

## Conditions Particulières d'Infogérance

*Applicables à compter du 25 février 2004*

### Article 1 - Application

---

Toute prestation d'Infogérance Evolix est soumise aux présentes Conditions Particulières d'Infogérance qui complètent et prévalent les Conditions Générales de Vente et de Service. En addition, un éventuel contrat spécifique d'Infogérance pourra exposer des dispositions complémentaires.

L'achat d'une prestation d'Infogérance Evolix (prestation ponctuelle, forfait mensuel, trimestriel ou annuel) implique donc son adhésion entière et sans réserve de l'intégralité des Conditions Générales et des Conditions Particulières d'Infogérance.

### Article 2 - Obligations et Responsabilités du Client

---

Le Client reconnaît avoir reçu d'Evolix toutes les informations et conseils qui lui étaient nécessaires avant d'autoriser la prestation d'Infogérance effectuée par Evolix.

Le Client s'engage à mettre à disposition et maintenir en permanence des conditions d'accès pour Evolix aux équipements concernés par l'Infogérance, que ce soit sur place (si applicable) et à distance conformément aux demandes d'Evolix. Pour les accès distants, il s'agira notamment de mettre en œuvre les autorisations réseau demandées par Evolix ; ces demandes étant décrites par Evolix (autorisation d'accès via le protocole SSH, autorisation d'accès à un port réseau pour la surveillance, etc.). Des évolutions sur les autorisations d'accès à distance pourront être demandées par Evolix, et le Client s'engage également à les faire évoluer dans un délai raisonnable.

Durant une prestation d'Infogérance, le Client s'engage également à n'effectuer aucune manipulation sur le matériel et sur le système d'exploitation sauf autorisation préalable d'Evolix. En ce qui concerne les services critiques installés sur un Serveur, toute manipulation effectuée par le Client engage sa responsabilité sur les conséquences directes et indirectes. Dans le cas d'une prestation d'Infogérance non ponctuelle, il est fortement recommandé de laisser Evolix effectuer ces manipulations.

Le Client s'engage aussi à maintenir à jour dans les règles de l'art ses ressources matérielles et logicielles. Plus spécifiquement pour la partie logicielle, des mises-à-jour majeures du système d'exploitation et des services étant nécessaires régulièrement, Evolix conviendra avec le Client des conditions d'applications de ces mises-à-jour et le Client devra participer en maintenant la compatibilité des logiciels utilisés. En plus de ces mises-à-jour majeures, Evolix effectuera de temps en temps des opérations de maintenance mineure (mises-à-jour mineures, améliorations des outils de surveillance, etc.) : le moment d'application sera choisi par Evolix sauf indications contraires explicites du Client.

Enfin, le Client est seul responsable de la conservation et de la communication des identifiants et mots de passe communiqués dans le cadre de la prestation d'Infogérance.

### Article 3 - Obligations et Responsabilités d'Evolix

---

Evolix s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à apporter tout le soin et la diligence nécessaires à la mise en œuvre d'une Infogérance d'une qualité conforme aux usages de la profession, que ça soit pour la maintenance, la surveillance et la gestion des Serveurs concernés. La responsabilité d'Evolix envers le Client ne pourra être engagée que pour des faits établis qui lui seraient exclusivement imputables.

Le Client reconnaît que les logiciels utilisés sur un Serveur relèvent d'un domaine particulièrement complexe en matière de technique informatique et qu'ils ne peuvent pas faire l'objet de tests ni d'expériences couvrant toutes les possibilités d'utilisation. En cas de panne, Evolix s'engage à mettre en place les moyens logiciels et humains pour intervenir rapidement dans les délais convenus.

Evolix se réserve la possibilité d'interrompre un service pour limiter les conséquences d'un incident avec un logiciel mis en place par le Client. Un exemple caractéristique est un applicatif web qui génère un envoi d'un message électronique via un formulaire public : si ce formulaire est mal sécurisé et qu'un attaquant l'exploite pour envoyer des messages non sollicités, Evolix prendra toutes les mesures nécessaires pour stopper au plus vite ces envois, en attendant qu'un correctif soit appliqué par le Client.

### Article 4 - Caractéristiques des forfaits d'Infogérance Evolix

---

Un forfait d'Infogérance Evolix est un abonnement mensuel, trimestriel ou annuel qui comprend :

- Une **surveillance** via des sondes de surveillance et des alertes :
  - de vos Serveurs (problème électrique ou matériel, indisponibilité réseau)
  - des systèmes d'exploitation (utilisation du disque, mémoire disponible, plantage logiciels)
- Une **administration** des systèmes d'exploitation (limitée à un volume horaire mensuel convenu)
- Une **maintenance** du système d'exploitation via :
  - le suivi des failles de sécurité sur le système d'exploitation et logiciels associés
  - l'application de mises-à-jour mineures des systèmes d'exploitation et logiciels associés (correctifs de sécurité ou évolutions mineures de version)
  - la gestion des mises-à jour majeures des systèmes d'exploitation et logiciels associés
- Un accès à notre **support technique** par différents moyens selon les forfaits
- Un accès à notre interface web de suivi et gestion **Evogestion** (gestion de tickets d'incident et de support, récapitulatif des équipements surveillés, liste des interventions majeures effectuées)

## Article 5 - Intervention en cas d'incident

---

En cas d'anomalie reportée ou détectée sur un Serveur, Evolix dispose d'un temps d'intervention maximum de :

- **4 heures (heures ouvrées ou 24h/24 suivant option validée)** pour une panne bloquante logicielle qui empêche totalement le fonctionnement du ou des services hébergés par le serveur ou qui concerne des fonctions essentielles ou urgentes à exécuter pour le client (ticket de priorité Critique dans *EvoGestion*).
- **8 heures (heures ouvrées)** pour les pannes non bloquantes sur un serveur ou qui dégradent seulement la qualité du service (ticket de priorité Urgente dans *EvoGestion*).

Ce délai court à compter de la réception par Evolix du ticket soumis dans l'interface web *EvoGestion* ou de la réception d'un appel sur un numéro de téléphone d'urgence défini.

Les heures ouvrées sont définies de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 18 heures, du lundi au vendredi (hors jour férié).

## Article 6 - Pénalités

---

En cas de non atteinte de l'objectif de garantie d'intervention mentionné à l'article 5 des présentes, des pénalités seront applicables. Le montant de cette pénalité par heure de retard sera égale au **quintuple** du forfait mensuel, divisé par le nombre d'heures d'ouverture du service dans le mois considéré ; sans pouvoir excéder le montant total du forfait mensuel. Ces pénalités représentent la seule obligation d'indemnisation et l'unique compensation incombant à Evolix vis-à-vis du Client.

La responsabilité d'Evolix ne pourra être engagée, et aucune pénalité ne sera exigible lorsque l'interruption ou le non respect des engagements de niveaux services résultera :

- d'un cas de force majeure ;
- de travaux de maintenance programmés par Evolix ;
- du fait d'un tiers ou du fait du Client ne respectant pas les spécifications techniques fournies par Evolix pour la mise en œuvre du Serveur ;
- du fait d'un tiers ou du fait du Client qui modifierait le système d'exploitation et logiciels associés sur le Serveur sans avoir demandé une autorisation préalable à Evolix (voir article 2 des présentes);
- du fait d'un tiers ou du fait du Client qui aurait installé des programmes comportant une faille de sécurité (voir article 2 des présentes);
- du fait d'un tiers ou du fait du Client qui aurait lancé une campagne de communication en masse (publicité TV, radio, web, mail, etc.) susceptible d'augmenter fortement la sollicitation du(des) Serveur(s) Client sans en avoir informé le service technique d'Evolix.

Un éventuel contrat pourra exposer des temps d'intervention plus courts et des pénalités plus importantes.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra demander à Evolix le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Evolix de la facture suivante émise au Client.