



## Contrat d'Infogérance

Prestation d'infogérance  
du système informatique

**sibio**

20 rue Raymond Poincaré  
Escalier B  
91330 YERRES

---

☎ 01.48.46.68.09  
🌐 [www.sibio.fr](http://www.sibio.fr)

1er janvier 2020

## 1. Objet de la prestation

---

La prestation d'infogérance du Prestataire dont ce contrat est l'objet vise à assister le Client dans la gestion de son système informatique. Elle comprend trois services complémentaires, dont les proportions sont laissées libres en fonction des besoins du Client :

1. la **maintenance** : prise en charge de la maintenance du parc informatique existant :
  - postes individuels (PC, Mac, Linux) et serveurs (physiques, virtuels);
  - services (messagerie, sites web, etc.), logiciels (bureautique, antivirus, antispam, etc.);
  - supervision (Internet, distribution du réseau, serveurs, postes, imprimantes, logiciels, services, etc.);
2. le **conseil** : prise en charge de l'évolution du système informatique :
  - infrastructure (câblage et cœur de réseau, WiFi, téléphonie VoIP, visioconférence, cloud, PCA, serveurs, postes, etc.);
  - logiciels (virtualisation, sauvegarde, archivage, externalisation Cloud, etc.);
  - virtualisations (postes, serveurs VM, switches vLAN, etc.);
3. la **sécurité** : prise en charge de la gestion de la sécurité du système informatique (application du RGPD<sup>1</sup>) :
  - droits d'accès (organisation des groupes, comptes, fichiers, etc.);
  - réseaux (internet, intranet, Cloud, VPN, etc.);
  - sauvegardes et archivages (règles, cryptage, externalisation, restauration, PRA, etc.).

La prestation d'infogérance a pour objectif de réduire au minimum les périodes d'indisponibilité d'un ensemble de matériels et services informatiques, et proposer des améliorations structurelles et/ou logicielles permettant d'accroître l'efficacité et/ou les performances du système informatique du Client.

## 2. Description de la prestation

---

### 2.1. La maintenance

---

La maintenance du parc informatique du Client couvre notamment :

- la gestion des postes individuels (PC/Mac/Linux);
- la gestion des serveurs physiques et virtuels, et externalisés (cloud);
- la gestion du réseau interne (intranet, switchs, WiFi, etc.);
- la gestion du réseau externe (Internet, VPN, liens site-à-site, etc.);
- la gestion de la sécurité (dans le cadre de la réglementation applicable relative à la protection des données personnelles);
- la gestion des contrats de maintenance matérielle et/ou logicielle déjà souscrits et futurs.

La prestation permet ainsi de :

- limiter la durée des pannes sur les postes individuels :
  - par indisponibilité logicielle (virus, hacking, phishing, corruption logicielle, etc.);
  - par indisponibilité matérielle (diagnostic, dépannage, réparation sur site, etc.);
- maintenir les serveurs opérationnels :
  - gestion de la sauvegarde et de la restauration des données, PCA, PRA;
  - haute-disponibilité;
  - prévention des risques de casse matérielle;
  - gestion des comptes utilisateurs et des droits d'accès;
  - aménagement de la configuration matérielle et/ou logicielle en fonction de l'évolution de la société du Client;

---

<sup>1</sup> <https://www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-protection-donnees>

- maintenir les réseaux fonctionnels :
  - suivi et maintenance des dispositifs réseaux (firewall, VPN, switches, etc.);
  - redondance, haute-disponibilité;
  - suivi des connexions réseau.

## 2.2. Le conseil

---

La prestation d'infogérance comporte une partie d'accompagnement du Client dans l'évolution de son système informatique :

- analyse des besoins et des objectifs (AMOA);
- proposition de solutions adaptées (serveur local vs. cloud, messagerie interne vs. cloud, téléphonie VoIP, PCA – plan de continuité d'activité, sécurité, mise en conformité RGPD, etc.);
- explications des choix technologiques;
- estimation des coûts;
- mise en place des solutions retenues (AMOE).

Cette partie de la prestation s'effectue par des demandes spécifiques et préalables du Client auprès du Prestataire.

## 2.3. La sécurité

---

La politique de sécurité à mettre en place pour la société du Client est définie avec son accord, selon ses besoins et les préconisations qui lui seront faites par le Prestataire.

La stratégie de sécurité repose notamment sur les points suivants :

- sécurisation des postes individuels :
  - droits d'accès (authentification, droits d'installation de logiciels, etc.);
  - cryptage des données sur les disques durs / SSD;
  - contrôle des périphériques à risque (notamment les clés USB);
  - sauvegarde distante en temps réel;
- sécurisation des serveurs :
  - contrôle des mots de passe (tests de robustesse, etc.);
  - gestion des utilisateurs (unités organisationnelles, groupes, sous-groupes, etc.);
  - allocation d'espaces disque (quotas par groupes ou par utilisateurs);
  - sauvegarde et restauration (PRA – plan de reprise d'activité);
  - mirroring distant (haute-disponibilité)
- sécurisation des réseaux :
  - analyse de l'usage du Web (statistiques, blocage de sites web);
  - paramétrage du firewall (blocage des messageries instantanées, etc.) et haute-disponibilité;
  - paramétrage de la solution antivirus choisie;
  - contrôle du serveur de messagerie (filtrage, antispam, antiphishing, etc.);
  - contrôle du VPN (extranet, collaborations, etc.);
- supervision en temps réel de l'ensemble des services et matériels du Client;
- supervision en temps réel des flux réseaux du Client (rapports mensuels détaillés en option).

## 2.4. La fourniture de matériels ou logiciels informatiques

---

À la demande du Client, le Prestataire propose de lui fournir dans la mesure de ses compétences et disponibilités, tout matériel et/ou logiciel informatique demandé, auprès d'un fournisseur particulier désigné par le Client (dans le cas de prix négociés) ou bien de ses propres fournisseurs.

Pour toute commande ainsi validée par le Client, il sera comptabilisé forfaitairement dans la prestation d'infogérance

du Client un quart d'heure d'intervention urgente pour l'ensemble du temps cumulé passé par le Prestataire à l'élaboration et à la révision éventuelle des devis, à l'ordonnance de la commande, et à la gestion administrative de cette commande.

## 2.5. La collecte et le recyclage des DEEE

---

À la demande du Client, le Prestataire propose d'enlever (en France métropolitaine exclusivement) et d'acheminer vers un centre de recyclage agréé tous les équipements électriques et électroniques en fin de vie que le Client aura préalablement désignés.

Pour toute demande d'enlèvement de DEEE formulée par le Client, il sera facturé :

- les éventuels frais de transport entre le site du Client et celui du Prestataire,
- des frais d'acheminement et de conditionnement depuis le site du Prestataire vers le centre de recyclage,
- des frais de recyclage en fonction du poids total de matériel à recycler.

Un Bordereau de Suivi de Déchets (BSD) sera alors remis par le Prestataire sur simple demande du Client.

## 2.6. Les formules d'intervention

---

Pour chacun des trois services compris dans la prestation d'infogérance, il y a deux types d'interventions :

1. les interventions **programmées** (5 jours ouvrés et plus après la demande d'intervention);
2. les interventions **urgentes** (moins de 5 jours ouvrés après la demande d'intervention).

Pour chaque type d'intervention, il y a deux modes :

1. **sur site** : l'expert technique du Prestataire intervient directement chez le Client, en se déplaçant sur le site le plus approprié pour l'intervention. Selon les termes prévus au chapitre "Lieux d'exécution de la prestation", les éventuels frais de déplacement, de restauration et d'hébergement seront facturés en sus du présent contrat. Toute intervention du Prestataire d'une durée inférieure à une demi-journée sera comptabilisée forfaitairement à une demi-journée;
2. **à distance** : l'expert technique du Prestataire intervient à distance pour le Client, en se connectant (à l'aide d'un système réseau adapté et sécurisé) à une machine informatique du Client (poste individuel, serveur, etc.) à partir de laquelle il peut intervenir.

Pour chaque type et mode d'intervention, la durée constatée est comptabilisée dans une seule unité de temps, dont la nature et le nombre sont déterminés au moindre coût pour le Client, comme suit :

- par journées, soit un total de 8 heures d'intervention,
- par demi-journées, soit un total de 3,5 heures d'intervention,
- par heures,
- par quarts d'heure.

### 2.6.1. Interventions programmées

---

Il existe deux modes d'interventions programmées :

1. mode **planifié** : le Prestataire planifie avec le Client une intervention 5 jours ouvrés ou au-delà après sa demande, et dont la durée est proposée par le Prestataire en fonction de la nature et de l'ampleur de ladite demande.
2. mode **récurrent** : le Prestataire et le Client définissent un volume global de travail (par exemple hebdomadaire ou mensuel) à partir duquel il devient possible de mettre en place des interventions sur une base régulière, et à condition que la durée planifiée soit en rapport avec l'estimation faite par le Prestataire de la nature et de l'ampleur de ladite demande d'intervention. Ce mode permet de réduire au maximum les coûts d'infogérance du Client.  
Dès lors que cette programmation récurrente est initiée et pour qu'il soit pris en compte, tout souhait de

changement - à l'initiative du Client - de date ou de durée pour au moins une des occurrences de cette programmation, doit être adressé au Prestataire au moins 5 jours ouvrés avant la prochaine intervention, de telle façon que l'esprit d'une intervention programmée demeure.

Dans le cas où il est constaté que la durée de ces interventions programmées est disproportionnée par rapport au temps réellement consommé au cours de cette même intervention, le Prestataire ajuste automatiquement la planification pour les occurrences ultérieures et en informe le Client, de telle sorte que la prestation ne soit pas perturbée par des réservations d'interventions diminuées ou annulées faute de besoin et facturées en totalité.

### 2.6.2. Interventions urgentes

---

L'engagement d'intervention est de :

- 1 jour ouvré pour les interventions à distance;
- 2 jours ouvrés pour les interventions sur site (en France métropolitaine exclusivement et sauf en cas de force majeure : grèves des transports, alerte attentat, confinement de la population, etc).

### 2.6.3. Demandes d'intervention

---

Pour être prise en compte par le Prestataire, toute demande d'intervention du Client doit lui être adressée par l'un des seuls moyens suivants (et par ordre de priorité décroissante) :

- par le portail d'Infogérance, disponible 24H/7J à l'adresse suivante : <http://www.sibio.fr/infogerance>
- par email 24H/7J, à l'adresse suivante : [infogerance@sibio.fr](mailto:infogerance@sibio.fr)
- par téléphone (hotline) les jours ouvrés, de 09H00 à 13H00 et de 14H00 à 18H00 (heure de Paris), au numéro suivant : **09.52.18.99.16** (coût d'un appel local depuis la France), ou **+33 952.189.916** (depuis l'étranger).

Aucune demande d'intervention ne pourra être prise en compte si elle est émise en dehors de ces 3 canaux exclusifs.

## 3. Pilotage de la prestation

---

Le Client peut se connecter à tout moment sur le portail sécurisé d'Infogérance (IThèque) du Prestataire (<http://www.sibio.fr/infogerance>) et suivre en temps réel dans son espace dédié :

- la gestion des incidents (tickets) déclarés, ou à signaler;
- l'historique complet des actions menées pour chaque ticket, et forfait; l'inventaire exhaustif des matériels et logiciels fournis par le Prestataire, avec les dates de livraison, les durées de garantie, et les numéros de série;
- l'accès en ligne aux rapports d'activités mensuels et aux factures correspondantes, pour l'année en cours et l'année précédente;
- le suivi financier des 3 derniers mois, et les statistiques d'exécution de la prestation sur 2 ans.

Sur demande du Client une réunion peut être organisée pour discuter d'éléments de cette prestation. Le temps consacré à cette réunion est alors comptabilisé selon les mêmes modalités que les interventions (type et durée).

## 4. Obligations et responsabilités

---

### 4.1. Obligations

---

Dans le cadre de la prestation d'infogérance dont ce contrat est l'objet, le Prestataire sera soumis à la seule obligation de moyens.

Néanmoins à tout moment le Client a la possibilité de demander au Prestataire une obligation de résultat pour une

réalisation particulière; dans ce cas il en avisera le Prestataire qui lui remettra une étude et un devis séparés. En cas d'accord des deux parties, la commande qui en résultera sera appelée "forfait", et sera consultable de la même manière sur le portail sécurisé d'Infogérance (IThèque) du Prestataire.

## 4.2. Responsabilités

---

Excepté le cas d'une faute du Prestataire, le Client renoncera à rechercher la responsabilité du Prestataire en cas de dommages survenus aux fichiers, mémoire d'ordinateur, ou tout autre document, matériel ou programme qu'il pourra confier au Prestataire dans les travaux que celui-ci devra exécuter.

Le Client devra se prémunir contre ces risques en constituant un double de l'ensemble des documents, fichiers et supports et en prévoyant les procédures nécessaires de contrôles et de tests lors de la remise en exploitation.

Le Prestataire déclare être titulaire au jour de la conclusion du présent contrat d'une police d'assurance (n°HARCP0088635) auprès d'une compagnie notoirement solvable couvrant les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile et professionnelle, dans le cas où celle-ci serait engagée, et s'oblige à la maintenir au moins au même niveau pendant toute la durée d'application du présent contrat.

## 4.3. Secret professionnel et propriété intellectuelle

---

Tous les renseignements, documents, études, paramétrages et codes d'accès auxquels participe le Prestataire ainsi que tous les travaux objets de la présente prestation, sont strictement confidentiels et de ce fait, couverts par le secret professionnel. Ils seront restitués en intégralité au Client à la résiliation de la prestation sur simple demande, ainsi que toutes les pièces accréditatives ou d'autorisation de circulation sur le site d'intervention du Client qui auraient été fournies au Prestataire au début et pendant la prestation.

Le produit de la prestation devient et demeure la propriété du Client.

Tous les droits de propriété industrielle et intellectuelle portant sur les travaux réalisés par le Prestataire, notamment les droits d'usage, de reproduction, de modification, d'adaptation, de publication, sont cédés au Client pendant la durée de protection légale et en tout pays. Nonobstant ce qui précède, le Prestataire aura le droit d'utiliser le savoir-faire acquis au cours de l'exécution du présent contrat.

## 4.4. Non-sollicitation

---

Le Client et le Prestataire s'engagent mutuellement à ne pas démarcher directement ou indirectement tout salarié de l'autre Partie, ni aucun fournisseur ou partenaire que l'une des Parties aurait pu mettre en relation avec l'autre Partie, pendant toute la durée d'exécution du présent contrat augmentée d'une période de deux (2) ans après la survenance de sa résiliation, sous peine de poursuites.

## 5. Conditions financières

---

### 5.1. Règlements et litiges

---

Les factures seront émises à la fin de chaque mois accompagnées d'un relevé complet des interventions réalisées.

Les droits et taxes seront facturés en sus, au taux légal en vigueur.

Sauf report sollicité à temps par le Client et accordé par le Prestataire de manière exceptionnelle, les factures seront réglées à trente (30) jours nets par prélèvement (gratuit) sur le compte bancaire précisé au bas de chaque facture; les

autres modes de règlement ne sont autorisés que par dérogation, et après accord du Prestataire.

Toute contestation sur le montant d'une facture devra être motivée et notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception (ou email avec accusé de réception) par le Client auprès du Prestataire avant l'expiration du délai de paiement de la facture concernée. Le Prestataire ouvrira alors un dossier de litige qui suspendra provisoirement le délai de paiement et dans la limite de l'instruction du litige.

Le Client et le Prestataire s'efforceront de trouver un accord amiable dans les trente (30) jours calendaires qui suivent l'ouverture du litige. L'accord amiable qui sera trouvé entre le Client et le Prestataire emportera règlement immédiat des sommes dues sans autre majoration, et la clôture du litige à la date du paiement effectif des sommes dues.

Sauf en cas de litige, le défaut de paiement à échéance de l'intégralité des sommes dues, quel que soit le mode de règlement utilisé, entraînera de plein droit et après mise en demeure préalable :

- l'exigibilité de toutes sommes restant dues;
- la majoration de toutes les sommes restant dues le jour suivant de la date de règlement figurant sur chaque facture, avec le montant des pénalités de retard calculé sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne à son opération de refinancement la plus récente majoré de 10 points de pourcentage, plus une indemnité forfaitaire de recouvrement de 40 euros (décret 2012-1115), conformément à la loi n° 2001-420 du 15 mai 2001 et l'Art. L441-6 du Code de commerce;
- la refacturation de tous les frais de services bancaires pour le défaut de paiement des factures concernées;
- la refacturation de tous les frais de gestion du contentieux : courriers recommandés, frais de procédure auprès du greffe du Tribunal de Commerce concerné le cas échéant;
- la suspension de toutes les prestations en cours.

## 5.2. Révision des prix

---

Les prix des différentes interventions sont révisibles le 1er janvier de chaque année, en fonction de l'augmentation des coûts structurels du Prestataire et conjoncturels du secteur de l'Informatique.

La révision globale des tarifs ne peut toutefois pas excéder la variation annuelle de l'indice Syntec<sup>1</sup> connu au jour de la révision des prix (sans pouvoir être inférieure à 1) majorée de un pourcent (1%) :

$$P_1 \leq P_0 \times \left( \frac{S_1}{S_0} + 0,01 \right)$$

$P_0$  : prix contractuel d'origine ou dernier prix révisé

$P_1$  : prix révisé

$S_0$  : indice Syntec de référence retenu à la date contractuelle d'origine ou lors de la dernière révision (274,7 le 31/10/2019)

$S_1$  : dernier indice Syntec publié à la date de révision

## 6. Durée du contrat - Résiliation

---

Le présent contrat prend effet à compter de la date de signature et est conclu pour une durée d'un (1) an. Il sera tacitement reconduit annuellement à son expiration, en tenant compte des éventuelles révisions de prix successives depuis sa signature.

Nonobstant ce qui précède, chaque partie pourra mettre un terme au présent contrat en notifiant sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception (ou email avec accusé de réception) à l'autre partie, avec un préavis au moins égal à trois (3) mois.

---

<sup>1</sup> <https://www.syntec.fr/Default.aspx?lid=1&rid=1&rvid=191#cont267>

La résiliation du présent contrat s'effectuera sans préjudice des dispositions relatives aux cessions de droit de propriété intellectuelle du présent contrat, qui conserveront en conséquence toute leur force et leur portée.

## 7. Intégralité du contrat - Modifications

---

Le présent contrat traduit la totalité des engagements pris par le Client et le Prestataire dans le cadre défini au chapitre "Objet". Il annule et remplace les accords écrits et/ou verbaux conclus entre le Client et le Prestataire relatifs à son objet antérieurement à sa signature.

Toute modification qu'il s'avérerait nécessaire d'apporter au présent contrat sera décidée ou arrêtée d'un commun accord entre le Client et le Prestataire, et devra faire l'objet d'un avenant écrit modificatif au présent contrat.

## 8. Règlement des différends

---

Au-delà des plafonds définis par la police d'assurance citée au chapitre "Responsabilités" et en cas de condamnation à quelque titre que ce soit, les sommes éventuellement demandées au Prestataire ne pourraient être supérieures à la valeur annuelle du montant de la prestation d'infogérance pour le Client plaignant. Dans le cas d'un contrat dont l'ancienneté est inférieure à 12 mois, le plafond des sommes exigibles est fixé à trente mille (30.000) euros.

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige et à défaut d'accord à l'amiable, compétence expresse sera attribuée au Tribunal de Commerce du siège social du Prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence.

## 9. Règlement des différends

---

Au-delà des plafonds définis par la police d'assurance citée au chapitre "Responsabilités" et en cas de condamnation à quelque titre que ce soit, les sommes éventuellement demandées au Prestataire ne pourraient être supérieures à la valeur annuelle du montant de la prestation d'infogérance pour le Client plaignant. Dans le cas d'un contrat dont l'ancienneté est inférieure à 12 mois, le plafond des sommes exigibles est fixé à trente mille (30.000) euros.

Le présent contrat est soumis à la loi française. En cas de litige et à défaut d'accord à l'amiable, compétence expresse sera attribuée au Tribunal de Commerce du siège social du Prestataire, nonobstant pluralité de défendeurs ou appel en garantie, même pour les procédures d'urgence.