébergés 7 jours sur 7 et 24H/24. Toutefois Coservit se réserve la possibilité de suspendre l'accessibilité aux Services pour d'éventuelles interventions de maintenance ou d'amélioration afin d'assurer le bon fonctionnement desdits Services. Coservit informera alors auparavant, dans la mesure du possible, le Partenaire et le Client dans un délai raisonnable en lui indiquant la nature et la durée de l'intervention.

Coservit mettra en œuvre les moyens nécessaires pour obtenir une disponibilité du Service 99,75% du temps. Cette disponibilité est mesurée sur un an, du Lundi au Vendredi, de 8 heures à 20 heures hors jours fériés légaux en France. Cela correspond à une indisponibilité maximale de 8 heures sur la période, hors perturbation du réseau ou désastre informatique chez Coservit ou chez son sous-traitant, ou cas de force majeure.

Coservit assure la supervision du Service et est alerté en cas de dysfonctionnement relevé par la supervision

Par ailleurs, le Partenaire reconnaît par les présentes que les fluctuations de la bande passante et les aléas du fournisseur d'accès, l'interruption du service ordonné par une autorité administrative ou juridictionnelle peuvent entraîner une discontinuité dans l'accès aux Services, indépendante de la volonté et en dehors du contrôle de Coservit.

7. Configuration

Coservit fournira un accès aux Services permettant aux Utilisateurs d'avoir accès aux Services applicatifs dans le délai précisé dans le bon de commande.

8. Support

Pendant la durée du présent Contrat, Coservit fournit les services de support consistant en :

- Assistance téléphonique

Coservit s'engage pendant la durée du Contrat à assurer une assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 CET (hors jours fériés)

ou chômés). Cette assistance est destinée à :

- répondre aux questions techniques relatives à l'utilisation du Service
- identifier et analyser les problèmes rencontrés dans l'utilisation du Service

- Site Web

Les demandes d'assistance peuvent être soumises via Internet 24 heures/24 7 jours/7 sur un site web dédié au Support. L'état de toute demande peut également être obtenu en se connectant sur ce site web.

- Maintenance corrective

Tout dysfonctionnement des Services et/ou du Boitier pourra être notifié par le Partenaire par téléphone ou par e-mail. Le Partenaire s'engage à donner toute information détaillée permettant d'identifier le problème rencontré. Après diagnostic préalable, Coservit mettra tout en œuvre pour corriger les anomalies qui lui seront signalées par le Partenaire. Le cas échéant, si nécessaire, Coservit procédera au remplacement du Boitier dans les trois jours suivant le diagnostic, et assurera la remise en service.

Coservit signalera au Partenaire les indisponibilités du Service par les moyens suivants : affichage d'une page Web informative, informations données aux Utilisateurs s'adressant à l'assistance téléphonique.

Tout dysfonctionnement non lié aux Services est hors périmètre de la maintenance corrective.

Coservit analyse les dysfonctionnements liés aux Services et les catégorise en problèmes bloquants ou non bloquants.

Pour un problème bloquant, Coservit s'engage vis-à-vis du Partenaire à :

- a. Proposer une solution de contournement du problème dans un délai de 3 jours ouvrés dans 80% des cas.
- b. Proposer une correction du problème dans un délai de 10 jours ouvrés dans 80% des cas.

Pour un problème non bloquant, Coservit s'engage vis-à-vis du Partenaire à :

- a. Proposer une solution de contournement du problème dans un délai de 10 jours ouvrés dans 80% des cas.
- b. Proposer une correction dans une nouvelle version dans 80% des cas.

Dans tous les cas Coservit mettra tous les moyens en œuvre pour qu'un collaborateur Coservit intervienne sur le problème dans un délai d'un jour ouvré et communique au Partenaire par tout moyen dans ce délai.

Les problèmes sont clos une semaine après livraison d'une solution de correction ou de contournement sauf notification contraire de la part du Partenaire.

- Maintenance évolutive

Dans le cadre de l'évolution du Service, Coservit pourra apporter des modifications au Service présentant un impact positif pour les Utilisateurs (fonctions, performance, ergonomie). La maintenance évolutive sera planifiée et fera l'objet d'une communication au Partenaire.

9. Aide à l'usage et à la configuration

Le support à l'usage et le support à l'administration concernent en particulier :

- Des modifications de paramétrages d'exploitation des Services.
- Des personnalisations de la configuration des Services.

Cette prestation pourra être apportée moyennant le paiement d'une redevance spécifique indiquée dans le Bon de Commande agréé par le Partenaire.

10. Sauvegarde

Coservit assurera une sauvegarde journalière des données de l'Application. Cette sauvegarde est déposée sur un espace de stockage protégé par un identifiant et un mot de passe, accessible uniquement depuis l'infrastructure produisant le Service, et dans le seul but d'y entreposer les sauvegardes.

La période de rétention d'une sauvegarde journalière est de dix (10) jours calendaires pour les Données de Configuration et les Informations. A l'issue de cette période de rétention la sauvegarde journalière ne sera plus disponible pour restauration.

La période de rétention d'une sauvegarde journalière est de cinq (5) jours calendaires pour les Données Techniques. A l'issue de cette période de rétention la sauvegarde journalière ne sera plus disponible pour restauration.

Coservit assurera une supervision continue de la sauvegarde, et en cas d'échec, prendra les mesures correctives appropriées.

La restauration de tout ou partie des Données de configuration, des Données Techniques ou des Informations pourra être réalisée par Coservit sur réception d'un bon de commande émis par le Client.