## Annexe 3 « Protocole de télémaintenance »

La présente Annexe a pour objet préciser les conditions de mise en œuvre d’un accès à distance ouvert au PRESTATAIRE pour procéder au diagnostic des Matériels dans le cadre des opérations de Maintenance Curative, conformément aux dispositions de l’article 6.2.2 du Contrat.

**1 – Conditions de l’accès à distance**

1.1 Conditions d’ouverture de l’accès à distance

IFPEN pourra ouvrir au PRESTATAIRE un accès à distance aux Matériels afin de procéder au diagnostic de ceux-ci par télémaintenance et déterminer l’origine du problème.

1.2 Conditions techniques de l’accès à distance

L’accès à distance aux Matériels sera ouvert au PRESTATAIRE par IFPEN pour chaque opération de maintenance nécessitant une télémaintenance pour la phase de diagnostic.

IFPEN communiquera au PRESTATAIRE un login et mot de passe pour se connecter au portail d’accès à distance IFPEN. Chaque login sera nominatif et ne devra être utilisé que par la personne identifiée du PRESTATAIRE devant intervenir pour le diagnostic des Matériels concernés.

Le PRESTATAIRE communiquera à IFPEN la liste des personnes qui seront amenées se connecter au portail d’accès à distance ainsi que les identifiants de connexion (adresses IP des ordinateurs qui pourront se connecter au portail d’accès à distance). Cette liste pourra être mise à jour par le PRESTATAIRE à sa demande écrite.

L’accès sera refermé après chaque intervention du PRESTATAIRE. Il est entendu que la durée d’ouverture de l’accès à distance ne pourra pas excéder XXXX (XX) jours ouvrés, pour chaque opération de maintenance.

1.3 Engagements du PRESTATAIRE

**(i)** Le PRESTATAIRE s’engage à faire ses meilleurs efforts pour que la phase de diagnostic des Matériels réalisée par télémaintenance soit la plus courte possible afin de permettre un dépannage dans les meilleurs délais.

**(ii)** Les login et mot de passe communiqués par IFPEN au PRESTATAIRE pour permettre les opérations de télémaintenance devront être gardés confidentiels par les personnels concernés du PRESTATAIRE.

**(iii)** Les intervenants du PRESTATAIRE dans le cadre d’opérations de télémaintenance s’engagent à respecter les principes suivants :

- A ne se connecter au portail d’accès à distance qu’à partir de leur login propre (chaque login étant nominatif). Les logins et mots de passe associés devront être gardés confidentiels par les intervenants et ne devront pas être utilisés par d’autres personnels du PRESTATAIRE que ceux auxquels ils sont destinés ;

- A ne se connecter au portail d’accès à distance qu’à partir des ordinateurs dûment identifiés appartenant au PRESTATAIRE et uniquement dans les locaux du PRESTATAIRE (déclaration des adresses IP) ;

- A n’utiliser la connexion au portail d’accès à distance que dans le seul but de corriger les dysfonctionnements remontés par les équipes IFPEN dans le cadre de la Maintenance Curative des Matériels ;

- A ne pas accéder ou tenter d’accéder à des postes ou équipements IFPEN autres que ceux mis à disposition à partir du portail d’accès pour les opérations de maintenance des Matériels.

**(iv)** Le PRESTATAIRE s’engage à garder confidentielles, dans les conditions de l’article 17 du Contrat, toutes les informations auxquelles il pourrait avoir accès dans le cadre des opérations de télémaintenance.

**(v)** Le PRESTATAIRE s’engage à assurer la sécurité de sa connexion au portail d’accès à distance d’IFPEN.

1.4 Engagements d’IFPEN

Dès lors qu’IFPEN décide de mettre à disposition du PRESTATAIRE un accès à distance aux Matériels, IFPEN s’engage à faire ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement du portail et de l’accès à distance aux Matériels fourni au PRESTATAIRE.

Il entendu que la responsabilité d’IFPEN ne saurait en aucun cas être engagée en cas de problème avec l’accès à distance fourni au PRESTATAIRE, notamment en cas de problème de connexion ou d’accès au portail, d’indisponibilité du portail ou de bug.

En cas de problème relatif à l’accès à distance, le PRESTATAIRE en informera dans les meilleurs délais IFPEN qui pourra lui fournir une assistance technique. Le délai d’intervention (cf point 2 ci-dessous) pourra alors être prolongé d’un commun accord des Parties.

**2 – Délais d’intervention**

En vertu de l’article 6.2.4 a) du Contrat, « pour dépanner IFPEN, le PRESTATAIRE dispose de xxxx jours ouvrés pour xxxxxx de pannes. »

Il est entendu que dans le cas où le PRESTATAIRE procèderait à des opérations de télémaintenance pour le diagnostic des Matériels, le délai d’intervention sus-mentionné comprendrait les opérations de diagnostic par télémaintenance. Dans ce cas, le délai d’intervention commencerait à courir à l’ouverture par IFPEN de l’accès à distance pour l’opération de maintenance concernée.