

# 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 patches : 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	Disponibié 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].