



Contrat d'assistance ISeries (AS400) ASMA_2011

1. OBJET

Le présent contrat d'assistance ISeries a pour but de définir les prestations qui seront fournies au client, sur la gestion et l'exploitation de son/ses serveur(s) ISeries, et d'en déterminer les conditions et les obligations réciproques.

2. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à la conclusion des accords de contrat de maintenance hardware (HWMA) et software (SWMA) proposés par IBM pour son ou ses matériels couverts par le présent contrat.

Le client désignera un correspondant qui centralisera les anomalies et les demandes de renseignement.

Pendant la durée du contrat d'assistance, le client s'engage à ne pas apporter ou faire apporter par un tiers non agréé par ARIS, des modifications à la partie du système d'information couverte par le présent contrat. Toute dérogation à cette règle entraînera l'arrêt immédiat du contrat. Les coûts liés à la remise en l'état seront intégralement supportés par le client.

Pour qu'une intervention de ARIS ait lieu au titre de l'assistance, le correspondant du client transmettra un rapport d'incident comportant : la date et l'heure de l'incident, les conditions de fonctionnement antérieures à l'incident, un descriptif le plus précis possible du phénomène constaté, les opérations effectuées postérieurement et leurs conséquences, le caractère bloquant ou non de l'anomalie.

Pour permettre à ARIS d'effectuer les opérations correctives, le client mettra à disposition toutes les facilités offertes par une connexion Web à distance.

3. OBLIGATIONS ARIS

ARIS s'engage à :

- La sécurisation des mots de passe «sensibles», QSECOFR et SST, garantissant toute intervention nécessaire de la part d'IBM
- La gestion de la sauvegarde système, des données de configuration et de sécurité, garantissant ainsi une reprise possible après incident.
- L'application des procédures de reprise après incident permettant un retour à l'activité
- L'installation de cumulatives de PTF (2 par an) et la gestion des PTF nécessaires en cas d'incident matériel et/ou software

Option Exploitation

- Gestion des utilisateurs (création, modification users)
- Configuration des unités liées au serveur Iséries
- Gestion du planning IPL et ménage système
- Configuration d'un système de remontée des informations sensibles du système (problème hardware, vérification sauvegarde, contrôle espace disque et données de performance)
- Assistance à l'Opérateur Système Client
- Déclaration et gestion auprès d'IBM des incidents hardware et software

Option Sécurité

- Définition du plan de sécurité avec le client, droit d'accès aux données et/ou menus, mise en œuvre journalisation, réplique de données, PRA (Plan de retour à l'activité).
- Mise en œuvre par ARIS
- Gestion des évolutions de ce plan de sécurité



4. COUT ANNUEL

Forfait :		1650 € HT	
<i>Option Exploitation :</i>	<i>jusqu'à 20 utilisateurs</i>	<i>1200 € HT</i>	
	<i>Au-delà</i>	<i>2500 € HT</i>	
<i>Option Sécurité :</i>	<i>Définition et mise en œuvre plan</i>	<i>3500 € HT</i>	<i>(1 seule fois)</i>
	<i>Annuellement</i>	<i>800 € HT</i>	

Le coût de ce contrat d'assistance est revalorisé le 1er octobre de chaque année, dans la limite de l'évolution de l'indice Syntec pour la période de 12 mois se terminant le 30 précédent.

Les frais de déplacements concernant les interventions sous contrat seront facturés au coût réel et les frais kilométriques au barème kilométrique en vigueur à la date de l'intervention.

5. DELAI D'INTERVENTION

L'assistance dans l'utilisation des produits est assurée du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures.

La Société ARIS s'engage à rappeler le demandeur dans un délai de 4 heures ouvrées.

Le dépannage sur site pour correction d'anomalie sera assuré au plus tôt le lendemain de l'appel du client.

6. CONDITIONS DE REGLEMENT

Par année à terme à échoir pour une période allant du 1^{er} octobre au 30 septembre de l'année suivante.

7. DUREE DU CONTRAT

Le présent contrat est conclu pour une durée d'un an, à compter de la date de signature du présent document, et est renouvelable automatiquement chaque année, sauf en cas de demande de résiliation adressée par lettre recommandée au moins 3 mois avant l'échéance du contrat.

8. CONFIDENTIALITE

Les collaborateurs de ARIS sont tenus à la neutralité et à la discrétion la plus stricte. Ils sont liés par le secret professionnel le plus absolu en ce qui concerne les affaires du client.

9. NON SOLlicitation

Sauf en cas de défaillance de ARIS, le client s'engage à ne pas faire travailler les collaborateurs de ARIS, directement ou par personne interposée, toute rémunération étant interdite.

10. ATTRIBUTION DE COMPETENCES

Au cas où des litiges ne pourraient être résolus par accord amiable entre les deux parties, les difficultés relatives à l'application du présent contrat seront soumises au tribunal de Commerce de Nantes, à qui les deux parties donnent compétence territoriale.