

# Condition particulière – Infogérance IOT VALLEY

## RESUME

Condition particulière du contrat d'infogérance pour l'IOT VALLEY

#### MODIFICATION

Édition / Révision	Date	Auteur	Modification
1.0	15/11/2022	L.GAUTRAND	
1.1	11/01/2023	L.GAUTRAND	\$2 ajouté \$3 modifié \$5 mise à jour
1.2	19/12/2023	X.RIDEZ	

#### DOCUMENTS APPLICABLES

DA	Référence	Titre

#### DOCUMENT DE REFERENCE

DR	Référence	Titre

#### A DEFINIR / A CONFIRMER

TBC / TBD	Chapitre	Description

## Table des matières

1. Produit infogérance :	4
2. Validité du contrat :	4
3. Contenu de la prestation :	4
4. Dates d'intervention, horaires :	5
4.1. Support à distance :	5
4.2. Intervention sur site :	6
5. Exécution du contrat :	6
6. Equipement prise en charge :	7
7. Garantie de temps d'intervention :	7
8. Surveillance d'équipement :	7
9. Administration des équipements réseaux :	8
10. Proposition et amélioration de l'existant :	8
11. Documentation client :	8
12. Tarif :	9
13. Conditions de règlement :	9
14. Révision du tarif :	9

## 1. Produit infogérance :

L'infogérance ne comprend aucune fourniture de matériels, pièces, accessoires, consommables, logiciels, mise à jour payante, abonnements ou autres.

Les options souscrites par le client auprès de 3S-NUMERIQUE seront rajouté à la facture d'infogérance. Leurs descriptions et conditions seront défini dans leur condition particulières respectives.

## 2. Validité du contrat :

Ce contrat est signé pour une durée de 1 ans à compter du 01/01/2023 jusqu'au 31/12/2023.

## 3. Contenu de la prestation :

Seules les prestations mentionnées accepté par le client au titre du devis seront effectués par 3S-NUMERIQUE.

Toute autre demande ou besoin non défini dans le devis ou défini dans ses conditions particulières du contrat sera exclu, et devrait faire l'objet d'un nouveau devis ou modification du contrat en vigueur.

	Infogérance Iot Valley
Ordinateur mac, PC, Windows	Non
Serveur	Oui
Équipement réseau	Oui
Support joignable par téléphone ou mail	9H-18H 5j/7
Aide avec prise de contrôle à distance	Illimité
Garantie de temps d'interventions (jour ouvré)	24H
Interventions sur site	Inclus
Intervention d'urgence à distance ou sur site	Inclus
Surveillance des équipements	Télésurveillance 24/7
Administration de vos réseaux	Oui
Proposition et amélioration de l'existant	Oui
Documentation complète de l'infrastructure	Oui
Sauvegarde locale + distance	Option
Anti-virus	Option

La définition des interventions d'urgence sont exclusivement les actions nécessaires au bon fonctionnement du système :

- Gestion des coupures électriques programmées.
- Coupure de la connexion internet ou modification nécessaire du réseau
- Attaque informatique sur le réseau Iot Valley.

## 4. Dates d'intervention, horaires :

### 4.1. Support à distance :

L'horaire normal du support à distance (téléphone, email, tchat...) d'une journée est réalisées entre 9h et 18h en semaine du Lundi au Vendredi.

Toutes autre intervention en dehors de ses horaires sera considérée comme une intervention d'urgence.

Les dates fixées d'un commun accord peuvent être modifiées exceptionnellement à la demande du Client, de 3S-NUMERIQUE ou en cas de force majeure ou d'empêchement externe (grève, intempéries). Une nouvelle date sera fixée d'un commun accord pour respecter le contrat le mieux possible.

#### 4.2. Intervention sur site :

L'horaire normal du support sur site d'une journée est réalisé entre 9h et 18h en semaine du Lundi au Vendredi.

Toutes autre intervention en dehors de ses horaires sera considérée comme une intervention d'urgence.

Les dates fixées d'un commun accord peuvent être modifiées exceptionnellement à la demande du Client, de 3S-NUMERIQUE ou en cas de force majeure ou d'empêchement externe (grève, intempéries). Une nouvelle date sera fixée d'un commun accord pour respecter le contrat le mieux possible.

#### 5. Exécution du contrat :

Les prestations définies dans ce document comptent la mise en place d'outils de 3S-NUMERIQUE permettant la gestion, la télésurveillance et la prise de contrôle à distance des systèmes informatiques. L'installation de ses outils sont nécessaire pour la bonne exécution du contrat et sont donc considéré comme accepté par le client. Ses outils ne rajouté aucun coût pour le client.

## 6. Equipement prise en charge :

Les équipements pris en charge par 3s-numerique sont du type :

- Ordinateur personnel fixe ou portable installé avec Windows versions vista et supérieur.
- Ordinateur personnel fixe ou portable MacOS X versions vista et supérieur
- Ordinateur personnel fixe ou portable linux.
- Serveur de type Windows server.
- Serveur de type linux.
- Routeur / Pare-feu
- Switch
- Boitier Wifi

## 7. Garantie de temps d'intervention :

La garantie de temps d'intervention est le temps nécessaire par l'équipe de 3S-NUMERIQUE à prendre en compte votre demande, à faire une première évaluation et à vous rappeler pour soit solutionner la demande soit prévoir avec vous un rendez-vous physique ou à distance pour engager le règlement du problème.

Ce temps d'intervention ne reflète en rien le temps nécessaire à la résolution d'une problématique. Cette problématique peut être dépendant d'élément extérieur non maîtrisé par 3S-NUMERIQUE : délai de livraison, remplacement d'équipements, attente de service après-vente fournisseur...

## 8. Surveillance d'équipement :

Sont prise en charge les équipements pouvant être surveillé par un agent installé ou par protocole réseau SNMP. Sont prise en charge les équipements suivants : switch, pare-feu, routeur, borne wifi et imprimante.

## 9. Administration des équipements réseaux :

Mise en place et entretien d'un réseau configuré pour répondre au besoin client en intégrant les méthodes de cybersécurités actuelles.

## 10. Proposition et amélioration de l'existant :

3s-numerique sera moteur pour vous conseiller de façon bisannuelle des évolutions et ou des améliorations de vos produits informatiques. Ses conseils peuvent être :

- Nouveaux outils informatiques permettant une amélioration de la productivité.
- Amélioration du coût par rapport au service d'outils utilisé.
- Mise en concurrence sur des abonnements (logiciel, réseau informatique...).
- Vétusté des équipements.
- Vente de produit d'occasion ou neuf pour les remplacements nécessaires.
- Formation des équipes aux outils et à la cybersécurité.
- Cybersécurité ...

## 11. Documentation client :

3s-numerique met en place pour le client une documentation sur l'informatique du client :

- Inventaire des équipements.
- Inventaire des logiciels et outils utilisé.
- Inventaire réseau et configuration cybersécurité.
- Mise en place d'un plan de continuité de l'activité.
- Mise en place d'un cahier d'urgence.

Ses éléments sont disponibles pour le client soit en physique soit sur le portail de partage de 3s-numerique.

L'infogérance s'accompagne toujours d'un audit informatique du client permettant d'avoir une vision claire de l'état des systèmes et de la sécurité informatique.



## 12. Tarif :

L'infogérance est pour l'IOT VALLEY au prix de :

13340,04 euros HT annuel.

## 13. Conditions de règlement :

Les prestations seront facturées en début de prestation et payé mensuellement par prélèvement SEPA.

## 14. Révision du tarif :

La révision du tarif est indexée grâce à l'indicateur SYNTEC du prix de l'évolution des services : <https://www.syntec.fr/indicateurs/indice-syntec/>

Indice Syntec publié le 31/12/2022 Novembre 2022 : 289.97

Indice Syntec publié le 29/12/2023 Novembre 2023 : 307.0

La révision du tarif est effectuée suivant la formule ci-contre :

Prix de l'infogérance actuel x (valeur de l'indice à N / valeur de l'indice du mois à N) =  
Nouveau prix.