

# Contrat Global Service

## CP6 – Conditions particulières du Global Service – Cadre maintenance Firewall



SOLUTIONS  
INFORMATIQUES  
ET TÉLÉCOM

### 1. Préambule

Le client souhaite bénéficier des services de maintenance de firewall proposés par MSI.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux conditions générales de vente MSI.

Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux présentes conditions particulières.

Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par MSI, le client a considéré que MSI avait parfaitement identifié son besoin et a retenu MSI comme son prestataire.

### 2. Définitions

Les termes ci-dessous définis auront entre les parties la signification suivante :

- **Assistance Firewall de niveau 1** : Tâches d'administrations simples : Gestion des objets, modification de règle de filtrage, détection et analyse de la santé sur firewall et remonté au niveau 2.
- **Assistance Firewall de niveau 2** : Expertise sur les tâches complexes de mise en place et d'administrations avancées, mise en place de SSL, portail captif, clusters, etc... diagnostic et résolutions de problèmes de niveau 2.
- **Assistance Firewall de niveau 3** : Champ d'intervention réservé au constructeur du matériel.
- **Mode dégradé** : Mode de fonctionnement d'un firewall ne permettant pas de remplir la totalité de la mission confiée, mais permettant d'assurer le maintien des services vitaux. Ce mode ne peut être que temporaire.
- **Mise à jour Mineure** : Modification du logiciel basé uniquement sur la correction de problèmes constatés par le constructeur
- **Mise à jour Majeure** : Modification du logiciel incluant des mises à jour mineures + de nouvelles fonctionnalités ou des modifications, ajouts ou suppressions de fonctionnalités existantes.

Les autres termes qui ne sont pas définis au sein des présentes conditions particulières auront la signification qui leur est attribuée dans les conditions générales.

### 3. Objet

Les présentes couvrent le matériel, le système d'exploitation, les logiciels de management et de monitoring fournis par le constructeur du FIREWALL. Les conditions de garanties matérielles sont celles du constructeur.

Les services fournis sont fonction de la formule contractée par le client comme indiqué ci-dessous :

### 4. Formules

L'offre de maintenance sur firewall est disponible selon 2 formules :

#### La formule de maintenance INITIAL

Comprend de manière forfaitaire :

- La mise à disposition par l'éditeur des mises à jour logicielles mineures du système dans le cadre de l'abonnement contracté par MSI pour le compte du client.
- La maintenance matérielle du constructeur avec remplacement sur site à J+2 maximum en cas de panne.

- La déclaration des incidents matériels auprès du constructeur ainsi que le suivi.
- La mise à disposition des mises à jour Antivirales et/ou Filtrage si le client en a fait acquisition sur ses Firewalls.
- L'assistance téléphonique de NIVEAU 1 MSI pour les Firewalls désignés au bas de ce document.
- L'intervention sur site dans le délai convenu si la télémaintenance ne permet pas la résolution.
- L'application de mises à jour mineures nécessaires en télémaintenance.

Les demandes de niveau 2 et 3 sont exclues de la formule initiale mais pourront être prise en charge sur acceptation d'un devis au temps passé, ou en déduction du crédit temps de l'annexe Flex Services.

#### La formule de maintenance PRIVILEGE

Comprend de manière forfaitaire en plus du contrat INITIAL :

- La mise à disposition par l'éditeur des mises à jour logicielles majeures du système dans le cadre de l'abonnement contracté par MSI pour le compte du client.
- L'assistance téléphonique de NIVEAU 2 MSI pour les Firewalls inclus au contrat.
- La création d'incidents logiciels de niveau 3 auprès du constructeur et de leurs suivis.
- L'intervention et la mise en prêt d'un boîtier sous 4 heures ou 8 heures ouvrées selon la formule souscrite.
- L'éligibilité à l'astreinte

En cas de panne, le client adresse à MSI une demande d'intervention selon les conditions définies à l'article 9 des conditions générales du contrat GLOBAL SERVICE.

Dans le cas où le client a souscrit à l'option « astreinte 24/7 » il se réfère à la procédure d'astreinte qui aura été définie.

L'astreinte permet une continuité de service forfaitaire jusqu'à la résolution du problème.

### 5. Compte de Crédit d'exploitation

Lors de la souscription aux présentes conditions particulières, MSI ouvre droit au client de disposer d'un « compte de crédit d'exploitation » exclusivement réservé aux produits identifiés dans le cadre des présentes. Ce « compte de crédit d'exploitation » peut être utilisé pour les prestations d'exploitation de MSI et uniquement pour le produit identifié et notamment :

- Pour l'exploitation et les mises à jour de firewall :
  - Création de nouveaux objets.
  - Création ou modification de règles.
  - Contrôle des services et des intrusions.
  - L'application des mises à jour Antivirales et/ou Filtrage si le client a en fait acquisition sur ses Firewalls.
  - L'application de mises à jour logicielles systèmes majeures nécessaires en télémaintenance ou sur site.
- Prestations d'exploitation en télémaintenance ou sur site.
- Déplacements sur site hors du cadre des présentes conditions particulières.
- Toute autre prestation sur demande du client et acceptée par nos soins.

Lors de la souscription aux présentes conditions particulières, le montant par défaut du « compte de crédit d'exploitation » est de 0 (zéro) euros, sauf mention contraire figurant sur le bon de commande.

Le client à la possibilité d'abonder l'encours du « compte de crédit d'exploitation » par versement minimum de 400 euros.

# Contrat Global Service

## CP6 – Conditions particulières du Global Service – Cadre maintenance Firewall



Le montant du crédit d'exploitation est calculé sur la durée totale de souscription aux présentes conditions particulières.

La résiliation du présent service pour quelque raison que ce soit, entraîne la clôture du compte de crédit d'exploitation sans récupération du crédit restant.

## 6. Obligations de MSI

MSI s'engage à :

- Couvrir l'ensemble des produits listés à l'article 13 – « Firewalls couverts par le contrat ».
- Ouvrir le droit au client de bénéficier des moyens MSI en termes d'assistance téléphonique, télémaintenance et déplacement sur site.
- Intervenir dans le délai souscrit à compter de la réception de la demande d'intervention.

## 7. Information sur les déplacements

Par défaut, les présentes conditions particulières incluent les déplacements sur site pour les zones référencées ci-dessous. Cette condition est valable pour l'échange de matériel.

## 8. Option astreinte

Seule la formule privilège est éligible à l'option astreinte. La souscription à cette option permet au client de bénéficier de la prestation de maintenance matériel 24h sur 24 et 7 jours sur 7. Dans le cadre de la souscription d'une offre de maintenance matériel avec l'option astreinte, le client devra remplir un formulaire remis en annexe, donnant l'autorisation expresse aux équipes techniques de MSI de déclencher une intervention afin de résoudre les problématiques rencontrées.

## 9. Option 4H

Dans le cadre de la formule Privilège, si le client souscrit à l'option 4H, les interventions aux heures ouvrées seront réalisées sous 4 heures ouvrées.

## 10. Dépassement du cadre d'intervention

Une intervention démarrée dans le cadre des présentes conditions particulières et terminée hors de ce cadre présentera un dépassement facturé en sus au tarif en vigueur à défaut de pouvoir être débité du compte de crédit d'exploitation rattaché au produit impliqué.

## 11. Durée

La durée de l'engagement initiale, ainsi que la date d'entrée en vigueur des présentes conditions particulières sont stipulées sur l'annexe « Récapitulatif de votre contrat Global Service »

## 12. Fonctionnement

Les présentes ouvrent droit aux moyens de MSI en termes d'assistance téléphonique, de télémaintenance (ce type de prestation suppose que le client soit équipé d'une solution le permettant) ou par déplacement sur le site.

MSI s'efforcera d'intervenir dans le délai défini pour chaque produit à compter de l'envoi de la demande d'intervention du client.

La prise en charge des demandes est réalisée au plus tard dans le délai souscrit.

Selon la formule choisie, l'équipe technique MSI prend en charge l'incident en NIVEAU 1 ou NIVEAU 2 ou NIVEAU 3 et mène les investigations nécessaires à la résolution, au besoin avec le support éditeur.

Dans le cas où la télémaintenance ne suffit pas une intervention sur site sera planifiée selon le délai prévu.

En cas de panne matérielle dans le cadre de **la formule INITIAL**, le constructeur fait parvenir au client un FIREWALL en J+2 à la date d'enregistrement de la demande d'intervention faite auprès de MSI. Le client retournera le boîtier défectueux au constructeur à ses frais dans les 48h. Au-delà, le boîtier sera facturé au client sur la base du tarif public du constructeur en vigueur. MSI se chargera de remettre le nouveau boîtier en service sous réserve que le client dispose d'une sauvegarde complète de sa configuration. Dans le cas contraire la remise en service sera au seul dépend du client.

En cas de panne matérielle dans le cadre de **la formule PRIVILEGE**, le constructeur fait parvenir à MSI un FIREWALL sous 8 heures ouvrées. MSI se chargera de remettre le nouveau boîtier en service sous réserve que le client dispose d'une sauvegarde complète de sa configuration. Dans le cas contraire la remise en service sera à la charge du client.

En cas de nécessité d'intervention sur site dans le cadre de l'exploitation, les déplacements seront à la charge du client selon les conditions définies à l'annexe « Tarif des prestations MSI et listes des zones ».

## 13. Firewall(s) couvert(s) par le contrat

La liste des équipements couverts ainsi que les formules et options souscrites sont reprises dans l'annexe – « Récapitulatif de votre contrat Global Service »

## 14. Règlement

Le montant ainsi que les modalités de règlement du présent service figurent dans l'annexe – « Récapitulatif de votre contrat Global Service ».

Le service ne peut être utilisé dans sa totalité sans paiement anticipé de la totalité des sommes dues.