

ATTESTATION SUR LES MODALITÉS D'HÉBERGEMENT ET DE SÉCURISATION DES SERVEURS SOFT CONCEPT

Le présent document atteste des conditions techniques dans lesquelles la société SOFT CONCEPT, dénommée ci-après "L'HEBERGEUR" assure l'hébergement des enquêtes sur ses serveurs dédiés pour ses " CLIENTS " et effectue l'installation, la configuration, le maintien, le bon fonctionnement, la sécurité et le niveau de service de cet hébergement.

1. PRESTATIONS FOURNIES PAR L'HEBERGEUR

L'HEBERGEUR met à disposition de ses CLIENTS un espace d'hébergement illimité sur un serveur dédié, installé sur sa plateforme d'hébergement située au 71, cours Albert Thomas, Lyon 3ème.

Le serveur est connecté à une ligne Internet fibre optique partagée. Le serveur est protégé par un firewall. La plateforme technique est la suivante :

- Type et configuration du serveur : Serveur IBM XSeries 3650 avec 3 disques en RAID 5 et 4 Go de mémoire minimum
- Système d'exploitation Windows 2019 ou ultérieur, IIS activé, ISAPI & ASP autorisés Firewall géré directement par Soft Concept pour les ports

1.1. Propriété du serveur

Le serveur est la propriété entière et exclusive de L'HEBERGEUR, qui se charge d'effectuer les maintenances matérielles et logicielles nécessaires au bon fonctionnement du service.

L'ensemble des fichiers et applications placés par le CLIENT sur le serveur sont la propriété exclusive de ce dernier. En cas de rupture du contrat ou d'arrêt du service, et cela pour quelque motif que ce soit, L'HEBERGEUR s'engage à restituer sur le support de son choix, le contenu intégral du disque du CLIENT et des sauvegardes. L'HEBERGEUR s'engage ensuite à ne conserver aucune des données du CLIENT, sauvegardes comprises.

1.2. Accès aux locaux et au serveur

L'accès aux locaux d'hébergement est sécurisé et contrôlé en permanence. Il est réservé exclusivement aux équipes spécialisées de L'HEBERGEUR. Ces locaux (6ème et dernier étage) sont placés sous alarme et contrôle vidéo à distance en dehors des heures ouvrables (8h45 à 18h00, y compris à l'heure du déjeuner). Le CLIENT accède au serveur par l'intermédiaire de stations reliées au réseau Internet.

1.3. Utilisation du serveur

L'espace réservé sur le serveur partagé héberge à titre exclusif les applications du CLIENT développées à l'aide des logiciels Ethnos, NET-Survey et WEB-Reports fournis par L'HEBERGEUR.

Pendant toute la période d'hébergement, un espace Survey-Manager accessible par code d'accès est mis à la disposition du CLIENT pour lui permettre de déployer facilement son enquête, d'adresser des mails de sollicitation et de relance aux destinataires de son enquête, de suivre les retours et de récupérer à tous moments le fichier de données enrichi au format Ethnos.

Le CLIENT peut compter sur la hotline gratuite et illimitée au 04 78 54 64 00 pour répondre à toutes les questions techniques sur le serveur et le fonctionnement de Survey-Manager et bien sûr pour l'aider à spécifier les paramètres de Survey-Manager dans Net-Survey pour permettre le déploiement direct de l'enquête sur le serveur Soft Concept.

1.4. Maintenance et entretien sur la plateforme de service

L'HEBERGEUR s'engage à superviser le système du CLIENT, à agir de manière proactive et à tenir informé par écrit LE CLIENT de tout dysfonctionnement.

Le fonctionnement du service d'hébergement peut être interrompu pour permettre d'effectuer les travaux d'entretien et de maintenance du système informatique matériel et logiciel que L'HEBERGEUR doit obligatoirement effectuer pour garantir le niveau de service défini plus loin. Cette interruption sera limitée au strict minimum et sera effectuée, dans la mesure du possible,

en dehors des jours/heures ouvrés.

Toute opération de maintenance fera l'objet d'une information préalable au CLIENT, 48 heures ouvrées avant, si elle est d'une durée inférieure à 1 heure. De manière exceptionnelle, si une opération devait excéder 1 heure, elle doit être planifiée avec LE CLIENT et avec son accord écrit.

1.5. Maintenance du service d'hébergement

L'HEBERGEUR assure la présence d'un interlocuteur du Lundi au Jeudi de 9h à 12h15 et de 13h30 et à 18 heures et le Vendredi de 9h à 12h15 et de 13h30 et à 17 heures pour toutes questions relatives au service d'hébergement réalisé pour le CLIENT.

L'HEBERGEUR s'engage à prendre en charge la maintenance et le maintien de la sécurité du serveur web du CLIENT au niveau système et applicatif et à prendre les mesures nécessaires pour garantir un niveau de performance et de sécurité du serveur adapté aux exigences de fonctionnement décrites à l'article 3.

1.6. Dysfonctionnement du service d'hébergement

En cas d'inaccessibilité du service d'hébergement due à des dysfonctionnements techniques, L'HEBERGEUR s'engage à prendre en charge le problème dès son signalement et à chercher immédiatement une solution technique.

Le service d'hébergement devra être remis en état de marche dans les 4 heures suivant le signalement. A défaut, L'HEBERGEUR dispensera LE CLIENT du paiement de l'hébergement correspondant à la période de non-fonctionnement.

Les signalements relatifs aux services d'hébergement sont à réaliser par mail, auprès de la personne suivante : Laurent GREUET / 04.78.54.64.00 / lgreuet@ethnosoft.com.

En cas d'indisponibilité prolongée (supérieure à 1 jour), L'HEBERGEUR mettra en place un serveur de secours.

Le CLIENT doit fournir la liste des personnes habilitées comme interlocuteur de L'HEBERGEUR pour effectuer des signalisations. Cette liste peut être modifiée par le CLIENT pendant toute la durée du contrat.

1.7. Authentification des administrateurs du serveur

La connexion au Serveur du CLIENT est sécurisée par un "Login" et "Mot de Passe" communiqués par L'HEBERGEUR, afin que seuls les administrateurs du serveur puissent y avoir accès.

1.8. Sauvegardes et Restaurations

L'HEBERGEUR s'engage à sauvegarder sans interruption de service, ni dégradation des performances :

- Mensuellement, et complètement : l'intégralité du système et des données du serveur,
- De manière hebdomadaire et complètement : l'intégralité des données placées sur le serveur du CLIENT,
- Quotidiennement : de manière incrémentale, les données placées sur le serveur du CLIENT,

Les cinq dernières sauvegardes sont conservées sur support externe, sur un site distinct du site du serveur du CLIENT

Les modalités de restauration prévues par L'HEBERGEUR sont les suivantes :

- Restauration de l'une des cinq dernières sauvegardes incrémentales à la demande expresse du CLIENT, dans un délai de 24 heures (avec arrêt du serveur pendant l'opération).



- Restauration de la sauvegarde complète à la demande expresse du CLIENT, dans un délai de 72 heures.

L'HERBERGEUR peut modifier ces modalités de sauvegarde en accord avec le CLIENT, pour les adapter au contexte et à l'évolution des besoins.

L'HERBERGEUR s'engage à effectuer des tests de restauration de l'ensemble du système de manière régulière.

Les sauvegardes et restaurations sont comprises dans le prix de l'hébergement acquitté par le CLIENT.

1.9 Clause de réversibilité

L'HERBERGEUR ayant le contrôle de la prestation d'hébergement, il s'engage, dans le cadre d'une obligation de résultat, en cas de fin de ces prestations quelle qu'en soit la cause, à assurer une réversibilité du processus afin de permettre au CLIENT ou à un prestataire tiers, librement choisi par le CLIENT, de reprendre la prestation d'hébergement dans les meilleures conditions.

L'HERBERGEUR s'engage à restituer, en cas de demande du CLIENT, dans un délai maximal d'un (1) mois, avant la date de terminaison du présent Contrat lorsque la date de la terminaison est connue ou au jour de la terminaison lorsque celle-ci est inopinée, l'intégralité des fichiers de données, programmes, mis à la disposition de L'HERBERGEUR par le CLIENT, dans le cadre du présent Contrat et n'en conservera aucune copie.

A ce titre, L'HERBERGEUR renonce à tout droit de rétention sur un quelconque élément appartenant au CLIENT et mis à la disposition de L'HERBERGEUR au titre du présent Contrat. L'HERBERGEUR tiendra à jour les dossiers techniques, fonctionnels, d'administration et d'exploitation et les fournira dans les mêmes conditions que ci-dessus au CLIENT.

Outre les obligations ci-dessus définies, L'HERBERGEUR veillera à transférer aux équipes du CLIENT ou à tout prestataire tiers désigné par le CLIENT les compétences lui permettant de reprendre dans les meilleures conditions l'exploitation des Services d'hébergement. Le transfert de compétences consiste d'une manière générale en la communication au CLIENT ou au prestataire précité de toute information de quelque nature que ce soit permettant l'exploitation des Serveurs. Ces services de transfert rentrent dans le cadre d'une prestation facturable au tarif de prestation en vigueur de L'HERBERGEUR à la signature du présent contrat, pour une charge évaluée à 10 jours maximum.

2 - GARANTIE DU NIVEAU DE SERVICE

L'HERBERGEUR s'engage à assurer le niveau de service ci-dessous :

- Taux de disponibilité mensuel 7 jours sur 7, 24h/24h : 95%, hors période de maintenance.
- Délais de prise en compte et de traitement des signalisations : La prise en compte d'une signalisation signifie la fourniture au CLIENT d'une information sur l'estimation de la nature du problème et de son délai de résolution :
 - Signalisation critique (= Impossibilité d'accéder au serveur ou d'accéder aux applications) : prise en compte 1 heure - résolution 4 heures
 - Signalisation majeure (=Perturbation du service répétitive, dégradation importante de la performance, impossibilité de sauvegarde) : prise en compte 2 heures - résolution 1 jour
 - Signalisation mineure (=tout autre problème non critique ou majeur) : prise en compte 1 jour - résolution 3 jours
- Demande d'information : prise en compte 1 jour - réponse 3 jours

3 - LIMITE DES SERVICES

Les services fournis par L'HERBERGEUR ne peuvent être utilisés que dans un but licite. Toutes les informations publiées sur les serveurs mis à disposition par L'HERBERGEUR doivent respecter la législation. La transmission ou le stockage d'informations ou données en violation avec la loi est interdite.

L'envoi de messages électroniques non sollicités (spamming) à partir d'un de nos serveurs est STRICTEMENT interdit. L'HERBERGEUR sera le seul juge pour décider de ce qui constitue une violation de cette condition.

4 - CONFIDENTIALITE

L'HERBERGEUR doit s'assurer qu'aucune personne non autorisée n'a accès au système du CLIENT.

Chaque partie s'engage à considérer comme strictement confidentielles, toutes les informations qui lui sont communiquées comme telles par l'autre partie, dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

Chaque PARTIE s'interdit, en conséquence, de divulguer, pendant toute la durée du présent Contrat, pour quelque cause que ce soit, lesdites informations, sous quelque forme, à quelque titre et à quelque personne que ce soit.

Les obligations imposées aux parties par le présent Article ne s'appliquent toutefois pas aux informations :

- Dont la partie réceptrice peut prouver qu'elles étaient connues d'elle antérieurement à la date de leur communication,
- Qui étaient dans le domaine public à la date de leur communication,
- Qui, après communication, deviendraient accessibles au public par publication ou tout autre moyen, sauf si ce fait résulte d'une faute ou d'une négligence de la part de la PARTIE réceptrice.

Chaque partie s'engage à ne laisser accès aux informations confidentielles qu'à ceux de ses employés devant y avoir accès pour la bonne exécution du Contrat et sous réserve du respect par ceux-ci de la présente obligation de confidentialité.

Les présentes obligations de confidentialité imposées aux parties restent en vigueur pendant une durée de (10) ans à compter de la fin du présent Contrat et ce, pour quelque cause que ce soit.

5 - CLAUSE D'AUDIT ET TEST D'INTRUSION

LE CLIENT, (ou par l'intermédiaire d'un tiers commandité) se réserve le droit, à tout moment, d'auditer tout ou partie du système d'information et des procédures en place.

L'HERBERGEUR sera alors prévenu 10 jours ouvrés par avance pour 2 audits ou tests d'intrusion par an maximum.

Les objectifs d'un tel audit seraient de s'assurer que l'application :

- Résistera à d'éventuelles tentatives d'intrusion
- Garantit les critères de sécurité suivants : disponibilité, intégrité, traçabilité et confidentialité

Cette opération se déroulerait dans le respect des règles suivantes :

- Des tests d'intrusion, audits de sécurité doivent être réalisés. Des actions correctives doivent être prises après le cas échéant. L'ensemble des rapports et résultats des audits doivent être transmis au CLIENT.
- Les tests d'intrusions doivent notamment permettre de se prémunir des types d'attaques suivantes (liste non exhaustive) : injections SQL, attaques par Cross Site Scripting, forge URL/URI, hijacking, spoofing http, HTTP smuggling, attaque par overflow, usurpation de droits, attaque par dictionnaire/brute force

6 - ASSURANCES

Chacune des PARTIES est tenue d'être assurée auprès d'une Compagnie d'Assurance notoirement solvable pour toutes les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile du fait de dommages corporels, matériels ou immatériels causés à l'autre PARTIE ou à des tiers dans le cadre de l'exécution du présent Contrat.

Chacune des PARTIES assure son parc de matériels contre tous risques de dommages et renonce à tous recours contre l'autre PARTIE et ses assureurs en cas de sinistre survenant audit parc de matériels, y compris pour le montant des franchises.

