

Contrat de prestation de services informatiques

Refonte Infrastructure Multisites – Escaliers Dubois

ARTICLE 1 - PARTIES CONTRACTANTES

PRESTATAIRE :

Raison sociale : ESN

Forme juridique : Entreprise de Services Numériques (ESN)

Immatriculation RCS : [N° RCS]

Adresse : 11 place de la Gare - 59 Bergues

Représentant légal : Yoann Jouannet

Contact technique : Nassim ARRASS

CLIENT :

Nom entreprise : Groupe Industriel Dubois

Site principal : Lille (Siège et Production)

Adresse : ZAC

Représentant légal : [Nom Directeur/Responsable IT]

Contact principal : [Email/Tél.]

ARTICLE 2 - OBJET DU CONTRAT

Le présent contrat a pour objet la **reconstruction et modernisation complète du Système d'Information multisites**, dans le cadre du projet ICAM-SKILLS. Le prestataire s'engage à :

1. Concevoir et déployer une architecture SI sécurisée et hautement disponible couvrant les sites de Lille, Dax, Annecy, Brest et Mâcon.
2. Mettre en production les éléments suivants :
 - Virtualisation centralisée (Proxmox/VMware)
 - Active Directory, DNS, DHCP centralisés avec réPLICATION inter-sites
 - Stockage NAS/SAN et sauvegardes externalisées (3-2-1)
 - VLANs segmentés et VPN IPsec/WireGuard site-à-site
 - Pare-feux pfSense et IDS/IPS
 - Supervision Zabbix et gestion parc GLPI
 - Plan de Reprise d'Activité et de Continuité de Service (PRA/PCA)
3. Assurer la continuité de services critiques : AD/DNS/DHCP, serveurs fichiers, messagerie, supervision.
4. Garantir la disponibilité et la sécurité selon les SLA définis ci-dessous.

ARTICLE 3 - DURÉE DU CONTRAT

- **Durée initiale :** 36 mois (contrat de maintenance et support post-déploiement)
- **Phase 1 (Mois 0-3) :** Conception, déploiement, tests
- **Phase 2 (Mois 3-6) :** Optimisation et stabilisation
- **Phase 3 (Mois 6-12) :** Support, maintenance préventive, évolutions

Date de signature : _____

Date de mise en production cible : _____

Reconduction tacite possible par accord écrit 60 jours avant expiration.

ARTICLE 4 - PRESTATIONS ET LIVRABLES

4.1 Livrables Phase de Déploiement

Phase	Livrable	Délai
Conception	Schémas d'architecture (LAN/WAN/Système), Plan d'adressage IP, Maquette Packet Tracer/GNS3	J+5
Déploiement	Infrastructure virtualisée opérationnelle, VLANs et routage configurés, Services critiques en réPLICATION	J+16
Supervision	Zabbix, GLPI, agents de monitoring déployés sur tous les sites	J+60
PRA/PCA	Plan d'urgence rédigé, tests de bascule validés, procédures écrites	J+30
Documentation	Schémas finaux, playbooks Ansible, runbooks incidents, manuel utilisateur	J+90

4.2 Prestations Post-Déploiement (Mois 3-12)

- Maintenance préventive : 8h/semaine (lundi-vendredi 8h-18h, horaire normal)
- Support technique : Hotline Monday-Friday 8h-18h, réponse critique <30min
- Mises à jour et patchs : Planifiés mensuellement (hors heures de production)
- Audit de sécurité semestriel

- Optimisation performance trimestrielle
- Formation utilisateurs (2 jours en Year 1)

ARTICLE 6 - ENGAGEMENTS DE DISPONIBILITÉ (SLA)

6.1 Objectifs de Disponibilité

Service	Disponibilité cible	GTI	GTR	RTO	RPO
AD/DNS/DHCP	99,9%	1h	4h	4h	1h (données sensibles)
Serveurs fichiers	99,5%	1h	4h	4h	1 jour
Messagerie	99,9%	1h	4h	4h	1 jour
Supervision Zabbix	99,5%	1h	4h	4h	1 jour
VPN inter-sites	99,9%	30min	2h	2h	N/A

6.2 Classification des Incidents

- Critique (P1) : Service complètement indisponible → GTI 15 min, résolution 1h
- Majeur (P2) : Impact métier significatif → GTI 1h, résolution 4h
- Mineur (P3) : Dégradation sans arrêt → GTI 4h, résolution 8h
- Cosmétique (P4) : Pas d'impact fonctionnel → GTI 1 jour, résolution 3 jours

6.3 Pénalités de Non-Conformité

Disponibilité mensuelle < objectif SLA → Crédit proportionnel sur facture mensuelle :

- 95-99% : 5% crédit
- 90-95% : 10% crédit
- <90% : 15% crédit + réunion de gouvernance

Les pénalités s'accumulent et sont déduites de la facture du mois suivant.

6.4 Exclusions de SLA

Les indisponibilités dues aux éléments suivants n'impactent pas le SLA :

- Force majeure (catastrophe naturelle, attaque cyberattaque majeure validée par tiers)
- Maintenance planifiée (préavis 5 jours, maximum 4h/mois en heures creuses)

- Action/négligence client ou tiers (perte donnée client, configuration erronée)
- Services externes non maintenus par le prestataire (hébergeur ERP, opérateur ADSL)

ARTICLE 7 - RESPONSABILITÉS ET OBLIGATIONS

7.1 Obligations du Prestataire

- Fournir une prestation de qualité conforme aux standards de l'industrie et au projet ICAM-SKILLS.
- Respecter les délais convenus pour chaque livrable et phase.
- Respecter les engagements SLA et disponibilité.
- Mettre en place la PSSI (Politique de Sécurité du Système d'Information) convenue.
- Assurer la traçabilité des incidents via GLPI (logs, tickets, résolutions).
- Effectuer sauvegardes testées régulièrement (au minimum mensuellement).
- Fournir rapports mensuels : uptime, MTTR, tickets résolus, recommandations.
- Former l'équipe IT client sur les outils et procédures.
- Respecter confidentialité données client et conformité RGPD.

7.2 Obligations du Client

- Faciliter l'accès physique/logique aux sites et infrastructures.
- Fournir ressources internes nécessaires (contacts, accès administrateur, informations métier).
- Signaler incidents rapidement (<15 min) en cas de problème constaté.
- Assurer stabilité réseau client (ADSL → redondance futur si demandé).
- Appointer responsable IT local pour chaque site (point de contact).
- Participer aux réunions de gouvernance trimestrielles.
- Valider tests et recettes des livrables.
- Assurer continuité contrats avec éditeurs (ERP, licences Windows, etc.).

ARTICLE 8 - PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET DONNÉES

8.1 Propriété Intellectuelle

- Documentation (schémas, procédures, runbooks) : Propriété client (copie remise sous forme PDF/Drawio).
- Logiciels open-source (Proxmox, Zabbix, GLPI, pfSense, Ansible) : Restent sous licences originales (GPL, etc.), client autorisé usage interne uniquement.

- Scripts et configurations : Propriété client, transfert à la livraison finale.

8.2 Protection des Données

- Prestataire s'engage à traiter données conformément RGPD et législation applicable.
- Données client ne seront jamais transmises à tiers sans autorisation écrite.
- En cas de violation/incident de sécurité, le client sera notifié sous 72h.
- Données supprimées définitivement à fin contrat (certificat de destruction fourni).

ARTICLE 9 - CONFIDENTIALITÉ

Les parties s'engagent à maintenir confidentielles toutes informations sensibles (données financières, stratégie métier, données personnelles) divulguées en contexte de ce contrat.

Durée confidentialité : 3 ans post-contrat.

Exceptions : divulgation imposée par loi/justice, informations publiques, développées indépendamment.

ARTICLE 10 - ASSURANCE ET RESPONSABILITÉ

10.1 Assurance

Le prestataire souscrit et maintient des polices d'assurance couvrant responsabilité civile professionnelle minimum 2 M€ sur durée contrat.

10.2 Responsabilité

- Prestataire responsable dommages directs causés par faute/négligence, plafonné à montant annuel facturation (50 000 € H.T.).
- Parties exonérées responsabilité dommages indirects (perte d'exploitation, perte données attribuable tiers, manque à gagner).
- Client responsable restauration données depuis sauvegardes en cas suppression/corruption données client.

ARTICLE 11 - SUSPENSION ET RÉSILIATION

11.1 Résiliation pour Convenance

Chaque partie peut résilier contrat avec préavis 60 jours, sauf période déploiement (12 mois incompressibles).

11.2 Résiliation pour Cause

- Non-respect SLA grave (>3 incidents P1 non résolus < GTR sur 1 mois) → Client peut résilier après mise en demeure 15 jours + droit compensation.
- Non-paiement (>60 jours) → Prestataire suspend services jusqu'à régularisation.
- Force majeure prolongée (>30 jours) → Parties conviennent ajustements contrats.

11.3 Fin de Contrat

À expiration/résiliation, prestataire :

- Assure transition 30 jours vers nouveau prestataire ou équipe IT client.
- Livre tous éléments documentation, configurations, sauvegardes.
- Détruit copies données client (certificat).
- Libère environnements virtualisés.

ARTICLE 12 - DÉROULEMENT RÉCLAMATIONS ET LITIGES

12.1 Procédure Amiable

- Réclamation écrite adressée contact principal (email + lettre recommandée).
- Réponse du prestataire sous 10 jours.
- Réunion escalade si désaccord (direction prestataire + responsable client).

12.2 Médiation

En cas persistance désaccord après amiable, recours à médiateur neutre agréé, frais partagés.

12.3 Juridiction

- Loi applicable : Droit français.
- Compétence : Tribunaux compétents ressort Lille (siège client).
- Langue contrat : Français.

ARTICLE 13 - CLAUSES DIVERSES

13.1 Modification Contrat

Toute modification contrat doit être documentée par avenant écrit signé par les deux parties.

13.2 Sous-Traitance

Prestataire ne peut sous-traiter prestations sans accord écrit préalable client. Responsabilité reste prestataire même si sous-traitance.

13.3 Rupture de Chaîne d'Approvisionnement

En cas indisponibilité matériel clé (serveurs, équipements réseau), prestataire propose solutions alternatives équivalentes ou déduction SLA applicable.

13.4 Veille Technologique

Prestataire s'engage informer client annuellement sur évolutions technologiques pertinentes (nouvelles versions OS, solutions sécurité) et recommandations.

ARTICLE 14 - CONDITIONS GÉNÉRALES ANNEXES

Le présent contrat est complété par documents suivants, faisant partie intégrante :

- Annexe 1 : PSSI (Politique de Sécurité SI)
- Annexe 2 : SLA détaillé et plan de suivi
- Annexe 3 : Plan de déploiement phases et jalons
- Annexe 4 : Schémas d'architecture (LAN/WAN/Système)
- Annexe 5 : Plan PRA/PCA
- Annexe 6 : Catalogue des services et tarifs additionnels

SIGNATURES

Fait à Lille, le _____

Pour le Prestataire :

Nom : _____

Fonction : _____

Signature : _____

Pour le Client (Groupe Dubois) :

Nom : _____

Fonction : _____

Signature : _____

ANNEXE 1 - RÉFÉRENCES DOCUMENTATION

Ce contrat s'inscrit dans le cadre du projet ICAM-SKILLS de refonte infrastructure multisites, conforme aux objectifs pédagogiques et techniques définis dans le cahier des charges projet[web:21][web:22][web:23].