

**Kelis**

Xavier Hennequin, Directeur de projets

06 64 86 22 03

xavier.hennequin@kelis.fr

OpenINSA

Hamid Le Fleurier

INSA de Toulouse

135 Av. de Rangueil

31400 Toulouse

Référence

DV23084

Sujet

Scenari pour OpenINSA

1 janv. 2025

Hébergement d'un SCENARlchain-server

OpenINSA

Sommaire

1. Qui sommes nous ?	2
2. Notre prestation	3
3. Devis	4
Annexes	5
Contrat d'hébergement, d'administration et de surveillance des serveurs Scenari - Conditions	5

1. Qui sommes nous ?

Qui sommes-nous ?

Kelis est une entreprise du numérique libre (ENL), créée en 2004, détenue par ses salariés-associés, sous forme de **société coopérative**.

Concepteurs des solutions *open source* **Scenari** de **production, de gestion et de publication de documentations multimédia**, nous en développons le cœur logiciel.

Experts en ingénierie documentaire, nous accompagnons nos clients et partenaires dans la conception et le déploiement de solutions éditoriales et documentaires Scenari.

Notre équipe, constituée de seize collaborateurs, se compose de profils techniques et fonctionnels. Nous proposons une gamme de services pour chaque étape du processus de déploiement :

- Audit documentaire
- Définition d'une architecture technique cible
- Conception et réalisation de la solution logicielle éditoriale et documentaire
- Reprise du contenu existant
- Mise en production : déploiement technique, organisation des processus
- Formation et accompagnement des utilisateurs, administrateurs...
- Accompagnement de la production : médiatisation de contenus, maintenance de la solution, assistance auteurs et technique, hébergement et surveillance des serveurs.

Nos clients sont présents dans tous les secteurs d'activité (secteur public, industrie, services), de toute taille (de la PME, au grand compte public ou privé) et appartiennent à différents domaines métiers :

- la formation et la gestion des connaissances ;
- la rédaction de documentation technique, logicielle, juridique et procédurale ;
- la gestion et la communication : catalogue de formation, portail d'informations...

3. Devis

No	Prestations	Nature de la prestation	Tarif unitaire	Unité	Quantité	Tarif HT	Tarif TTC
1	Hébergement, administration et surveillance des serveurs Scenari 2025	Forfait annuel	3 960,00 €	forfait annuel	1	4 620 €	5 544 €
	TOTAL					4 620 €	5 544 €
	TVA (20 %)					924 €	

- Le devis est soumis à la TVA au taux légal en vigueur, 20 % à date.
- Cette proposition est valable jusqu'au 01er mai 2025.

Échéancier de paiement

- 100 % à la livraison finale.

Annexes

Annexe 1 - Contrat d'hébergement, d'administration et de surveillance des serveurs Scenari - Conditions

Contrat d'hébergement, d'administration et de surveillance des serveurs Scenari

Entre :

Kelis, scop sarl dont le siège est situé au 9 rue du gros buisson à Thourotte (60150), SIRET 453 180 556 00012 RCS de Compiègne,

Représenté par Mme Christelle LARROUY, agissant en sa qualité de gérante

Et

**OpenINSA dont le siège est situé à l'INSA de Toulouse au 135 Av. de Rangueil, 31400 Toulouse
représenté par**

Article I. Objet

OpenINSA sous-traite auprès de Kelis, éditeur des solutions Scenari, l'**hébergement, l'administration technique et la surveillance** de sa Solution éditoriale et documentaire dans les conditions particulières définies ci-après :

- installation des solutions serveurs Scenari sur les serveurs exploités par Kelis
- administration technique et surveillance
- sauvegardes
- service de signalement des Incidents et des Demandes d'intervention
- assistance au gestionnaire fonctionnel.

Les conditions générales annexées s'appliquent à ce contrat d'hébergement. En cas de différence, les conditions particulières priment sur les conditions générales.

Article II. Entrée en vigueur, durée

Le présent contrat prend effet le **1er janvier 2025**.

Le contrat est annuel, de date à date, sauf résiliation anticipée. Le contrat est renouvelable par reconduction expresse d'OpenINSA, dans les mêmes termes.

Article III. Configuration du poste client

L'accès au serveur Scenari s'effectue par un navigateur web fondé sur Chromium, tels que Brave, Chrome, Chromium (pour les distributions Linux uniquement), Edge, Vivaldi ou à partir de l'application cliente SCENARIClient.

Un utilisateur se connecte au serveur Scenari en déclarant un lien depuis le navigateur (ou le client Scenari) soumis au protocole https://. Il s'authentifie à l'aide de ses Identifiant / mot de passe fourni par le gestionnaire fonctionnel d'OpenINSA.

Article IV. Solution éditoriale et documentaire

OpenINSA utilise la solution éditoriale et documentaire suivante :

- un serveur SCENARIchain-server disponible sur Scenari Software ou mis à disposition par Kelis avec des spécificités pour OpenINSA.

- des chaînes éditoriales communautaires et en particulier : Dokié, Opale et le conducteur pédagogique d'Opale.

Article V. Conditions d'usage

Les critères ci-dessous permettent de définir l'infrastructure, évaluer la charge des serveurs et de les dimensionner. En cas d'évolution des besoins ou de dépassement régulier de ces critères, les conditions du contrat pourront être revues par avenant.

Environnement serveur	Activé
SCENARIchain-server	1
Brique dépôt Scenari	non
Outil de recherche (ElasticSearch)	non
Stockage de vidéo	non
Libre office	oui
Lien avec le système d'information prévu entre SCENARIchain server spécifique pour OpenINSA : SSO SAML avec 7 établissements	2
Environnement de qualification	1

Le nombre d'utilisateurs des environnements Scenari n'est pas limité.

La quantité de données stockées dans l'ensemble des serveurs n'excède pas **20 giga-octets** (contenus sources et documents stockés).

Article VI. Sous-traitance de l'hébergement des serveurs à un prestataire spécialisé : OVHcloud

Les serveurs exploités par Kelis sont hébergés par OVHcloud (<https://www.ovhcloud.com/>), premier hébergeur en France.

Les serveurs choisis sont présents dans les datacentres français dont l'accès est sécurisé, avec un personnel technique présent 24h / 7.

OVHcloud met en œuvre toute mesure de sécurité pour garantir la protection des données personnelles, en tant que sous-traitant conformément au règlement général de protection des données personnelles RGPD (cf. [Politique d'OVHcloud - RGPD](#)¹).

Kelis se réserve le droit de changer de sous-traitant si celui-ci offre les mêmes garanties et en ayant préalablement averti OpenINSA.

Article VII. Architecture technique

Les Solutions applicatives sont installées sur des serveurs physiques dédiés déployés dans une vRack (baie virtuelle).

L'hébergement est mutualisé : plusieurs serveurs Scenari sont installés sur le même serveur dédié.

1. <https://www.ovhcloud.com/fr/personal-data-protection/gdpr/>

Deux environnements sont mis à disposition d'OpenINSA :

- environnement de production
- environnement de qualification

Environnement de production

Les Contenus de production sont sauvegardés chaque jour sur un serveur situé dans un autre datacentre français et conservés 30 jours.

Environnement de qualification

Les Contenus de qualification ne sont pas sauvegardés. Ils sont susceptibles d'être supprimés, lors de mise à jour du serveur, pour des besoins liés aux tests. Une copie des données de production, en accord avec OpenINSA, peut être effectuée, notamment pour effectuer des tests de non régression lors des changements de version.

A minima, un serveur, d'une configuration équivalente au serveur de production est disponible.

Lors des changements de versions majeures de Scenari, une autre instance peut être ouverte.

Article VIII. Niveau de service (SLA)

OpenINSA a accès à un système de suivi pour signaler tout Incident sur le serveur ou demander une Intervention.

À la suite du signalement d'un Incident ou d'une demande d'intervention **sur le système de suivi**, Kelis s'engage à intervenir dans les délais suivants :

Temps d'intervention (GTI)	6 heures ouvrées
----------------------------	------------------

Les heures ouvrées s'entendent de 9h à 12h et de 14h à 18h, pendant les jours ouvrés.

En cas de non respect du délai d'intervention, du fait de Kelis, OpenINSA sera en droit de demander l'application des pénalités suivantes :

Remboursement par heure de retard	5% du prix mensuel H.T. par heure de retard
Remboursement maximal par mois	100% du prix mensuel H.T.

Article IX. Administration technique et délai de reprise indicatif

Kelis se charge de l'installation, mise à jour, administration technique des serveurs et de leur surveillance.

Les Interventions suivantes peuvent être demandées par OpenINSA ou réalisées à l'initiative de Kelis.

Principaux types d'Intervention	Délai de reprise
Mise à jour des applications logicielles Scenari	< 1/2 jour ouvré
Mise à jour du modèle documentaire, d'une extension	négligeable
Mise à jour de tout ou partie de la configuration technique (Système d'exploitation...)	< 1 jour ouvré
Reconstruction du serveur complet (en cas de défaillance matérielle grave)	< 2 jours ouvrés
Redémarrage du serveur en cas d'indisponibilité dû à un défaut matériel	< 1 jour ouvré

Principaux types d'Intervention	Délai de reprise
Restauration d'une sauvegarde	< 1/2 jour ouvré

Les garanties de service du prestataire spécialisé dans l'hébergement sont prises en compte dans l'estimation de ces délais.

En cas d'opération de maintenance, entraînant une interruption de service significative, OpenINSA en est informé à l'adresse de contact fournie à Kelis, trois (3) jours avant.

Article X. Assistance - Gestionnaire fonctionnel

OpenINSA assure les tâches de gestion fonctionnelle.

Le gestionnaire fonctionnel du ou des serveurs Scenari a accès à un service d'assistance, afin de répondre aux Questions couvrant les domaines suivants :

Champs	Inclus
Gestion des ateliers SCENARIchain	✓
Gestion des utilisateurs et de leurs rôles	✓
Installation d'un wsppack	✓

Gestion des ateliers SCENARIchain : couvre les fonctionnalités de gestion des ateliers dans l'entrepôt (création, définition de ses propriétés, suppression) quel que soit leur type (référence, dérivé, calque de travail).

Gestion des utilisateurs et de leurs rôles : couvre les fonctionnalités de gestion des utilisateurs (création, désactivation, suppression, mode d'authentification), des groupes d'utilisateurs, de l'affectation des rôles au niveau d'un entrepôt, d'un atelier ou d'un espace de SCENARIchain ou d'une plateforme de diffusion Scenari.

Installation d'un wsppack : couvre la mise à jour de la solution éditoriale, par l'installation d'un wsppack (de skin ou du modèle documentaire).

Le nombre de Questions est illimité.

Kelis s'engage à répondre et initier un premier échange dans un délai de 48h ouvrées.

Article XI. La maintenance corrective de la suite logicielle Scenari

La maintenance corrective de la suite Scenari couvre le code générique de Scenari, utilisé pour configurer votre Solution éditoriale et documentaire et l'exécuter.

Afin de garantir le fonctionnement en production de votre système, vous aurez un accès direct à l'équipe des développeurs de la suite logicielle Scenari pour étudier et qualifier les anomalies que vous détecterez sur la suite logicielle Scenari.

Votre serveur Scenari sera mis à jour avec le correctif.

Article XII. Correspondants exclusifs

Le nom des interlocuteurs de Kelis (qui seront avertis des mises à jour du serveur) sont à indiquer à Kelis.

- Gestionnaire fonctionnel (pouvant utiliser le service d'assistance) : Hamid Le Fleurier

- Contact technique (averti en cas d'interruption de service) : Hamid Le Fleurier

OpenINSA communiquera à Kelis toute modification des correspondants.

Article XIII. Modalités financières

385 € HT par mois (TVA en vigueur de 20 %) soit **4620 € HT par an**.

L'adresse de facturation sera précisée sur le bon de commande.

Article XIV. Fonctionnement

Tout Incident, Question ou demande d'Intervention, fait l'objet d'un ticket dans le système de suivi de Kelis réservé à OpenINSA :

<https://project.kelis.fr/projects/openinsa>²

En cas d'Incident bloquant, OpenINSA a accès à un **numéro de téléphone d'urgence** réservé à cet usage.

Pour OpenINSA,

Pour Kelis,

Christelle Larrouy, gérante

2. <https://project.kelis.fr/projects/>

Conditions générales de service Hébergement

1. Objet

Les présentes Conditions Générales déterminent les termes et conditions d'un contrat d'**hébergement, de surveillance et d'administration technique** des composants serveur nécessaires au fonctionnement d'une Solution éditoriale et documentaire Scenari.

Chaque contrat d'hébergement donne lieu à l'établissement de conditions particulières applicables en complément de ces conditions générales.

Kelis consent à OpenINSA, qui accepte :

- un droit d'accès aux serveurs de Kelis dans les conditions définies ci-après ;
- un droit d'utilisation des Solutions applicatives installées ;
- un ensemble de services ci-après définis, notamment d'hébergement des Contenus, de maintenance des Services applicatifs, de surveillance, d'administration technique et fonctionnelle, d'assistance technique.

2. Définitions générales

Solution éditoriale et documentaire est l'application logicielle d'écriture structurée collaborative destinée aux auteurs, éventuellement couplée à un portail de diffusion et de manipulation des documents.

Contenus désignent les informations, données, fichiers binaires, saisis ou importés par les Utilisateurs dans la Solution éditoriale et documentaire, stockés sur le serveur.

Identifiant est la chaîne alphanumérique que doit saisir l'utilisateur pour être authentifié lors de la connexion du client à un serveur Scenari. Il saisit également un mot de passe qu'il est le seul à connaître.

SCENARIClient est le logiciel destiné aux auteurs, couplé à SCENARIchain-server ou SCENARIsuite. Il peut être personnalisé pour votre organisation et porter un nom représentatif de votre solution. Il peut être utilisé en complément (ou à la place) du navigateur fondé sur Chromium.

SCENARIchain-server est le logiciel à installer sur un serveur d'application Java permettant de faire fonctionner la Solution éditoriale et documentaire en mode client/serveur.

SCENARIsuite désigne le logiciel à installer sur un serveur d'application Java, composée d'un environnement d'écriture (composante Chain) couplé à un portail de diffusion (composante Dépôt) et éventuellement de fonctionnalités de manipulation des documents (composante Distrib), permettant de faire fonctionner la Solution éditoriale et documentaire en mode client/serveur.

wsppack est la composante compilée depuis SCENARibuilder contenant le modèle documentaire (structure de contenus, règles de publication).

skinpack est la composante compilée depuis SCENARistyliser contenant un habillage graphique (*skin*) des documents produits par une Solution éditoriale et documentaire.

Suite logicielle Scenari est l'ensemble des logiciels génériques Scenari (SCENARibuilder, SCENARIClient, SCENARIchain-server, SCENARIsuite-starter, SCENARistyliser), diffusés via le site scenari.software, en quadri-licence open source MPL1.1, GPL2.0, LGPL 2.1, CeCILL 2.0.

Solutions applicatives désignent les composantes installées sur le ou les serveurs et administrées par Kelis (système d'exploitation, logiciels tiers, sondes...).

Données personnelles désignent les informations se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, tel que définies dans le règlement européen sur la protection des données (RGPD). Elles concernent les utilisateurs de la Solution éditoriale et documentaire, et selon les cas, les utilisateurs des documents produits.

3. Préalable

Kelis recommande à OpenINSA de disposer des dernières versions de la suite logicielle Scenari et d'assurer des migrations régulières de sa Solution éditoriale et documentaire.

4. Étendue du contrat

Dans le cadre du contrat, Kelis assure les prestations prévues dans les Conditions particulières.

5. Accès aux services

OpenINSA est averti des aléas techniques inhérents à l'Internet, et des interruptions d'accès qui peuvent en résulter. En conséquence, Kelis ne pourra pas être tenu pour responsable d'éventuelles indisponibilités ou ralentissements des Solutions applicatives, exécutées à distance via Internet, ce que OpenINSA reconnaît.

Kelis donne un droit d'accès aux Services applicatifs à OpenINSA. OpenINSA utilise seul ce droit d'accès. Il pourra se connecter à tout moment 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à l'exception des périodes de maintenance dont il sera informé.

Les interventions, en cas d'Incident, auront lieu en heures et jours ouvrés.

L'accès s'effectue :

- à partir des ordinateurs d'OpenINSA sur lesquels un client Scenari ou un navigateur compatible aura été préalablement installé,
- au moyen des Identifiants transmis.

Les Identifiants sont destinés à réserver l'accès des Solutions applicatives, objets du Contrat aux utilisateurs d'OpenINSA, à protéger l'intégrité et la disponibilité des Solutions, ainsi que l'intégrité, la disponibilité et la confidentialité des Contenus d'OpenINSA tels que saisis par les Utilisateurs.

Les Identifiants sont **personnels et confidentiels**. Ils ne peuvent être changés que sur demande d'OpenINSA ou à l'initiative de Kelis sous réserve d'en informer préalablement OpenINSA. OpenINSA s'engage à mettre tout en œuvre pour conserver secrets les Identifiants le concernant et à ne pas les divulguer sous quelque forme que ce soit.

OpenINSA est entièrement responsable de l'utilisation des Identifiants et il est responsable de la garde des mots de passe et de l'URL du serveur qui lui sont remis. Il s'assurera qu'aucune autre personne non autorisée par Kelis ou par lui-même n'a accès aux Solutions applicatives. De manière générale, OpenINSA assume la responsabilité de la sécurité des postes individuels d'accès aux Solutions. Dans l'hypothèse où il aurait connaissance qu'une autre personne y accède, OpenINSA en informera Kelis sans délai.

6. Surveillance des Solutions applicatives

Les serveurs (production, qualification, sauvegarde) sont monitorés par des sondes, de type Zabbix, dont le paramétrage est adapté aux traitements des serveurs (bonne exécution des batchs, charge, disponibilité du serveur...).

Les alertes sont automatiquement envoyées aux administrateurs techniques de Kelis.

En outre, il appartient à OpenINSA d'avertir Kelis en cas d'augmentation de ses besoins en termes de capacités de traitement ou de stockage.

7. Maintenance et administration

Les Solutions applicatives peuvent occasionnellement être suspendues en raison d'interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des serveurs et des Solutions.

En cas d'interruption significative des Solutions applicatives pour maintenance, Kelis s'engage à informer OpenINSA suffisamment à l'avance pour éviter toute perturbation de son activité.

Kelis ne pourra pas être tenu responsable de l'impact éventuel de cette indisponibilité sur les activités d'OpenINSA.

L'administration technique du serveur consistera :

- effectuer les mises à jour de sécurité, notamment de l'OS ;
- effectuer les mises à jour applicatives.

8. Licence et nom de domaine

La solution Scenari est en licence libre et gratuite MPL1.1, GPL2.0, LGPL 2.1, CeCILL 2.0.

En cas d'utilisation d'un logiciel en licence propriétaire et payante, un droit d'usage personnel, non exclusif, non cessible et non transférable d'utilisation des Logiciels, pendant toute la durée du Contrat sera concédé à OpenINSA. Le coût de cette licence est alors inclus dans le tarif du contrat.

OpenINSA ne pourra en aucun cas mettre les Logiciels à disposition d'un tiers, et s'interdit strictement toute autre utilisation que celle nécessitée par l'exploitation des Solutions applicatives définies au présent Contrat.

9. Nom de domaine et obligations

OpenINSA fournit à Kelis le nom de domaine sur lequel les Documents web sont mis à disposition des utilisateurs.

OpenINSA fait son affaire personnelle de toutes les autorisations légales, réglementaires ou administratives nécessaires à l'ouverture et à l'exploitation de la plateforme de diffusion web, en particulier en cas d'accès public.

OpenINSA est tenu de respecter ses obligations légales en sa qualité d'éditeur d'un service de communication publique en ligne, et notamment de mentionner sur le site les informations nécessaires : la dénomination ou la raison sociale, le siège social et leur numéro de téléphone, le numéro de l'inscription au RCS, le nom du directeur ou du codirecteur de la publication et, le cas échéant, celui du responsable de la rédaction, le nom, la dénomination ou la raison sociale, l'adresse et le numéro de téléphone de Kelis (hébergeur).

10. Propriété et exploitation des Contenus

OpenINSA assure la responsabilité éditoriale de l'utilisation des Solutions applicatives. OpenINSA est seul responsable de la qualité, de la licéité, de la pertinence des Contenus qu'il transmet aux fins d'utilisation des Solutions applicatives. Il garantit en outre être titulaire des droits de propriété intellectuelle lui permettant d'utiliser les Contenus. En conséquence, Kelis dégage toute responsabilité en cas de non-conformité des Contenus aux lois et règlements, à l'ordre public ou encore aux besoins d'OpenINSA.

OpenINSA garantit Kelis à première demande contre tout préjudice qui résulterait de sa mise en cause par un tiers pour une violation de cette garantie.

Plus généralement, OpenINSA est seul responsable des Contenus et messages diffusés via les Solutions applicatives.

OpenINSA demeure le seul propriétaire des Contenus.

11. Confidentialité des Contenus et Données personnelles

Kelis s'engage à prendre toutes précautions utiles afin de préserver la confidentialité des Contenus et Données personnelles et notamment qu'ils ne soient pas communiqués à des personnes non autorisées par OpenINSA.

Kelis s'engage donc à ne pas dupliquer, utiliser, divulguer les Contenus et documents, à l'exception des opérations nécessaires dans le cadre de l'accomplissement de sa prestation d'hébergement (sauvegardes en particulier).

Kelis s'engage à isoler les Contenus d'OpenINSA de ceux d'autres clients de Kelis ou de ses propres Contenus, à ne pas diffuser l'URL du serveur d'OpenINSA et à limiter l'accès au serveur d'OpenINSA aux seuls collaborateurs de Kelis impliqués dans les opérations d'administration technique ou fonctionnelle.

12. Traitement des données personnelles

Kelis et OpenINSA s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de données à caractère personnel et, en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (ci-après, « le règlement européen sur la protection des données (RGPD) »).

Le fonctionnement de l'application Scenari implique de stocker les données personnelles des utilisateurs (nom, prénom, pseudo, email) afin de créer leur compte utilisateur, permettre l'authentification, la gestion de perte de mot de passe et la notification.

Dans le cadre de la sécurité des accès au serveur et de la traçabilité des actions menées sont stockés des logs accessibles à l'administrateur technique, traçant les requêtes envoyées au serveur, les actes de connexion et de gestion fonctionnelle du serveur. Ces logs contiennent le compte de l'utilisateur ("user").

Les données sont stockées et exploitées aux seules fins d'exécution du présent contrat. Elles ne font l'objet d'aucun autre usage ni ne sont transmises à des tiers.

OpenINSA est autonome dans la création, désactivation et suppression des comptes utilisateurs. Au moment du recueil des informations, il appartient à OpenINSA, responsable de traitement, de fournir l'information aux personnes concernées.

Kelis assistera OpenINSA, responsable de traitement, à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées : droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données.

Kelis notifie OpenINSA, responsable de traitement, de toute violation de données à caractère personnel dans un délai maximal de 24 heures après en avoir pris connaissance et par ticket sur le système de suivi du service. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre au responsable de traitement, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

13. Sécurité et intégrité des Contenus et Données personnelles

Chaque partie s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques appropriés pour assurer la sécurité et l'intégrité des Contenus et Données personnelles, afin d'empêcher tout accès ou utilisation frauduleuse des Contenus et Données personnelles et à prévenir toute perte, altération et destruction des Contenus et Données personnelles.

Des protections sont activées sur chaque serveur pour prévenir l'intrusion de tiers (firewall).

14. Respect des obligations légales et réglementaires

Kelis est tenu de veiller à respecter ses obligations légales en sa qualité d'hébergeur de sites web.

En particulier, OpenINSA est informé et accepte que Kelis conserve, pendant la durée et dans les conditions réglementaires, les données de nature à permettre l'identification de quiconque a contribué à la création du Contenu, et ce, en vue de leur communication éventuelle en justice.

Sur demande d'une autorité judiciaire, Kelis peut être amené à bloquer immédiatement l'accès à un contenu présumé illicite, sans que cela remette en cause les obligations des deux Parties et résilie le Contrat. OpenINSA en est informé et mène les actions nécessaires pour supprimer le contenu litigieux.

15. Sauvegarde des Contenus et Comptes utilisateurs

Le serveur de sauvegarde monté en RAID 1 (sur 3 disques) est mutualisé pour plusieurs clients de Kelis et hébergé dans un autre datacentre français que celui de l'environnement de production.

Les sauvegardes sont automatiquement effectuées chaque jour :

- entre 21h et 7h du lundi au vendredi
- entre 00h01 et 23H59 les jours de week-end (24h après le précédent).

Les sauvegardes sont conservées pendant 30 jours, sauf mention expresse contraire dans les Conditions Particulières.

La sauvegarde ne provoque pas d'interruption de service.

Sont exclus de cette sauvegarde les documents générés et les fichiers intermédiaires créés lors des générations.

16. Réversibilité

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, Kelis s'engage à restituer gratuitement, à la première demande d'OpenINSA et dans un délai de 30 jours à la date de réception de cette demande, l'ensemble des Contenus et comptes utilisateurs lui appartenant sous forme d'archive permettant de réinstancier la Solution éditoriale et documentaire sur ses propres serveurs.

OpenINSA collaborera activement avec Kelis afin de faciliter la récupération des Contenus.

Kelis fera en sorte que OpenINSA puisse poursuivre l'exploitation des Contenus, sans rupture, directement ou avec l'assistance d'un autre prestataire.

À la demande d'OpenINSA, Kelis s'engage à effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires à OpenINSA et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la réversibilité. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif en vigueur au moment de la notification de la réversibilité.

Kelis s'engage à détruire la totalité des Contenus, comptes utilisateurs et sauvegardes à la fin de la prestation, après un délai défini avec OpenINSA.

17. Fonctionnement

Dans le cadre de ce contrat, les correspondants désignés dans les Conditions particulières peuvent transmettre à Kelis des Incidents et des Demandes d'intervention à l'aide d'un système de suivi.

Incident

L'Incident est défini comme une rupture de service des Solutions applicatives.

Tout Incident fait l'objet d'un ticket dans le système de suivi de Kelis. OpenINSA peut suivre ainsi l'évolution du traitement de chaque Incident. Si nécessaire, des précisions complémentaires peuvent être apportées par tout moyen de communication à distance ad'hoc défini conjointement par Kelis et OpenINSA.

Il est qualifié de bloquant ou mineur par OpenINSA. Son statut est validé par l'équipe de Kelis.

- Bloquant : les Solutions applicatives sont inaccessibles ou inutilisables. Il donne lieu à un correctif immédiat, sous un délai garanti.
- Mineur : l'usage des Solutions applicatives n'est pas optimal (lenteur...).

Demande d'intervention

Une Intervention est une action effectuée dans le cadre de l'administration technique et/ou fonctionnelle des serveurs Scenari.

La liste indicative des Interventions est précisée dans les Conditions Particulières.

Toute Demande d'intervention fait l'objet d'un ticket dans le système de suivi de Kelis.

Question

La Question se définit comme un problème unique, concernant un seul sujet, rencontré par OpenINSA, face auquel Kelis déploie les efforts nécessaires en vue de sa résolution, étant entendu qu'une même question peut nécessiter plusieurs échanges entre Kelis et OpenINSA. En aucun cas, une Question peut couvrir plusieurs sujets ou thèmes différents.

Toute Question fait l'objet d'un ticket dans le système de suivi de Kelis. Les échanges se poursuivent par tout moyen de communication à distance ad'hoc défini conjointement par Kelis et OpenINSA.

La Question couvre les champs fonctionnels précisés dans les conditions particulières, selon les services d'assistance souscrits.

18. Obligations du Client

OpenINSA s'engage à :

- Exprimer ses demandes de manière explicite, formalisées par écrit par les correspondants désignés, dans l'outil de suivi, mis à disposition par Kelis ;
- Respecter les conditions normales d'utilisation de la suite logicielle Scenari ;
- Coopérer avec Kelis, en lui communiquant toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension du problème.

19. Responsabilité

Chaque partie est responsable envers l'autre partie de tout manquement aux obligations mises à sa charge par le présent contrat.

Kelis garantit à OpenINSA que les prestations fournies sont accomplies suivant les usages de la profession par du personnel qualifié. Kelis est responsable de son personnel et de ses sous-traitants ainsi que des dommages causés par son personnel et par ses sous-traitants.

Ni Kelis, ni OpenINSA, ne sont responsables :

- des dommages qui résulteraient du fait de l'autre partie, du fait d'un tiers ou d'un cas de force majeure
- des dommages indirects tels que ceux retenus par la jurisprudence.

En cas de mise en jeu de la responsabilité de Kelis au titre d'une décision judiciaire ayant autorité de la chose jugée, OpenINSA reconnaît expressément que l'indemnité mise à la charge de Kelis ne pourra pas excéder 2 fois le montant du présent contrat.

Toutefois, cette limitation de responsabilité ne s'applique pas :

- en cas de dommages corporels,
- en cas de dol ou faute intentionnelle.

20. Modalités financières

Le montant du contrat est précisé dans les conditions particulières. Il peut être révisé chaque année, en considérant d'éventuelles évolutions de l'utilisation de la Solution éditoriale et documentaire.

Le contrat est facturé semestriellement, au début de chaque semestre, sauf mention contraire explicite dans les conditions particulières.

Sauf mention contraire explicite, les factures émises par Kelis sont payables à réception ; au-delà d'un délai de trente (30) jours, une pénalité égale à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur s'applique automatiquement ainsi qu'une indemnité forfaitaire de compensation des frais de recouvrement de 40 €.

21. Assurance en responsabilité civile

Kelis s'engage à souscrire, auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance en responsabilité civile pour couvrir les conséquences pécuniaires pour OpenINSA des dommages corporels, matériels et immatériels dont Kelis aurait à répondre, causés par tout agissement de Kelis ou de ses sous-traitants éventuels lors de l'exécution du contrat.

Une attestation de sa compagnie d'assurances pourra être communiquée à tout moment, sur demande d'OpenINSA.

Kelis s'engage à maintenir en vigueur cette assurance tout au long du présent contrat.

22. Obligation de vigilance

Les obligations qui s'imposent à Kelis sont celles prévues par le droit du travail français.

Pour satisfaire à l'obligation de vigilance imposée aux donneurs d'ordre, Kelis communiquera à OpenINSA par le biais d'un service en ligne les documents visés à l'article D. 8222-5 du Code du travail :

- extrait K-bis
- attestation de vigilance, délivrée par l'Urssaf
- liste nominative des travailleurs étrangers hors Communauté européenne ou Attestation de non-emploi de salariés étrangers hors CE.

23. Renégociation

En cas de changements de circonstances, imprévisibles lors de la conclusion du contrat, en cas de modification significative de l'environnement technologique d'OpenINSA ou de son usage compromettant le bon déroulement de la prestation, les Parties peuvent demander une renégociation du contrat. Si la négociation échoue, le contrat peut être résilié.

24. Résiliation

Ce contrat est résiliable :

- à la date anniversaire, en respectant un préavis de deux mois par l'une ou l'autre des parties ;
- lorsque la renégociation amiable s'avère impossible lors de changements imprévisibles ou décidés par OpenINSA ;
- en cas de manquement grave ou persistant de l'autre partie à ses obligations contractuelles non réparées dans un délai de trente jours de la mise en demeure de l'autre partie, étant entendu que les montants payés par OpenINSA restent acquis à Kelis.

La résiliation du contrat ne lève pas les obligations de confidentialité, de responsabilité des deux parties, de règlement d'OpenINSA et d'exécution des prestations par Kelis dès lors que le règlement desdites prestations est intervenu.

25. Litiges

Le présent contrat est soumis au droit français, à l'exclusion de toute autre législation. Il est rédigé en langue française.

En cas de litige entre les parties concernant l'interprétation de ces conditions générales, les parties s'efforceront de régler leur différend à l'amiable. En cas de désaccord persistant, le litige serait porté devant les juridictions compétentes.