



Annexe : Infogérance et Monitoring

Mises à jour le 24 janvier 2025

Résumé des Points Essentiels

Ce résumé est fourni à titre indicatif pour faciliter la lisibilité du présent document.

OWL SYSTEMS propose une gamme complète de services d'infogérance pour les serveurs et les sites web. Ces services incluent la surveillance continue des systèmes, la maintenance préventive, et les interventions correctives. Le Client est tenu de fournir les accès nécessaires (serveurs : SSH, root ; sites web : CMS, FTP) et de collaborer activement en cas d'incident ou de demande d'intervention. La sauvegarde régulière des données reste sous la responsabilité du Client, sauf disposition contraire précisée au contrat.

OWL SYSTEMS s'engage à garantir une surveillance proactive, à intervenir rapidement en cas d'incident critique, et à effectuer des maintenances régulières pour préserver la sécurité et la performance des systèmes sous gestion. Toutefois, les prestations excluent les développements spécifiques, la gestion matérielle, et les incidents causés par des manipulations non autorisées ou liés à des tiers, comme des hébergeurs.

Table des matières

Section 1 Préambule.....	2
Section 2 Définitions.....	2
Section 3 Objet et Périmètre.....	3
a) Objet.....	3
b) Périmètre.....	3
Section 4 Niveaux de Service.....	3
a) Niveau 0 : Découverte.....	3
b) Niveau 1 : Essentiel.....	3
c) Niveau 2 : Professionnel.....	4
d) Niveau 3 : Avancé.....	4

e) Niveau 4 : Infrastructure Globale.....	4
Section 5 Service Level Agreement (SLA).....	4
a) Niveaux d'intervention.....	4
Niveau 3 - Dysfonctionnement critique.....	4
Niveau 2 - Dysfonctionnement majeur.....	4
Niveau 1 - Dysfonctionnement mineur.....	4
b) Maintenances et Support.....	4
c) Pénalités.....	5
Section 6 Obligations et Responsabilités.....	5
a) Engagements du Prestataire.....	5
b) Obligations du Client.....	5
Section 7 Limites et Exclusions.....	5
a) Prestations Exclues.....	5
b) Hors Périmètre.....	6
Section 8 "Sauvegarde et Restauration.....	6
Le Prestataire s'engage à :.....	6
Le Client reste responsable de :.....	6
Gestion des Cyber-attaques :.....	6
Le Prestataire ne pourra être tenu responsable :.....	6
Section 9 Suspension et fin de service.....	7
Section 10 Signature et Paraphe.....	7
Section 11 Historique des Versions et Annotations.....	8

Section 1 Préambule

Cette annexe est une partie intégrante des Conditions Générales de Vente (CGV) d'OWL SYSTEMS. Elle précise les modalités relatives aux prestations d'infogérance et de monitoring pour serveurs web et sites web. Elle vise à clarifier les engagements, responsabilités, et limites des prestations, tout en définissant les conditions spécifiques applicables au Service Level Agreement (SLA).

Les services couverts s'appliquent exclusivement aux systèmes explicitement mentionnés dans le contrat ou le devis signé par le Client. Toute demande dépassant le périmètre établi nécessite un accord préalable et peut faire l'objet d'une facturation supplémentaire.

Section 2 Définitions

- 1. Service Level Agreement (SLA) :** Engagement contractuel définissant les délais d'intervention, la disponibilité des services, et les actions correctives et

préventives applicables.

2. **Monitoring** : Surveillance proactive des performances et des anomalies des serveurs et sites web, réalisée à l'aide d'outils dédiés comme Grafana.
3. **Maintenance Préventive** : Mise en œuvre d'actions planifiées pour garantir le bon fonctionnement des systèmes, incluant les mises à jour logicielles, les vérifications de sécurité, et les optimisations de performances.
4. **Incident Critique** : Une anomalie grave affectant directement la disponibilité, la sécurité ou les performances des systèmes sous gestion.
5. **Hors Périmètre** : Toute prestation ou demande non incluse dans le niveau de service souscrit et nécessitant une formalisation spécifique avant exécution.

Section 3 Objet et Périmètre

a) Objet

Cette annexe définit les modalités d'exécution des services d'infogérance et de monitoring pour serveurs et sites web. Les prestations incluent :

- La surveillance proactive et continue des systèmes.
- La maintenance régulière pour prévenir les anomalies.
- Les interventions correctives en cas d'incident.

b) Périmètre

Les services sont limités aux systèmes mentionnés dans le devis ou le contrat signé. Les environnements non gérés directement par OWL SYSTEMS (ex. : hébergeurs tiers) ne sont pas couverts. Toute demande en dehors du périmètre défini doit être préalablement acceptée par écrit et peut entraîner des frais supplémentaires.

Section 4 Niveaux de Service

a) Niveau 0 : Découverte

Ce niveau offre un accès gratuit pendant un mois aux outils de monitoring. Il permet au Client de tester les services d'infogérance. Aucune intervention technique ou maintenance n'est incluse.

b) Niveau 1 : Essentiel

Ce niveau assure un suivi minimal et des mises à jour mensuelles des systèmes ou des CMS. Il inclut le monitoring des ressources principales et un support ponctuel pour des demandes simples. Les anomalies non couvertes par la configuration initiale restent hors périmètre.

c) Niveau 2 : Professionnel

Conçu pour renforcer la sécurité, ce niveau inclut une surveillance avancée, des scans réguliers de vulnérabilités, et des optimisations pour les bases de données des sites web. Les interventions complexes ou issues de manipulations non autorisées nécessitent un accord préalable.

d) Niveau 3 : Avancé

Idéal pour les serveurs critiques ou les sites e-commerce, ce niveau inclut des maintenances hebdomadaires, des tests de sauvegardes, et des vérifications spécifiques des fonctionnalités critiques (paiement, panier).

e) Niveau 4 : Infrastructure Globale

Ce niveau s'adresse aux infrastructures complexes multi-serveurs et multi-sites. Il prévoit des audits réguliers, une gestion centralisée des alertes, et des migrations planifiées. Les problématiques liées à des tiers ou des dysfonctionnements matériels nécessitent un accord distinct.

Section 5 Service Level Agreement (SLA)

OWL SYSTEMS s'engage à maintenir une surveillance continue des systèmes sous gestion. Les incidents sont priorisés et traités selon les procédures suivantes :

a) Niveaux d'intervention

Niveau 3 - Dysfonctionnement critique

- Canal : téléphone d'urgence 24/7
- Délai de réponse : < 4h 24/7 (selon offre souscrite)

Niveau 2 - Dysfonctionnement majeur

- Canal : téléphone + email
- Délai de réponse : 24 heures ouvrées

Niveau 1 - Dysfonctionnement mineur

- Canal : ticket support ou email
- Délai de réponse : 48 heures ouvrées

b) Maintenances et Support

- Les maintenances préventives sont planifiées avec un préavis minimum de 48 heures

- Les services sont fournis pendant les horaires d'ouverture définis au contrat
- Le support 24/7 est disponible uniquement si mentionné au contrat
- Toute intervention hors horaires standard est sujette à tarification spécifique

c) Pénalités

En cas de non-respect des SLA :

- Incident critique : 3% du montant mensuel facturé
- Incident majeur : 1.5%
- Incident mineur : 0.5%

Ces pénalités spécifiques définies dans le SLA remplacent intégralement la limitation générale de responsabilité des CGV pour les services d'infogérance. Le montant total des pénalités (pour incidents critiques, majeurs et mineurs confondus) ne peut en aucun cas dépasser 5% du montant mensuel facturé pour les services concernés. Ce plafond de 5% est un plafond unique et global, qui inclut toutes les pénalités possibles.

Section 6 Obligations et Responsabilités

a) Engagements du Prestataire

OWL SYSTEMS s'engage à fournir les prestations conformément aux modalités contractuelles, tout en garantissant une obligation de moyens. La confidentialité et la sécurité des données accessibles dans le cadre des prestations sont assurées.

b) Obligations du Client

Le Client doit fournir les accès nécessaires (ex. : SSH, root, CMS) et signaler tout changement technique susceptible d'impacter les prestations. Il est également responsable de la sauvegarde de ses données, sauf accord contraire précisé dans le contrat.

Section 7 Limites et Exclusions

a) Prestations Exclues

Les prestations suivantes ne sont pas incluses :

- Développement ou personnalisation de scripts, applications, ou sites web.
- Gestion matérielle, diagnostic ou réparation d'équipements physiques.
- Résolution de problèmes causés par des manipulations non autorisées par le Client ou un tiers.

- Les mises à jour majeures de distribution ne sont pas décomptées des heures d'intervention incluses dans les forfaits et feront l'objet d'une facturation séparée

b) Hors Périmètre

Toute demande excédant le cadre contractuel doit faire l'objet d'un accord préalable formalisé et sera facturée selon les tarifs en vigueur.

Section 8 "Sauvegarde et Restauration

Le Prestataire s'engage à :

- Effectuer des sauvegardes selon la périodicité définie dans le Devis
- Vérifier régulièrement l'intégrité des sauvegardes
- Conserver les sauvegardes pendant la durée convenue au Devis
- Effectuer des tests de restauration périodiques

Le Client reste responsable de :

- La définition de sa politique de sauvegarde
- La validation du périmètre des données à sauvegarder
- La vérification de l'adéquation des sauvegardes à ses besoins

Gestion des Cyber-attaques :

En cas de cyber-attaque, le Prestataire s'engage à :

- Mettre en œuvre les mesures d'urgence pour limiter l'impact
- Notifier le Client dans les plus brefs délais
- Collaborer avec les autorités compétentes si nécessaire

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable :

- Des préjudices résultant d'attaques.
- Des dommages causés par des vulnérabilités non corrigées par le Client.
- Des pertes de données si les procédures de sauvegarde n'ont pas été respectées
- Des conséquences d'attaques exploitant des failles zero-day"

Section 9 Suspension et fin de service

En complément des conditions de résiliation définies dans les CGV :

- Les services d'infogérance peuvent être suspendus immédiatement en cas de non-respect des obligations contractuelles ou de défaut de paiement
- Tous les accès fournis et les données du Client seront définitivement supprimés sept (7) jours ouvrés après la résiliation effective du contrat
- OWL SYSTEMS se réserve le droit de modifier les termes de cette annexe avec un préavis raisonnable

Le Client est invité à récupérer ou sauvegarder ses données avant la fin de ce délai de sept jours, après quoi aucune récupération ne sera possible.

Section 10 Signature et Paraphe

L'acceptation du Contrat peut être formalisée par :

- Signature manuscrite du Devis et des CGV
- Signature électronique via un système sécurisé
- Acceptation explicite par email avec accusé de réception mentionnant le numéro du devis

L'acceptation, quelle que soit sa forme, vaut commande ferme et définitive.

Nom et prénom du Client :

Date :

Signature manuscrite (à faire précéder de la mention "Lu et approuvé") :

(Signature du Client)

Section 11 Historique des Versions et Annotations

Ce document inclut un espace réservé pour annoter les différentes versions du document. Veuillez noter les modifications effectuées, les dates correspondantes et toute observation pertinente.

Version	Date de mise à jour	Modifications apportées
1.0	12/12/2024	Version initiale
1.1	04/01/2025	Modification minures
2.0	2025/01/24	Révision exhaustive effectuée dans le but d'améliorer la cohérence, de corriger les doublons et d'assurer l'harmonisation complète des documents