

Conditions générales de service du CINES

Sommaire

1. EQUIPEMENTS	2
1.1. MATERIELS	2
1.2. LOGICIELS ET PROGICIELS	3
1.3. ENVIRONNEMENT SYSTEME	3
2. RESEAUX.....	3
3. CONDITIONS GENERALES DE FONCTIONNEMENT	3
3.1. HEURES D'OUVERTURE DES LOCAUX.....	3
3.2. DISPONIBILITE DES SYSTEMES.....	3
3.2.1. <i>Mode surveillé</i>	4
3.2.2. <i>Mode automatique</i>	4
3.3. ARRETS DE SERVICE.....	4
3.3.1. <i>Arrêts systèmes</i>	4
3.3.2. <i>Arrêts réseau</i>	4
3.3.3. <i>Arrêts techniques</i>	4
3.3.4. <i>Maintenance installation électrique</i>	4
4. APPLICATIONS ET SERVICES.....	5
4.1. MISE EN PRODUCTION.....	5
4.2. EXPLOITATION.....	5
4.3. TESTS ET DEVELOPPEMENTS	5
5. ADMINISTRATION DES UTILISATEURS	5
6. SUPPORT	6
6.1. SUPPORT DES UTILISATEURS	6
6.2. ASSISTANCE TECHNIQUE.....	6
6.3. SUPPORT DU BENEFICIAIRE	6
7. GESTION DES DONNEES.....	6
7.1. ESPACE DISQUE.....	6
7.2. SAUVEGARDES/RESTAURATIONS	7
7.3. STOCKAGE DE SUPPORTS MAGNETIQUES	7
7.4. ENTREES/SORTIES DE SUPPORTS MAGNETIQUES	7
7.5. CONSERVATION DE DONNEES PATRIMONIALES	7
8. SECURITE	7
9. CONFIDENTIALITE DES DONNEES	7
10. EVOLUTIONS	8
10.1. EVOLUTION DES APPLICATIONS "BENEFICIAIRE"	8
10.2. EVOLUTION DE L'ENVIRONNEMENT D'EXPLOITATION.....	8
10.2.1. <i>LOGICIELS ET PROGICIELS</i>	8
10.2.2. <i>SYSTEME</i>	8
11. BILAN DE FONCTIONNEMENT.....	9
12. DOCUMENTS ET ACCES AUX DONNEES DE CONSOMMATION	9
13. QUALITE DE SERVICE, LIMITES DE RESPONSABILITE	9

Préambule

Ce texte définit les **conditions générales de service** du CINES en vigueur au 1^{er} janvier 2013 et applicables aux équipements installés sur le centre et disponibles pour une communauté d'utilisateurs représentée par une personne morale dénommée BENEFCIAIRE dans la suite du document.

Deux types d'équipements sont présents dans les locaux du CINES :

1. Les EQUIPEMENTS DU CINES : ce sont les plates-formes mises à disposition du BENEFCIAIRE par le CINES pour accueillir ses applications (programmes et données). Le CINES assure l'entière responsabilité de l'administration de ces plates-formes.
2. Les EQUIPEMENTS HEBERGES : ce sont les plates-formes fournies par le BENEFCIAIRE et hébergées au CINES, sur lesquelles le BENEFCIAIRE installe ses applications. Le BENEFCIAIRE assure l'administration de ces plates-formes dans le respect des règles en vigueur au CINES. Les EQUIPEMENTS HEBERGES font l'objet d'une convention d'hébergement spécifique.

Les conditions générales de service s'appliquent à la communauté d'utilisateurs représentée par le BENEFCIAIRE et sont :

- contractuelles pour l'année en cours,
- révisables annuellement.

D'autre part une convention peut lier le CINES et le BENEFCIAIRE. Des « conditions particulières » peuvent alors être placées dans une telle convention et compléter les présentes conditions générales.

1. Equipements

– Les EQUIPEMENTS DU CINES

Le CINES assure, conformément aux règles de l'art, l'administration et l'exploitation de ces équipements informatiques.

Le CINES met à disposition du BENEFCIAIRE un ensemble de ressources matérielles, logicielles et progiciels et les environnements système adéquats. Dans le cas où cet ensemble ne permet pas le bon fonctionnement des applications du BENEFCIAIRE le CINES accepte que le BENEFCIAIRE installe le ou les éléments nécessaires dans son environnement dédié, à condition que ceux-ci ne présentent pas un risque potentiel pour les équipements en question. Si ces éléments présentent un intérêt général, le CINES peut envisager de les installer pour l'ensemble de ses BENEFCIAIRES.

Le BENEFCIAIRE s'engage à fournir chaque année, au plus tard 3 mois avant la date anniversaire de signature de la convention, ses estimations de charge (consommation processeurs, espace disque, ..) ainsi que la description des ressources logicielles qu'il souhaite utiliser.

Le CINES s'engage à étudier toute demande du BENEFCIAIRE survenant en cours d'année et dans la limite de ses possibilités à proposer une solution adaptée.

– Les EQUIPEMENTS HEBERGES

Le CINES accueille les matériels hébergés dans des salles machines sécurisées. Dans ce cas une convention d'hébergement lie le CINES et le BENEFCIAIRE. Les conditions générales d'hébergement et les présentes conditions générales de service définissent le périmètre d'intervention du CINES.

1.1. Matériels

Lorsque des adaptations ou des extensions des équipements (EQUIPEMENTS DU CINES ou EQUIPEMENTS HEBERGES) sont demandées par un BENEFCIAIRE, une étude conjointe de faisabilité doit être menée avec le CINES. Dans le cas favorable, après accord entre les parties cette évolution sera formalisée dans un document contractuel.

Dans le cas des EQUIPEMENTS HEBERGES, il appartient au BENEFCIAIRE de les faire évoluer à sa

charge pour assurer la compatibilité avec les évolutions nécessaires des environnements et infrastructures du CINES utilisés par ces équipements.

1.2. Logiciels et progiciels

Le CINES assure l'installation, l'administration, l'exploitation et l'évolution des logiciels et progiciels mutualisés sur les EQUIPEMENTS DU CINES. Il souscrit tous les contrats de maintenance nécessaires au fonctionnement sécurisé de ses propres environnements sauf conditions particulières. Le CINES dispose pour ses plates-formes des licences nécessaires à l'utilisation des logiciels et progiciels par le BENEFICIAIRE sous réserve qu'il appartienne au monde académique. Dans le cas contraire il appartient au BENEFICIAIRE d'acquiescer auprès des éditeurs les licences nécessaires. Le CINES n'offre aucune garantie sur les produits ou les versions qui ne sont plus maintenus par le fournisseur de logiciels.

En contrepartie le BENEFICIAIRE accepte de participer, si nécessaire et à la demande du CINES, à la personnalisation des logiciels et progiciels dans le cadre de leur utilisation pour ses applications et à l'évolution de cette personnalisation.

Le CINES ne gère pas les logiciels sur les EQUIPEMENTS HEBERGES.

1.3. Environnement système

Le CINES assure sur les EQUIPEMENTS DU CINES, conformément aux règles de l'art, la mise en service, la maintenance, l'administration et l'exploitation des environnements système nécessaires au fonctionnement des applications du BENEFICIAIRE.

Le CINES ne gère pas les environnements système sur les EQUIPEMENTS HEBERGES.

2. Réseaux

Le CINES héberge le NR (nœud réseau distribué) pour le Languedoc-Roussillon de RENATER et le PCR (Point de Concentration Régional) de R3LR (Réseau Régional de la Recherche du Languedoc Roussillon) ainsi que le nœud de concentration HDMON. Le centre est relié au NR, au PCR et à HDMON. Sauf conditions particulières, il offre pour les matériels installés sur site un accès au NR et un accès au réseau régional. Il permet via RENATER ou R3LR un accès en protocole IP. Il est soumis aux règles régissant RENATER.

3. Conditions générales de fonctionnement

3.1. Heures d'ouverture des locaux

Les locaux du CINES sont ouverts au « public autorisé », avec contrôle d'accès, du lundi au vendredi de 8h30 à 12h 30 et de 13h30 à 17h30 (17H le Vendredi).

3.2. Disponibilité des systèmes

Dans les conditions normales de production, les EQUIPEMENTS DU CINES sont disponibles 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, en dehors de tout arrêt planifié pour maintenance des machines et des systèmes, de toute panne matérielle ou logicielle et de tout événement ne relevant pas de sa responsabilité (coupure électrique, catastrophe naturelle, grève, etc.). Les dates des arrêts planifiés sont communiquées à l'avance au BENEFICIAIRE.

Du lundi au vendredi les objectifs de production que s'applique à atteindre le CINES pour ces équipements sont :

- deux arrêts au maximum par mois

- temps total d'arrêt par mois inférieur ou égal à 8 h.

3.2.1. Mode surveillé

Le CINES fonctionne en mode surveillé :

- **du lundi au jeudi de 7 h à 18 h**
- **le vendredi de 7 h à 17 h**

3.2.2. Mode automatique

Le CINES fonctionne en mode dit "automatique" en dehors des plages précédentes, soit :

- **tous les soirs de 18 h à 7 h**
- **du vendredi 17 h au lundi 7 h**
- **les jours fériés**
- **les fermetures exceptionnelles** (dont la liste pour l'année en cours est disponible sur le site du CINES : www.cines.fr)

Un gardien assure la surveillance physique des locaux et des équipements durant ces périodes. Il dispose d'un système de report d'alerte.

Un système d'astreinte permet l'intervention d'une personne compétente sur le site dans un délai de 40 mn en cas de nécessité pour des dysfonctionnements sur les matériels stratégiques du CINES. **Les incidents dus à des logiciels de type applicatif ne sont pas couverts par ces interventions.**

3.3. Arrêts de service

3.3.1. Arrêts systèmes

D'une manière générale les arrêts nécessaires à la maintenance et à l'évolution des systèmes et des applicatifs sont programmés à l'avance et font l'objet d'une information transmise au BENEFCIAIRE 12 heures avant l'intervention.

3.3.2. Arrêts réseau

Sauf impératif dicté par les opérateurs, le CINES programme ses coupures réseau et en informe le BENEFCIAIRE 12 heures avant l'intervention.

3.3.3. Arrêts techniques

Le CINES se réserve la possibilité de procéder à des arrêts techniques de courte durée (intervention sur les alimentations électriques, sur la climatisation,...).

Des arrêts nécessitant une intervention plus longue pourront être prévus, ils seront de préférence programmés du samedi 12 h au lundi 8 h, ils feront l'objet d'un préavis de 15 jours. En cas de nécessité l'arrêt pourra être effectué dès le vendredi 18h.

3.3.4. Maintenance installation électrique

Un arrêt complet réglementaire de l'installation électrique pour vérification est programmé annuellement. Sa durée est d'au minimum une journée et débute généralement un samedi. L'annonce de cette intervention est faite un mois à l'avance.

Le CINES se réserve également la possibilité de planifier en cas de besoin tout autre arrêt général de l'alimentation électrique du centre.

4. Applications et services

Le BENEFCIAIRE doit identifier un correspondant pouvant être joint par le CINES et apte à prendre toute décision relevant de sa responsabilité.

4.1. Mise en production d'un environnement applicatif

Pour tout environnement mis en production est établie une fiche d'exploitation, validée conjointement par le BENEFCIAIRE et par le CINES. En l'absence de ce document, le CINES décline toute responsabilité sur la surveillance des environnements concernés.

Tout environnement mis en production à la demande du BENEFCIAIRE est réputé validé et testé dans les conditions d'exploitation telles que définies dans la fiche d'exploitation.

4.2. Exploitation

EQUIPEMENTS DU CINES

Le CINES assure l'hébergement des applications et des données du BENEFCIAIRE, ainsi que leur surveillance sur les EQUIPEMENTS DU CINES. Il met en œuvre des moyens permettant de vérifier que les applications sont actives, à partir des éléments fournis par le BENEFCIAIRE.

Les démarrages et arrêts d'applications peuvent être réalisés par le CINES conformément aux procédures décrites dans les fiches d'exploitation rédigées sous la responsabilité du BENEFCIAIRE.

En cas d'urgence, en particulier si un dysfonctionnement évident d'une application nuit à la qualité des autres services fournis par le CINES, ce dernier peut interrompre le fonctionnement de l'application en cause en suivant ses propres procédures d'arrêt d'urgence. Le CINES relance ensuite l'application selon les procédures prévues sauf s'il juge que le risque de perturbation persiste. La mise en œuvre d'une procédure d'arrêt d'urgence d'une application est signalée sans délai au BENEFCIAIRE.

Le BENEFCIAIRE s'engage à traiter en priorité les dysfonctionnements de l'application incriminée.

EQUIPEMENTS HEBERGES

Le périmètre des interventions du CINES est défini dans la convention d'hébergement spécifique signée entre les parties. Les modalités de surveillance et les actions confiées au CINES sont décrites dans les fiches d'exploitation fournies par le BENEFCIAIRE.

4.3. Tests et développements

Le BENEFCIAIRE s'engage à définir avec le CINES les conditions (modalités, plannings, horaires...) suivant lesquelles seront effectués les tests et les validations de ses applications.

5. Administration des utilisateurs

Le CINES gère les autorisations d'accès aux EQUIPEMENTS DU CINES pour les utilisateurs identifiés dont la liste, révisable à tout moment, a été transmise par le BENEFCIAIRE. Il administre la base des identifiants des utilisateurs et les types d'autorités associés définies par le BENEFCIAIRE.

Le BENEFCIAIRE s'engage à respecter les règles de bon usage des réseaux et des systèmes informatiques, il déclare approuver la charte de bon usage des ressources informatiques du CINES jointe à la présente convention.

6. Support

6.1. Support des utilisateurs

Le CINES n'assure pas de support des utilisateurs ni de formation sur l'utilisation des applications du BENEFCIAIRE. Il appartient au BENEFCIAIRE de mettre en place sa propre assistance spécifique.

6.2. Assistance technique

Le CINES apporte au BENEFCIAIRE un support pour la mise en œuvre de ses applications sur les environnements matériels, logiciels et système du CINES. Lors de la mise en place des applications par le BENEFCIAIRE, le CINES fournit tous les éléments nécessaires dont il a connaissance. Les adaptations d'une application du BENEFCIAIRE à l'environnement du CINES sont à la charge du BENEFCIAIRE.

Le CINES fournit au BENEFCIAIRE l'ensemble des informations dont il dispose concernant les évolutions de l'environnement d'exploitation des EQUIPEMENTS DU CINES qui héberge les applications du BENEFCIAIRE.

Le BENEFCIAIRE forme à l'utilisation des logiciels et progiciels utilisés, et auprès des organismes compétents, les personnes chargées des applications installées sur les EQUIPEMENTS DU CINES.

6.3. Support du BENEFCIAIRE

Le Département des Services Informatiques et Infrastructures (DS2I) du CINES est l'interlocuteur du BENEFCIAIRE.

Durant les périodes de fonctionnement en "mode surveillé", il assure une permanence téléphonique (04 67 14 14 99) , par fax (04 67 14 14 72), par messagerie électronique (svp@cines.fr) . Il est chargé d'enregistrer tous les incidents signalés par les utilisateurs et de prendre les mesures appropriées.

Le CINES tient le BENEFCIAIRE informé de tout arrêt de service non planifié.

Le CINES s'engage, dans la mesure de ses compétences, à informer le BENEFCIAIRE de toutes les conditions pratiques d'utilisation des ressources mises à sa disposition, à répondre aux questions techniques, à conseiller et à veiller à ce que les conditions de travail sur les machines soient satisfaisantes.

7. Gestion des données

7.1. Espace disque

L'espace disque sur les EQUIPEMENTS DU CINES est géré conformément aux règles de l'art.

Le CINES ne saurait être tenu pour responsable de toute détérioration de données ou de programmes causée par un utilisateur habilité par le BENEFCIAIRE à posséder un niveau d'autorité le lui permettant.

Des "sauvegardes d'exploitation" sont effectuées comme indiqué dans le "*Tableau 1 : Sauvegardes assurées par le CINES*". Ces sauvegardes représentent l'image physique des espaces disque accessibles aux utilisateurs et ne garantissent pas la cohérence logique des données.

Lorsqu'il le juge nécessaire, il appartient au BENEFCIAIRE de mettre en place ses propres sauvegardes "applicatives". L'automatisation de ces procédures et leur prise en charge par l'exploitation au CINES peut faire l'objet de conditions particulières.

7.2. Sauvegardes/Restaurations

Pour l'ensemble des EQUIPEMENTS DU CINES, le CINES assure un service de sauvegarde des fichiers. Ce service est également disponible sur demande pour les EQUIPEMENTS HEBERGES, sous réserve de faisabilité. Les restaurations de données sont à la charge du CINES dans le cas d'incident sur un support, erreurs sur disques par exemple. En l'état actuel des équipements du CINES, la restauration est réalisée par le Département des Services Informatiques et Infrastructures. Elle permet de restituer des données dans la dernière version sauvegardée.

Les restaurations de « type applicatif » ne sont pas prises en charge par le CINES et sont à la charge du BENEFICIAIRE.

7.3. Stockage de supports magnétiques

Le CINES n'offre pas de service de stockage de supports magnétiques pour le BENEFICIAIRE.

7.4. Entrées/Sorties de supports magnétiques

Le CINES n'offre pas de service d'entrées/sorties de supports magnétiques.

7.5. Archivage pérenne

Un service de conservation à long terme de données, notamment les données patrimoniales, est disponible. Ce service fait l'objet d'une convention spécifique établie entre le BENEFICIAIRE et le CINES.

8. Sécurité

Le CINES s'engage à mettre en œuvre toutes les mesures à sa disposition nécessaires à la protection de l'intégrité des applications et des données. Il assure la sécurité des accès aux environnements dont il a la charge.

Le CINES se conforme à l'état de l'art en matière de sécurité des systèmes informatiques et de confidentialité des données. Il applique les recommandations des organismes nationaux (CERT RENATER, CRU) et internationaux.

Le BENEFICIAIRE s'engage à respecter les recommandations diffusées par le CERT RENATER et à prendre toutes les mesures de sécurité nécessaires.

Le CINES n'est pas responsable de la sécurité sur les EQUIPEMENTS HEBERGES.

9. Confidentialité des données

Il appartient au BENEFICIAIRE de prendre toute disposition juridique qu'il juge utile à la protection de ses données.

Le CINES ne saurait être tenu pour responsable des informations diffusées par le BENEFICIAIRE.

Le CINES ne peut en aucun cas utiliser les données et informations du BENEFICIAIRE pour son propre compte ou pour le bénéfice d'un tiers, sauf accord préalable du BENEFICIAIRE.

Le CINES s'engage à considérer comme " informations confidentielles " toutes les données transmises par le BENEFICIAIRE, de même que les résultats issus du traitement informatique de ces données et les informations sur la consommation des ressources.

Il s'engage à ne pas divulguer ces informations directement ou indirectement à des tiers non expressément désignés par le BENEFCIAIRE et à faire respecter cette obligation de confidentialité par tous les membres de son personnel.

L'obligation de confidentialité demeurera en vigueur tant que le BENEFCIAIRE n'aura pas de lui-même porté les dites informations à la connaissance des tiers.

10. Evolutions

10.1. Evolution des applications "BENEFCIAIRE"

Le BENEFCIAIRE s'engage à fournir une prévision annuelle de ses besoins ainsi que les plannings d'évolution de ses applications.

La demande de mise en place par le BENEFCIAIRE de toute nouvelle application sur le CINES ou de toute évolution significative des produits existants devra faire l'objet d'une étude technique préalable avec les équipes du CINES pour en examiner la faisabilité et l'impact sur les environnements. Le CINES informe ensuite le BENEFCIAIRE de sa décision.

Le BENEFCIAIRE s'engage à prendre à sa charge l'adaptation de ses applications à toute nouvelle version des logiciels et des systèmes qui les supportent, et ce de façon effective six mois avant la fin du support de la version en cours par l'éditeur.

10.2. Evolution de l'environnement d'exploitation

10.2.1. LOGICIELS ET PROGICIELS

Le CINES fait évoluer les versions des logiciels et progiciels installées sur les EQUIPEMENTS DU CINES conformément aux règles de l'art. De telles évolutions peuvent être rendues indispensables lors des arrêts de maintenance des logiciels, retraits du marché, incompatibilités graves avec d'autres logiciels. En règle générale, sauf cas d'urgence, cette information est communiquée 3 mois à l'avance au BENEFCIAIRE.

Le BENEFCIAIRE s'engage à prendre à sa charge et à ses frais, en s'appuyant sur les équipes du CINES, dans un délai de 3 mois après l'annonce de cette évolution, les éventuelles adaptations de ses applications. Le BENEFCIAIRE s'engage à tester ses applications avec la nouvelle version du logiciel sur la base d'un calendrier établi avec les équipes du CINES responsables de ces opérations.

En cas de cessation de la maintenance, du support ou de la distribution d'un produit, le CINES ne pourra être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement des applications utilisant le produit concerné. Cette disposition s'applique également à l'ensemble des logiciels sans service de maintenance.

10.2.2. SYSTEMES D'EXPLOITATION

Lorsque des évolutions des systèmes d'exploitation installés sur les EQUIPEMENTS DU CINES sont nécessaires, cette information est communiquée 2 mois à l'avance au BENEFCIAIRE.

Celui-ci s'engage à prendre à sa charge, en s'appuyant sur les équipes du CINES, dans un délai de 3 mois après l'annonce de cette évolution, les éventuelles adaptations de ses applications.

Le BENEFCIAIRE s'engage à tester ses applications avec la nouvelle version du système sur la base d'un calendrier établi avec les équipes du CINES responsables de ces opérations.

En cas de cessation de maintenance, de support, de distribution d'un système d'exploitation, le CINES ne pourra garantir le bon fonctionnement ni la pérennité des applications concernées par ce système.

11. Bilan de fonctionnement

Le CINES ne fournit pas au BENEFICIAIRE de bilan de fonctionnement de ses applications.

12. Documents et accès aux données de consommation

Sur demande du BENEFICIAIRE le CINES fournit aux représentants désignés par le BENEFICIAIRE un accès aux informations concernant leur consommation de ressources.

13. Qualité de service, Limites de responsabilité

Le CINES met tout en œuvre pour assurer la qualité des services offerts. Il ne peut pas être tenu responsable des indisponibilités de matériels, des logiciels des fournisseurs, des interruptions de fonctionnement dues aux erreurs de programmation dans les applications, de l'utilisation de données incorrectes, ou du non respect des recommandations formulées par le fournisseur des logiciels.

Environnement	Données des serveurs applicatifs	–Calcul hautes performances
<u>Outil utilisé</u>	TSM	DMF
<u>Sauvegardes incrémentales</u> Fréquence Disponibilité	quotidienne 2 versions max. <i>la dernière version est conservée 7 jours après la suppression du fichier</i>	quotidienne 1 à 7 versions max. <i>la dernière version est conservée 7 jours après la suppression du fichier</i>
<u>Sauvegardes "applicatives"</u>	néant	néant

Tableau 1 : Sauvegardes assurées par le CINES